

رفتارهای غیرمدنی در محیط های آموزش پزشکی

دکتر بهنام شکيبا
گروه اروپوژي دانشگاه علوم پزشکی ایران

Medical Workplace Civility Watch (MWCW), Iran University of Medical Sciences



رفتارهای غیر مدنی در محیط‌های آموزشی
رفتارهای مخرب، آزارنده، بی ادبانه و
مضری است که سبب فشارهای
روانی و جسمی بر افراد می گردد.

فضای همکاری و مناسب کاری و
آموزشی از بین میرود.



Continuum of Incivility

Distracting,
annoying,
irritating
behaviors

Bullying,
aggressive,
potentially
violent
behaviors

Low Risk

High Risk

Disruptive Behaviors

Threatening Behaviors

Behaviors range from:

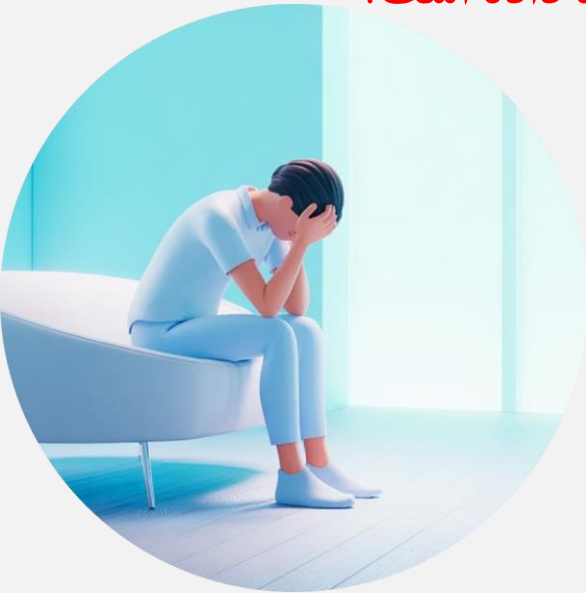
eye-rolling sarcastic comments taunting racial/ethnic slurs intimidation physical violence

Clark © 2011

مورد ۱: اتاق عمل و فریادها

در یک عمل جراحی طولانی، رزیدنت ارشد به دلیل اشتباه رزیدنت سال اول در اشتباه گرفتن وسیله جراحی، با صدای بلند فریاد می‌زند:

"این ابله بی عرضه را چه کسی اتاق عمل راه داده است؟"



مورد ۱: اتاق عمل و فریادها

- آیا این رفتار مصداق آموزش سخت‌گیرانه است؟
- چه پیامدهایی برای آموزش، سلامت روان و ایمنی بیمار دارد؟
- اگر شما عضو تیم بودید، چه واکنشی نشان می‌دادید؟ (رزیدنت سال ۲ و ۳)



مورد ۲: زیر ذره بین

رزیدنت سال سوم، به دقت و نظم معروف است. اما یکی از اساتید جدید، از همان هفته اول برخوردی بسیار کنترل گرانه با او دارد.

استاد در هر نوبت ویزیت، کوچکترین اقدام رزیدنت را بررسی می کند، یادداشت هایش را با خط قرمز تصحیح می کند، از پرستاران درباره ی نحوه رفتار او سؤال می پرسد.

همکارانش نیز متوجه این کنترل شده اند.



مورد ۲: زیر ذره بین

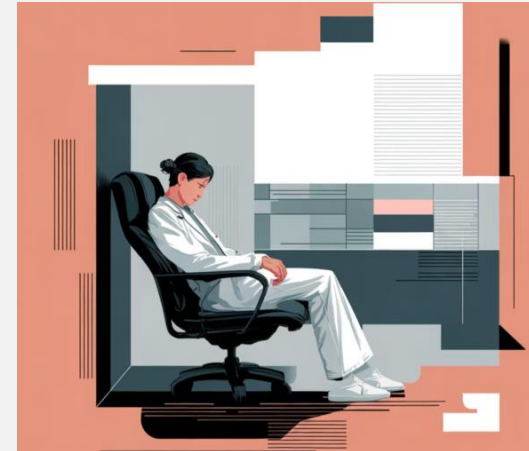
آیا این نوع نظارت مصداق بولی است یا بخشی از آموزش حرفه‌ای؟
چه زمانی نظارت آموزشی به آزار و کنترل بی جا تبدیل می‌شود؟
این رفتار چه پیامدهایی برای رزیدنت و محیط آموزشی دارد؟



مورد ۳: تفاوت وظایف

در بخش اورولوژی، رزیدنت‌های خانم بیشتر برای فعالیتهای درون بخش و درمانگاهی انتخاب می‌شوند و رزیدنت‌های آقا برای اتاق عمل.

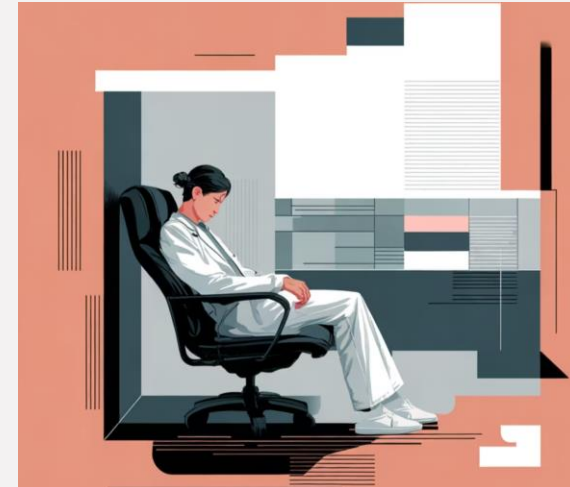
استاد می‌گوید: خانم‌ها برای اتاق عمل سخت ساخته نشده‌اند



مورد ۳: تفاوت وظایف

آیا این تقسیم کار مصداق تبعیض است؟

چه سیاست‌هایی باید وجود داشته باشد؟



مورد ۴: رزیدنت متفاوت

یک رزیدنت از اقلیت قومی خاصی است.

همکارانش گاهی در شوخی‌هایشان به لهجه
او اشاره می‌کنند.

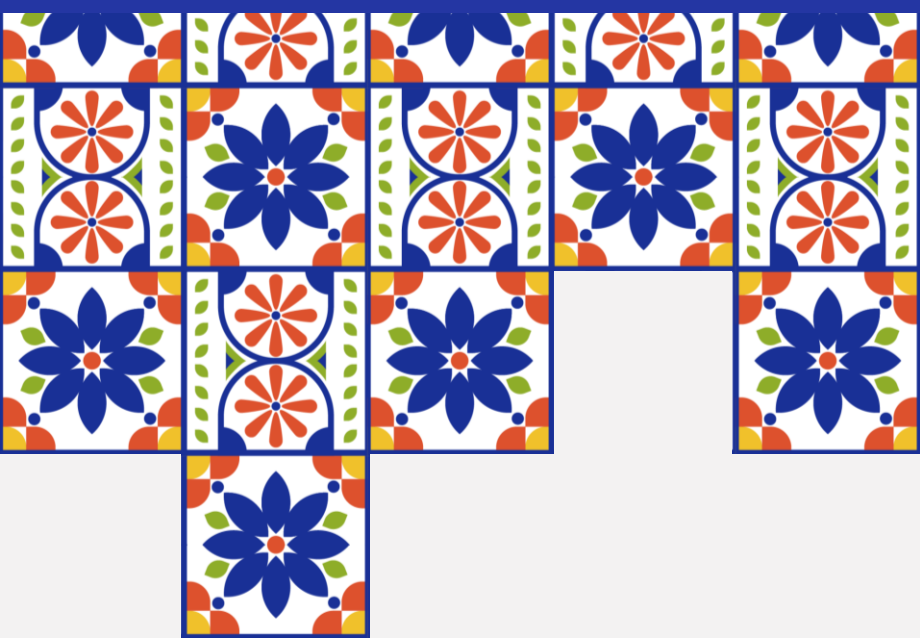
او به تدریج گوشه‌گیر می‌شود.

مورد ۴: رزیدنت متفاوت

آیا شوخی‌های همکاران آزار محسوب می‌شود؟

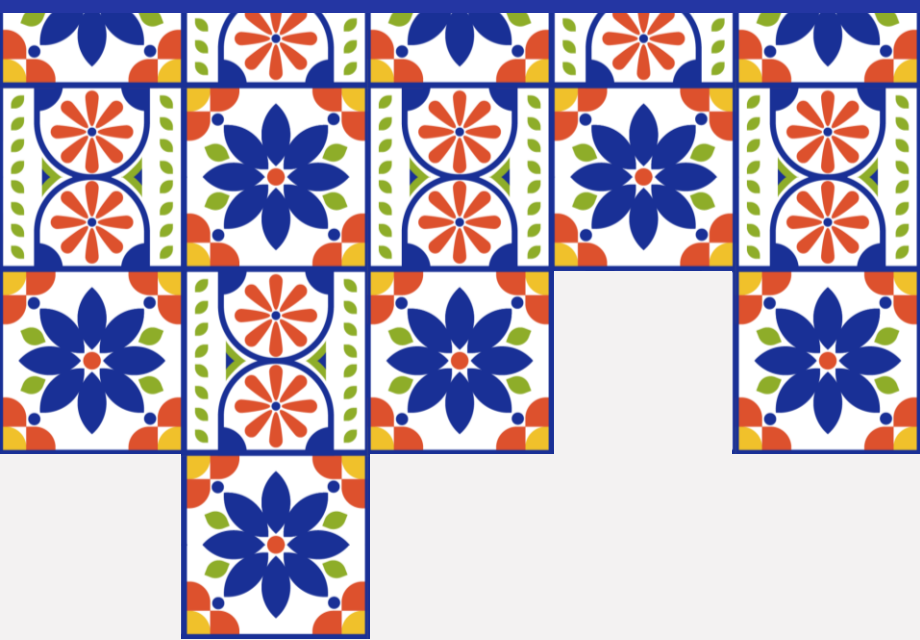
چه زمانی شوخی از حد می‌گذرد؟

نقش اعضای تیم چیست؟



Bullying

قلدری رفتاری **مداوم** علیه یک فرد است که ارباب‌کننده، تحقیرآمیز، توهین‌آمیز یا بدخواهانه است و اعتماد به نفس و عزت نفس گیرنده را تضعیف می‌کند. اغلب ناشی از سوء استفاده از قدرت است.



Harassment

آزار و اذیت رفتار ناخواسته ای است که ممکن است به سن، جنس، نژاد، ناتوانی، مذهب، تمایلات جنسی یا هر ویژگی شخصی فرد مرتبط باشد.



تفاوت‌های آزار و اذیت و رفتارهای قلدرمآبانه

Harassment	Bullying
بر اساس یک فاکتور خارجی مانند جنسیت، نژاد، ناتوانی	بر اساس یک فاکتور پنهان
هر کسی متوجه آزار و اذیت می شود	افراد معدودی متوجه قلدرمآبی می شوند
آزار و اذیت جزئی از یک رابطه کاری نیست	به سختی می توان رفتارهای قلدرمآبانه را از ارتباطات کاری افتراق داد
فرد آزار رسان می‌خواهد که دیگران متوجه رفتار مخرب شوند	فرد قلدر مآب نمی‌خواهد کسی متوجه رابطه مخرب شود
تعریف قانونی دارد	تعریف قانونی ندارد

انواع روشهای بروز رفتارهای قلدرمابانه

فیزیکی

کلامی

سایبری



انواع رفتارهای قلدر مابانه

۱. تهدید وضعیت حرفه ای

تلاش های مداوم برای تضعیف کار فرد
انتقاد و نظارت مستمر غیر موجه بر کار فرد
تلاش مداوم برای تحقیر فرد در مقابل همکاران
استفاده از روش های انضباطی ارباب آمیز
محول کردن فعالیت های پایین تر از سطح علمی و شغلی فرد



انواع رفتارهای قلدر مابانه

۲. تهدید موقعیت شخصی

کنایه مخرب

ساختن جک

تهدیدات کلامی و غیر کلامی

شوخی های نامناسب در مورد شما

خشونت فیزیکی



انواع رفتارهای قلدر مابانه

۳. انزوا

پنهان کردن اطلاعات مهم از فرد که بر کار وی و پیشرفت وی تاثیر می گذارد

نادیده گرفتن افراد یا حذف کردن افراد

رد کردن غیر معقول خواسته های افراد مانند مرخصی، ارتقا و غیره



انواع رفتارهای قلدرمابانه

۴. فشار کاری

حجم کاری بیش از حد معقول

زمانبندی کاری غیر ممکن



انواع رفتارهای قلدرمابانه

۵. بی ثبات کردن جایگاه افراد

- ✓ تغییر برنامه کاری افراد بدون اطلاع آنها
- ✓ دست کم گرفتن مداوم تلاش های فرد
- ✓ حذف حوزه های مسئولیت افراد بدون اطلاع





چه رفتارهایی قلدرمآبانه نیستند؟

ارائه بازخورد سازنده در مورد عملکرد کاری و علمی



ارائه راهنمایی در مورد کاری که قرار است انجام شود

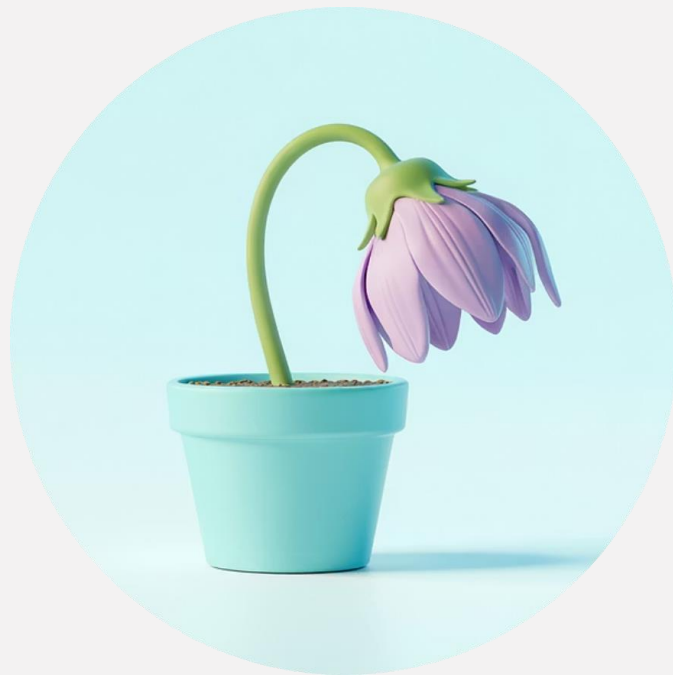


عدم توافق بر سر یک رویکرد با لحنی معقول

برخورد انضباطی (ترجیحا مشخص) برای تخلفات ثابت شده

علل رفتارهای قلدرمآبانه

- ❖ شرایط محیط کاری
- ❖ عدم آگاهی و شناخت
- ❖ سلسله مراتب
- ❖ سکوت سیستم
- ❖ ارث
- ❖ دردسر کمتر!!!!



مورد ۴: انزوای برنامه ریزی شده

رزیدنت سال دوم، در جلسه‌ی بخش از نحوه برخورد غیر حرفه‌ای رزیدنت ارشد با بیمار انتقاد می‌کند.

شب متوجه میشود از گروه واتساپ "دوستان رزیدنت" حذف شده است.

برخی از دستیاران در تقسیم بیماران و در تعویض شیفت‌ها با وی همکاری نمی‌کنند.

هنگام بحث علمی و راند، نظراتش نادیده گرفته می‌شود یا با تمسخر مواجه می‌شود.



مورد ۴: انزوای برنامه‌ریزی شده

آیا باید موضوع را گزارش دهد؟ رفتارها «کوچک و پراکنده» هستند.

اگر شما یکی از رزیدنت‌های گروه بودید، چه می‌کردید؟

نقش هیئت علمی در پیشگیری و برخورد با این پدیده چیست؟



Mobbing

یک کارزار جمعی و همدست توسط همکاران برای طرد،
تنبیه و تحقیر فرد هدف



انواع قلدری محسوب می شود Mobbing

متأسفانه، این نوع رفتار اغلب برای دیگران نامرئی است و بنابراین اثبات آن در صورت ثبت شکایت دشوار است.



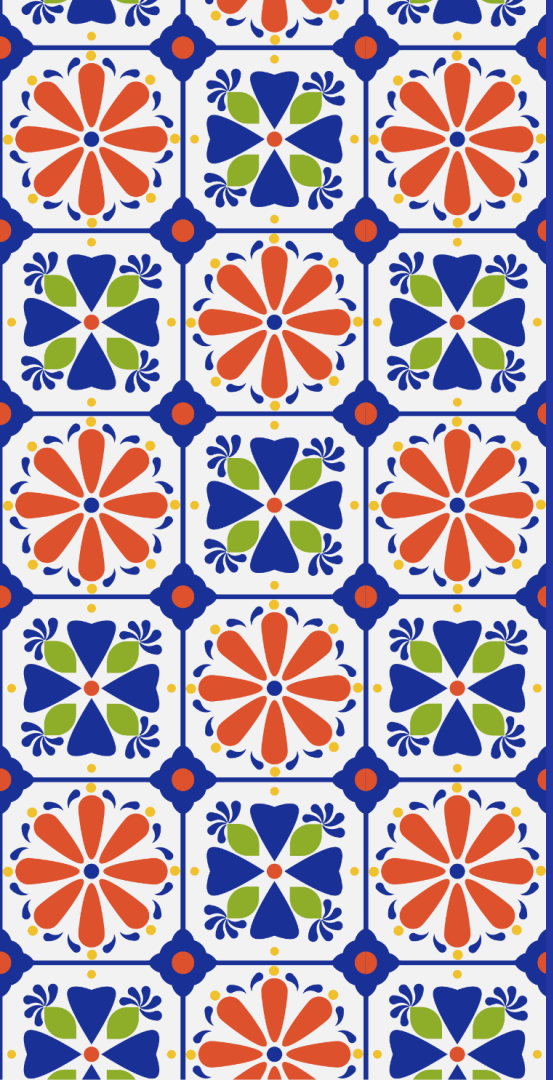
Table 1 Global prevalence of medical resident bullying

First Author, Year	Design	Country of conduct	Subjects	Terminology	Prevalence ^a	Key perpetrators ^a
Shinsako [6]	Cross-sectional	United States	Medical Residents	Generalized workplace abuse	70 %	Percentage unspecified; perpetrators within training program
Nabi 2013 [11]	Cross-sectional	South Australia	Junior Medical Officers on Surgical Night Shifts	Bullying	54 %	Percentage unspecified; senior surgeons and ED staff
Scott 2008 [12]	Cross-sectional	New Zealand	House Officers, Registrars	Bullying	50 %	Consultants and nurses in equal frequency
Farley 2015 [9]	Cross-sectional	United Kingdom	First and second year trainee doctors	Cyberbullying	46 %	26 % by consultants, 35 % by other trainees
Quine 2002 [4]	Cross-sectional	United Kingdom	House officers to Senior Registrars	Bullying	84 %	Percentage unspecified; peers, senior staff, managers
Crutcher 2011 [10]	Retro-spective	Canada	Family medicine Graduates	Intimidation, harassment and/or discrimination	45 %	71 % by specialist physicians
Cohen 2005 [13]	Cross-sectional	Canada	Resident physicians	Intimidation or harassment	51 %	42 % staff physicians
Cheema 2005 [15]	Cross-sectional	Ireland	Junior Doctors	Bullying	30 %	61 % by senior physicians (EU & non-EU averaged)
Ogunsemi 2010 [18]	Cross-sectional	Nigeria	Residents in training	Intimidation and harassment	78 %	30 % from other residents, 7 % from consultant staff
Nagata 2009 [16]	Cross-sectional	Japan	Residents	Mistreatment	85 %	35 % physicians
Bairy 2007 [19]	Cross-sectional	India	House officers and postgraduate students	Bullying	89 %	15 % from medical personnel
Al-Shafae 2013 [17]	Cross-sectional	Oman	First year medical residents	Verbal/ academic abuse	88 %	98 % of verbal abuse from consultants/ specialists
Fnais 2013 [20]	Cross-sectional	Saudi Arabia	Medical Residents	Harassment/ discrimination	84 %	Percentage unspecified; majority consultants
Imran 2010 [21]	Cross-sectional	Pakistan	Junior Doctors	Bullying	64 %	52 % consultants
Ahmer 2009 [22]	Cross-sectional	Pakistan	Postgraduate psychiatric trainees	Bullying	80 %	Percentage unspecified; consultants most likely perpetrators

^a All percentages are rounded off to nearest integer

شیوع





تجربه رفتارهای قلدرمآبانه: ۸۶-۹۴
شیوع در ایران

شاهد رفتارهای قلدرمآبانه: ۷۷-۹۰
درصد

اثرات

آموزش فراگیران

مراقبت از بیماران

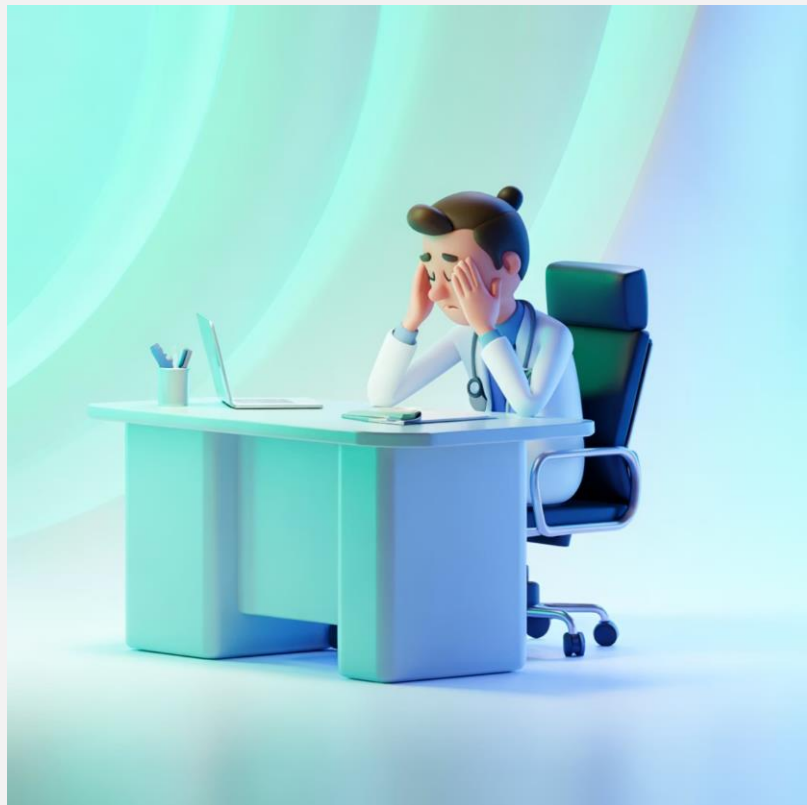
سلامت روان افراد

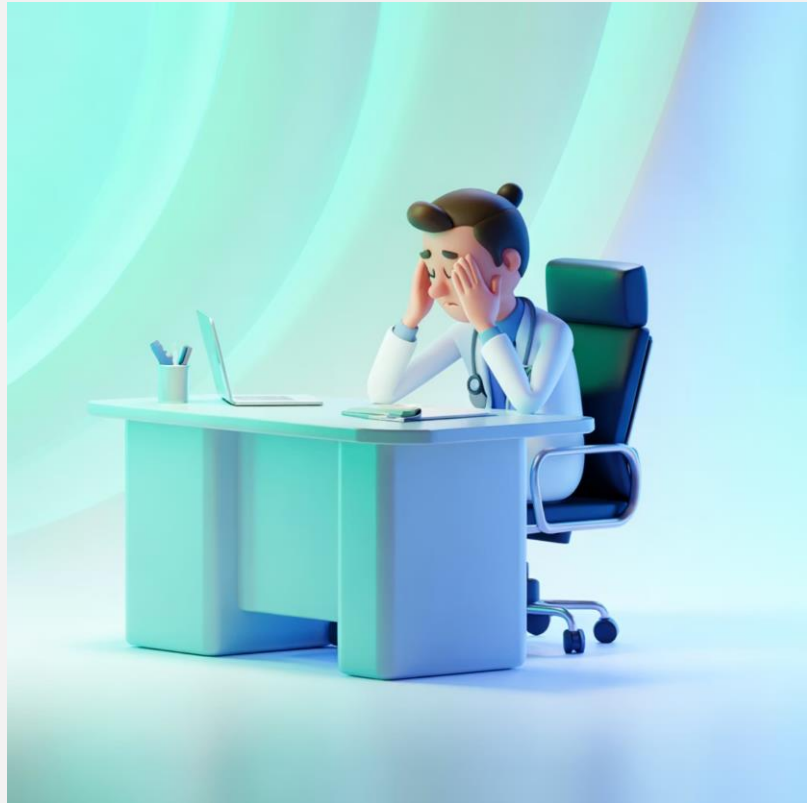
ایجاد هزینه برای سیستم بهداشت و درمان

مورد ۵: شوخی همراه بیمار

حین راند اورژانس، استاد دستور تعبیه فولی برای بیمار
مرد را به رزیدنت آقا می دهد. همراه بیمار که مرد است
با لبخند اظهار می دارد: "نمیشه اون خانم دکتر براش
سوند بذارد؟"

بدون توجه به همراه بیمار راند ادامه پیدا می کند؟





مورد ۵: شوخی همراه بیمار

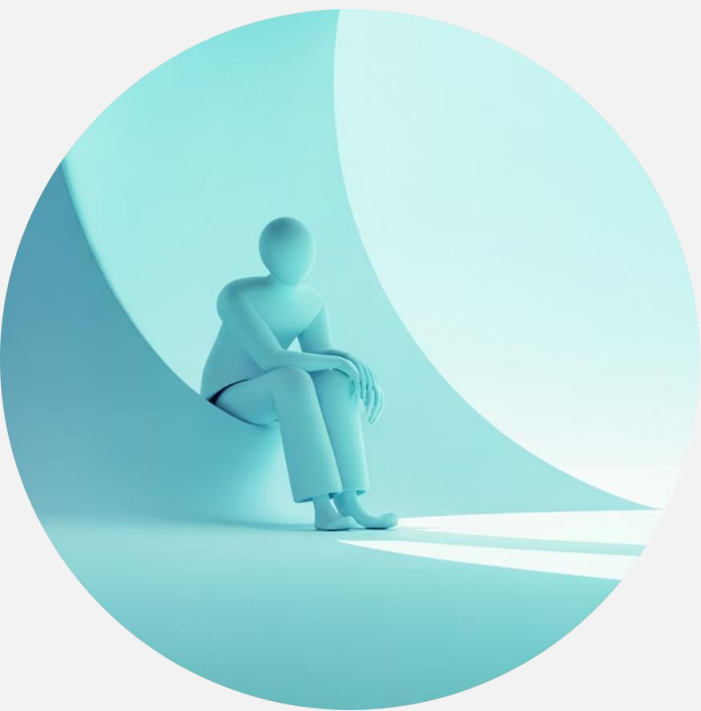
❖ آیا این رفتار مصداق آزار جنسی است؟

❖ چرا اینترنت خانم سکوت کرد؟

❖ نقش همکاران و ناظرین چیست؟



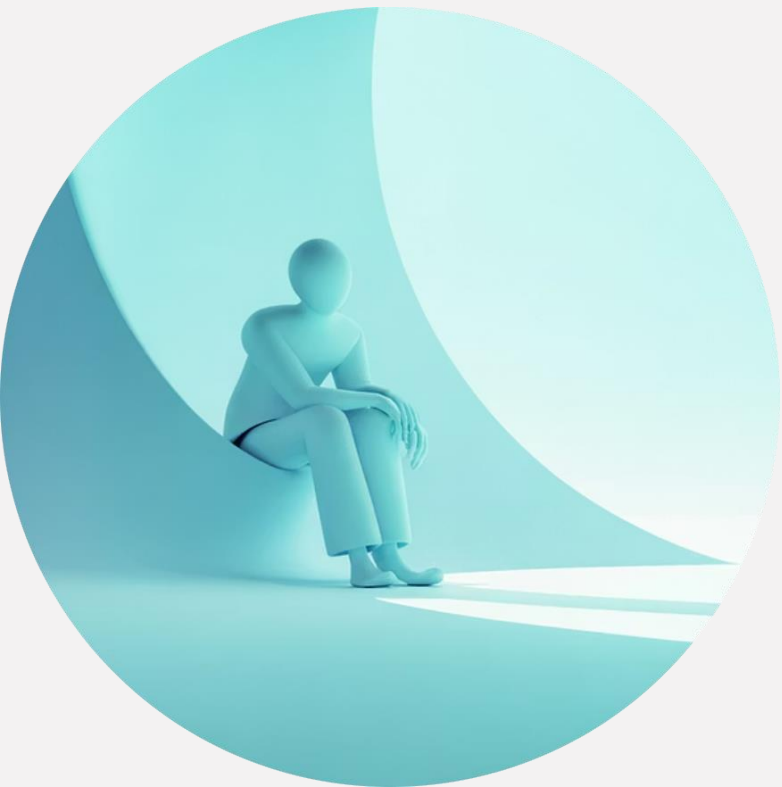
آزار و اذیت جنسی



نوعی از آزار و اذیت است که شامل استفاده از رفتارهای صریح یا ضمنی جنسی است که سبب بروز فشار روانی و برهم خوردن امنیت محیط کاری و آموزشی می شود.



برخی از مصادیق آزار جنسی



✓ صحبت با مضامین صریح یا ضمنی جنسی

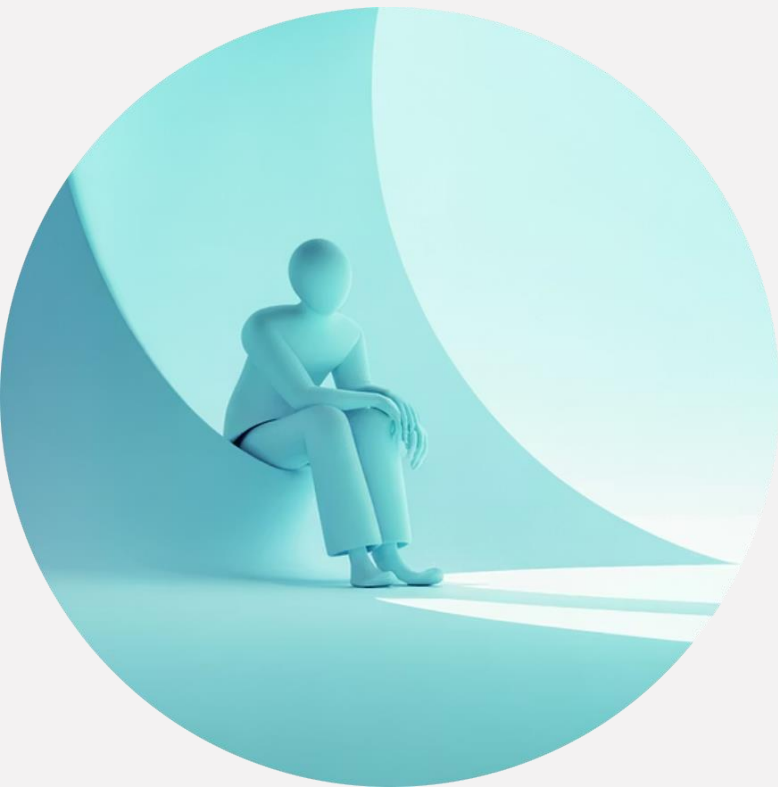
✓ توصیف جنسی بدن اشخاص

✓ شوخیهای جنسی ناخواسته

✓ لمس کردن



برخی از مصادیق آزار جنسی



✓ نمایش تصاویر با ماهیت جنسی

✓ ارسال محتوای جنسی در فضای مجازی

✓ اغواگری

✓ تجاوز



الگوهای برخورد با آزار جنسی

اجتناب کننده:

گویی مواردی از آزار جنسی رخ نداده است.



به افراد پیام می دهد که آزار و اذیت قابل قبول است و حمایتی انجام نمیشود.



الگوهای برخورد با آزار جنسی

اقتدارگرایانه:

نپذیرند که آزار جنسی یک مشکل واقعی است.



اگر می‌خواهد موفق شود باید تحمل بیشتری داشته باشد.



الگوهای برخورد با آزار جنسی

آسان گیر:

بر این باورند که تجاوزات فیزیکی و لمس کردن
مستلزم پاسخ هستند.



فراگیر می آموزد که صحبت در برابر آزار و اذیت
جدی گرفته نمی شود.



الگوهای برخورد با آزار جنسی

حامیان ناکارآمد:

تمایل واقعی برای حمایت از اعضای تیم خود و محکوم کردن آزار جنسی دارند، اما رویکرد مؤثری ندارند.



قصد دارند با رسیدگی به آزار جنسی در خلوت از هر دو طرف حمایت کنند پس فرصت رسیدگی به حادثه را بلافاصله پس از وقوع آن از دست می دهد.



الگوهای برخورد با آزار جنسی

ناامن کننده:

آزار جنسی را تشخیص نمی دهند یا حتی ممکن است در آزار و اذیت نقش داشته باشند.



هیچ تلاشی برای اصلاح رفتار نامناسب یا حمایت از دانش جو نمی کنند.

راهکارها

آموزش

سنجش

حمایت

قوانین و دستورالعملها





موانع

متولی

رنگ و بوی سیاسی

برچسب زدن

بی اعتمادی به اشخاص و سیستم



بر خورد صحیح

رفتار مناسب	چهارچوب
مقابله مناسب و سریع	فوراً به اقدام نامناسب رسیدگی کنید.
تعیین رفتار نامناسب	رفتار توهین آمیز را نام ببرید و آن را نامناسب و غیرقابل قبول اعلام کنید.
تعیین انتظارات و حدود	برای تیمتان مشخص کنید که در راستای داشتن هماهنگی کاری و محیط آموزشی مناسب ، آزار و اذیت جنسی اصلاً قابل تحمل نخواهد بود.
حمایت از فراگیر	به فراگیر منتقل کنید که او یکی از اعضای ارزشمند تیم است ، آزار و اذیت تقصیر او نیست و هرگز تحمل نخواهد شد.
تفکر و کسب آمادگی قبلی	فکر کنید چگونه می توانستم آن موقعیت را بهتر مدیریت کنم ؟ عباراتی را در ذهن خود آماده نگه دارید که می توانید بلافاصله در موقعیت های آزار و اذیت بعدی از آنها استفاده کنید.

Continuum of Incivility

Distracting,
annoying,
irritating
behaviors

Bullying,
aggressive,
potentially
violent
behaviors

Low Risk

High Risk

Disruptive Behaviors

Threatening Behaviors

Behaviors range from:

eye-rolling sarcastic comments taunting racial/ethnic slurs intimidation physical violence

Clark © 2011



Fnaiss N, Soobiah C, Chen MH, Lillie E, Perrier L, Tashkhandi M, Straus SE, Mamdani M, Al-Omran M, Tricco AC. Harassment and discrimination in medical training: a systematic review and meta-analysis. *Acad Med*. 2014 May;89(5):817-27.

Hawes AM, Gundy K. Sexual Harassment in Medical Education: How We Can Do Better. *Journal of General Internal Medicine*. 2021 Jun 18:1-3.

Hu YY, Ellis RJ, Hewitt DB, Yang AD, Cheung EO, Moskowitz JT, Potts JR 3rd, Buyske J, Hoyt DB, Nasca TJ, Bilimoria KY. Discrimination, Abuse, Harassment, and Burnout in Surgical Residency Training. *N Engl J Med*. 2019 Oct 31;381(18):1741-1752.

Schoenefeld e, *et al*. Medical education too: sexual harassment within the educational context of medicine – insights of undergraduates. *BMC Med Educ* **21**, 81 (2021).

Lisan Q, *et al*. Is sexual harassment and psychological abuse among medical students a fatality? A 2-year study in the Paris Descartes School of Medicine. *Medical teacher*. 2021 Apr 20:1-9.

Fredrik Bondestam & Maja Lundqvist (2020) Sexual harassment in higher education – a systematic review, *European Journal of Higher Education*, 10:4, 397-419

White GE. Sexual harassment during medical training: the perceptions of medical students at a university medical school in Australia. *Medical education*. 2000 Dec;34(12):980-6.

Lonsway, K.A., Cortina, L.M. & Magley, V.J. Sexual Harassment Mythology: Definition, Conceptualization, and Measurement. *Sex Roles* **58**, 599–615 (2008).

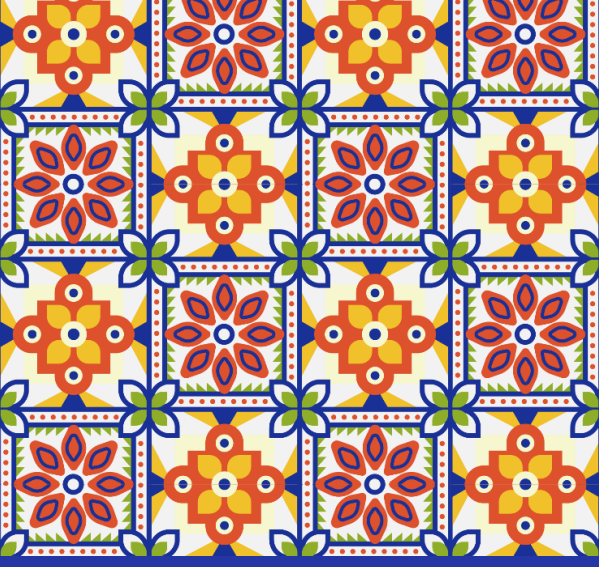
Wild JR, *et al*. Council of the Association of Surgeons in Training. Undermining and bullying in surgical training: A review and recommendations by the Association of Surgeons in Training. *Int J Surg*. 2015;23 Suppl 1:S5-S9.

Chambers CNL, *et al*. 'It feels like being trapped in an abusive relationship': bullying prevalence and consequences in the New Zealand senior medical workforce: a cross-sectional study. *BMJ Open*. 2018;8(3):e020158.

Shabazz T, *et al*. Consultants as victims of bullying and undermining: a survey of Royal College of Obstetricians and Gynaecologists consultant experiences. *BMJ Open*. 2016;6(6):e011462.

Leisy HB, Ahmad M. Altering workplace attitudes for resident education





سیاسی

@IRANIANMWCW

Iranian MWCW

09102559459

behkiba@gmail.com

CREDITS: This presentation template was created by [Slidesgo](#), and includes icons, infographics & images by [Freepik](#)