

بررسی میزان رضایت شغلی و سازه های وابسته به آن در دندانپزشکان شهر مشهد

دکتر سید محمود طباطبایی^۱، دکتر نغمه مخبر^۲، دکتر بهزاد لطیفیان^۲

^۱ دانشیار دانشگاه علوم پزشکی مشهد

^۲ استادیار دانشگاه علوم پزشکی مشهد

^۲ دندانپزشک

خلاصه:

مقدمه: تصور حاکم بر جامعه در مورد دندانپزشکی این است که این رشته می تواند مایه خشنودی و رضایت خاطر هر دندانپزشکی باشد. در این مطالعه بر آن هستیم میزان رضایت شغلی و عوامل موثر بر آن را در جامعه دندانپزشکان مشهد بررسی کنیم.

روش کار: این پژوهش یک مطالعه مقطعی است. جامعه آماری شامل ۱۰۰ نفر از دندانپزشکان مشغول به کار در مشهد است که به طور تصادفی انتخاب شده اند. اطلاعات لازم در مورد نمونه ها توسط پرسش نامه ۲۴ سوالی که شامل سوالاتی در مورد مشخصات فردی، ویژگی های شخصیتی، انگیزه های انتخاب شغل، خصوصیات کاری و احساسات فردی دندانپزشکان بود، به دست آمد.

نتایج: یافته های پژوهش نشان می دهد، آنچه که بیش از همه روی رضایت شغلی دندانپزشکان تاثیر دارد خصوصیات شخصیتی آنان و در بین آنها از همه مهم تر حس همدردی و نوع دوستی می باشد. همچنین احساس توانایی دندانپزشکان و علاقمندی آنان به شغل نیز از عوامل مهم تاثیر گذار در رضایت شغلی می باشد.

بحث: در مجموع می توان گفت اکثریت دندانپزشکان مورد مطالعه از شغل خود رضایت دارند و عمده ترین عواملی که نقش مهمی در میزان رضایت شغلی دارند عبارتند از: وجود خصوصیات شخصیتی متناسب با این حرفه، میزان قدردانی و احترام بیماران و جامعه برای خدمات ارائه شده، رضایت نسبی از سطح درآمد و میزان احساس قابلیت و توانایی در انجام کار.

واژه گان کلیدی: دندانپزشک، رضایت شغلی، شخصیت

مقدمه

تا آنجا که به گمان اکثریت مردم مایه خشنودی و آسودگی هر فردی را می تواند تامین کند. اما حقیقت این است که دندانپزشکی نیز مانند بسیاری از مشاغل دیگر جنبه ها و چهره های متعددی دارد که می تواند به نوبه خود برای شاغلان در این حرفه ایجاد رضایتمندی و یا عدم رضایت کند و اصولاً بیشتر این برآوردها بستگی به این دارد که ارزش های فردی زندگی چه باشد.

در جامعه امروز، حرفه دندانپزشکی یکی از مشاغل پرجاذبه است و تصور غالب در سطح جامعه مبتنی بر درآمد زایی، در عین لوکس و عملی بودن آن است.

دکتر سید محمود طباطبائی

دانشیار دانشگاه علوم پزشکی مشهد

تلفن: ۰۵۱۱-۷۱۱۲۷۲۲

فاکس: ۰۵۱۱-۷۱۱۲۷۲۳

آدرس: مشهد، بلوار حرعالمی، نرسیده به میدان بوعلی،

بیمارستان آموزشی روانپزشکی ابن سینا، صندوق پستی: ۹۱۹۵۹

نتایج بررسی نشان داد که فقط یک نفر از هر دو دندانپزشک راضی بوده اند و قریب به ۶۰٪ تغییرات رضایت شغلی از روی عوامل زیر تعیین می شود: محترم شمردن از سوی جامعه^۵، سطح استرس، رسانیدن خدمات لازم، میزان در آمد و بالاخره روابط عمومی با بیماران و... همچنین مشخص شد که اکثریت دندانپزشکان خشنود، افراد مستعدی بودند که در آمد بیشتری داشتند، تحصیلشان را بیشتر ادامه دادند و دستیار استخدام کرده بودند (۳ و ۴).

۳- در مطالعات دیگری در مورد عوامل شخصیتی مرتبط با رضایت شغلی دندانپزشکان نشان داده شد که موقعیت و رضایتمندی در حرفه دندانپزشکی ارتباط زیادی با احساس توانمندی درونی^۶ و توان مخاطره جویی دارد. همچنین این مطالعه رابطه منفی بین وجود علائق هنری دندانپزشکان متخصص و رضایت شغلی آنها را نشان داده است (۵ و ۶).

همچنین عنوان شده که تمایل یاری به افراد گرفتار یک زیرساختار شخصیتی است که به شدت با رضایتمندی در این شغل ارتباط دارد (۷).

همچنین در مطالعه ای در سال ۱۹۹۷ که در دانشگاه آیوا انجام شد، نشان داده شد، از هر ۵ دندانپزشک ۳ نفر از شغل خود راضی هستند، اما در عین حال بیش از ۵۰٪ آنها از سطح استرس کارشان ناراضی بودند و بیش از یک چهارم آنها نیز از میزان اوقات فراغت در دسترسشان ناراضی بودند. علاوه بر این عوامل سن به طور مثبت با رضایت کاری و کیفیت کلی زندگی این گروه از افراد ارتباط داشت (۸).

در نهایت مشخص شد که اغلب دندانپزشکان رضایتمند، شاغلین مرد و مسن تر بودند که به خوبی در شغلشان، جا افتاده بودند (۹ و ۱۰).

در این مطالعه سعی داریم تا به شناسایی عواملی که به کیفیت زندگی و رضایت شغلی دندانپزشکان در سطح جامعه کمک کند، پردازیم. بی شک بررسی این مهم می تواند باعث افزایش ظرفیت شاغلین برای لذت بردن از کارشان بشود و بازتاب مشخصی در کیفیت مراقبت های روانی و پیشگیری ارائه شده به جامعه و همچنین جذابیت دندانپزشکی، به عنوان یک شغل در آینده داشته باشد.

رضایت شغلی در ساده ترین تعریف عبارت است از احساس عاطفی مثبتی که در نتیجه انجام کار در فرد ایجاد می شود. اما رضایت شغلی یک عامل مجرد و تنها نیست، بلکه ارتباط بینایی پیچیده ای از وظایف شغلی، مسئولیت پذیری ها، کنش و واکنش ها، انگیزه ها، تشویق ها و دلگرمی هاست.

ضمن آن که خشنودی از شغل اصولاً انگیزه انجام کار را تحت تاثیر شدیدی خویش قرار می دهد و باعث بروز واکنش های رفتاری مختلفی در افراد می شود.

مطالعاتی در این زمینه انجام شده است که از آن جمله مطالعه یابلون^۱ و روزنر^۲ در سال ۱۹۸۲ در دانشکده دندانپزشکی کلمبیا درباره رضایت شغلی بود که نشان داد میزان استرس شغلی و کمبود وقت شخص، دو دلیل عمده برای عدم رضایت از کار می باشد (۱).

یک مطالعه انجام شده توسط لوی^۳ در سال ۱۹۸۰ به این نظریه می پردازد که پیش گونی ها درباره رضایت و خشنودی در حرفه دندانپزشکی متفاوت است و می تواند نشان یا اثری از یک سری ارزش های اساسی انفرادی باشد (۲). جامع ترین تحلیل در مورد رضایت شغلی دندانپزشکان مطالعه ای بود که در سال ۱۹۸۹ در کالیفرنیا توسط شوگارتز^۴ و همکارانش انجام شد.

1. Yablon
2. Rosner
3. Leoy
4. Shugars

5. Respect
6. Strength ego

روش کار

این مطالعه یک مطالعه توصیفی است و جامعه آماری در این پژوهش شامل ۱۰۰ نفر دندانپزشک بودند که به طور تصادفی از بین دندانپزشکان شاغل در مشهد انتخاب شده بودند.

در این ارتباط با اخذ معرفی نامه و مراجعه بر سازمان نظارت بر دارو و درمان، لیست اسامی و نشانی کلیه دندانپزشکان مشغول به کار در مشهد و حومه دریافت شد و پس از شماره گذاری تمامی افراد از عدد ۱ تا ۶۱۷ لیست اعداد به یک نرم افزار آماری داده شد تا کاملاً تصادفی ۱۰۰ شماره مختلف را از بین اعداد انتخاب نمایند و سپس نام تک تک آنها به دست آمد و از آنها خواسته شد تا پرسش نامه چند گزینه ای که شامل سؤالاتی در مورد مشخصات فردی، ویژگی های شخصیتی، انگیزه های انتخاب شغل و خصوصیات کاری بود را تکمیل نمایند.

پس از جمع آوری کلیه ۱۰۰ فرم توزیع شده، یک به یک گزینه های هر سوال نمره بندی شد و نمره کلی هر فرم تعیین شده و حداکثر نمره ای که فرد احتمالاً می توانست از پرسش نامه کسب نماید، نمره ۱۰۰

منظور گردید. سپس بر اساس تئوری هوگلدن و پس از تصحیح کلیه فرم ها نمره تمامی افراد شرکت کننده در تحقیق مشخص و اشخاص رضایتمند و ناراضی معین گشتند.

به این ترتیب که چون میانگین نمره کسب شده توسط تمامی نمونه ها به طور تقریبی نمره ۵۰ بود. بنابراین کلیه افرادی که از پرسش نامه خود کمتر از نمره ۵۰ گرفته بودند، به عنوان نمونه های ناراضی محسوب گشتند.

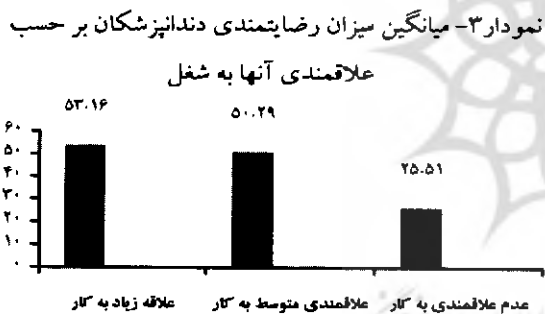
نتایج

یافته های پژوهش نشان داد که شایع ترین ویژگی شخصیتی دندانپزشکان رضایتمند « حس همدردی و نوع دوستی » است که همراه با سایر ویژگی های شخصیتی موجود در پرسش نامه که شامل قدرت تمرکز، قدرت ابتکار و نوع آوری، برخورداری از سلامت و توان جسمی متناسب با شغل، ژرف نگری، احساس همدردی و نوع دوستی، خونسردی، شوخ طبعی و نظم در امور می باشد، با میزان رضایت مندی از شغل رابطه معنی داری دارند (جدول شماره ۱).

جدول شماره ۱- فراوانی و فراوانی نسبی ویژگی های شخصیتی دندانپزشکان رضایتمند و ناراضی

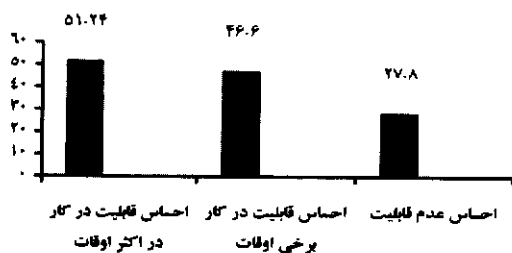
نتیجه آزمون	ناراضیان		رضایتمندان		کل انتخاب ها	خصوصیت
	درصد	تعداد	درصد	تعداد		
P-value < ٪۵	٪۲۶/۶	۱۳	٪۷۳/۴	۳۶	٪۴۹	قدرت تمرکز
P-value < ٪۵	٪۳۳/۱	۱۶	٪۶۶/۹	۳۱	٪۴۷	قدرت ابتکار و نوع آوری
P-value < ٪۵	٪۲۷/۳	۱۵	٪۲۷/۷	۴۰	٪۵۵	برخورداری از سلامت و توان جسمی متناسب با شغل
P-value < ٪۵	٪۲۰/۹	۵	٪۷۹/۱	۱۹	٪۲۴	ژرف نگری
P-value < ٪۵	٪۲۸	۲۱	٪۷۲	۵۴	٪۷۵	احساس همدردی و نوع دوستی
P-value < ٪۵	٪۲۸	۱۲	٪۷۲	۳۱	٪۴۳	خونسردی
P-value < ٪۵	٪۳۱	۱۳	٪۶۹	۲۹	٪۴۲	شوخ طبعی
P-value < ٪۵	٪۲۸/۹	۱۷	٪۷۱/۱	۴۲	٪۵۹	نظم در امور

در ادامه تحقیق مشخص گردید اکثریت دندانپزشکان راضی، از سطح درآمد خود نیز نسبتاً راضی هستند که در مقایسه با افرادی که از سطح درآمد خود کاملاً راضی هستند و یاب شدت ناراضی هستند، اختلاف معنی داری را آشکار می سازد و همچنین در مورد اوقات کاری، اکثریت افراد رضایتمند کمتر از ۵۰ درصد وقت خود را در روز به کارهای غیر حرفه شان اختصاص می دهند. اما بیشترین میانگین رضایتمندی در افرادی است که تمام وقت فعال خود را در روز به حرفه شان می پردازند، بنابراین صرف وقت با حرفه در میزان رضایت شغلی تاثیر بسزایی دارد (نمودار ۳).



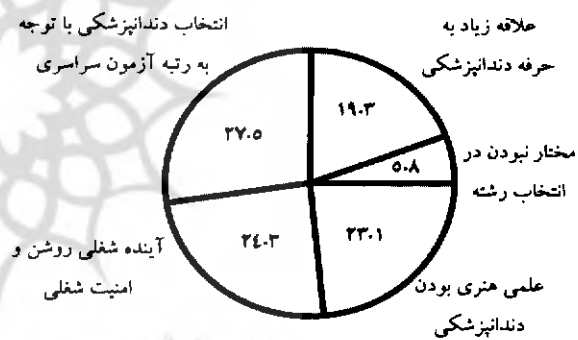
علاوه بر این غالب افراد رضایتمند معتقدند که اکثر بیمارانشان قدر خدمات درمانی آنها را می دانند و این موضوع در میزان رضایت شغلی آنها تاثیر بسزایی دارد و بالاخره اینکه میزان رضایتمندی در دندانپزشکانی که در اغلب موارد خود را واجد توانایی لازم برای انجام کار می بینند، بیشتر است و در مقایسه با افرادی که اکثراً دچار استرس و اضطراب در حین انجام شغل می شوند تفاوت معنی داری آشکاری دارد (نمودار ۴).

نمودار ۴- میانگین میزان رضایتمندی دندانپزشکان بر حسب احساس قابلیت آنها در کار

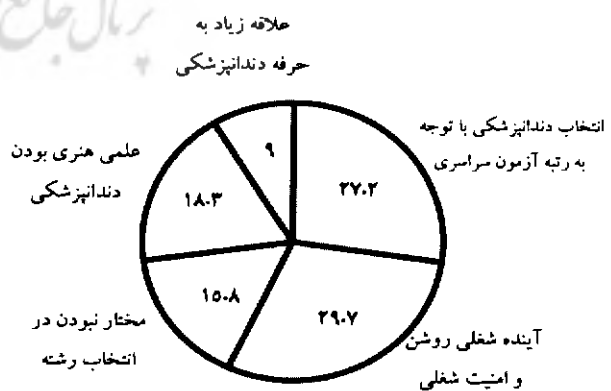


پاسخ ها نشان می دهد که دلایل و انگیزه های انتخاب این شغل در نمونه های مورد مطالعه به ترتیب عبارتند از: انتخاب این رشته با توجه به رتبه آزمون سراسری، آینده شغلی روشن و امنیت اقتصادی و علمی- هنری بودن رشته و علاقه زیاد. البته از میان انگیزه های فوق تنها علاقه زیاد به ماهیت دندانپزشکی و علمی- هنری بودن رشته دندانپزشکی به میزان رضایت شغلی ارتباط معنی داری دارد (نمودار ۱ و ۲).

نمودار ۱- فراوانی نسبی انگیزه های انتخاب شغل در دندانپزشکان رضایتمند



نمودار ۲- فراوانی نسبی انگیزه های انتخاب شغل در دندانپزشکان ناراضی



معلوم شد که هیچ یک از مشخصات فردی ذکر شده (شامل سن ، جنس ، وضعیت تاهل ، شغل و تحصیلات همسر) اختلاف معنی داری در میزان رضایتمندی دندانپزشکان ایجاد نمی کنند.

بحث و نتیجه گیری

بررسی ویژگی های شخصیتی دندانپزشکان و تاثیر آن بر رضایت شغلی نشان داد که تمامی خصوصیات شخصیتی ذکر شده در پرسش نامه با میزان رضایتمندی افراد ارتباط معنی داری داشته و از میان آنها حس همدردی و نوع دوستی بیشترین فراوانی را در هر دو گروه رضایتمندان و ناراضیان داشت و بعد از آن هم خصوصیات همچون نظم در امور، برخورداری از سلامت و توان جسمی متناسب با شغل، قدرت ابتکار و خلاقیت به ترتیب بیشترین فراوانی را داشتند.

در مطالعه شوارتز و شنوی که در میدوسترن انجام شد، نیز معلوم شد که حس انسان دوستی و تمایل برای کمک به افراد گرفتار یک زیرساخت شخصیتی است که به شدت با رضایتمندی در دندانپزشکان آن ناحیه ارتباط دارد (۴۶).

در تحقیق مشابهی که در مورد انگیزه های دانشجویان دندانپزشکی از انتخاب این رشته تحصیلی در دانشگاه دندانپزشکی مشهد انجام شد، ۷۲/۵٪ نمونه های مورد مطالعه «صفت آمادگی برای کمک به دیگران» را جز ویژگی های شخصیتی خود می دانستند، اما فراوانی این صفت به تدریج در دانشجویان دندانپزشکی رو به کاهش است (۱۱).

در کل می توان دریافت که هنوز اکثریت دندانپزشکان طبیعت شغل خود را خدماتی در جهت کمک به آلام مردم می دانند. آن هم با بهره جویی از سلامت جسمانی متناسب و قدرت خلاقیت در کار، اما به نظر می رسد که میزان این نگرش به تدریج کاهش می یابد. اکثریت دندانپزشکان شرکت کننده در مطالعه (۵۴/۵ درصد) در ابتدای یک روز کاری کاملاً آماده برای انجام وظایف شغلی خود می باشند، حال آن که عده کمی (حدود ۱۵ درصد) در آغاز روز کاری با بی میلی شروع به کار می نمایند، اما پس از ساعاتی مشتاقانه به کار ادامه

می دهند و همین امر اختلاف معناداری در میزان رضایتمندی افراد ایجاد می کند. همچنین اکثریت دندانپزشکان شرکت کننده در طرح تحقیقاتی معتقدند که غالب بیماران قدر خدمات درمانی آنها را می دانند و همین امر اختلاف معناداری در میزان رضایتمندی شغلی دندانپزشکان نسبت به کسانی که معتقدند تعداد اندکی از بیمارانشان قدر دان خدمات آنها هستند، ایجاد می کند.

مطالعات دیگر مانند مطالعه کوپر و همکارانش نیز گزارش کرده اند که دندانپزشکان در مواقعی که به خاطر محدودیت زمان کاری تحت فشار قرار می گیرند و یا کمتر از آنچه خود را لایقش می دانند عواید مادی دارند و کمتر از حد انتظارشان از آنها قدردانی می شود دچار احساس عدم رضایت از شغل خویش می شوند (۱۲). که علت آن را نیز می توان با اصل روان شناختی «محرک و پاسخ» مرتبط دانست.

در نهایت این پژوهش نشان داد میانگین رضایتمندی نمونه هایی که رویای شغلی دیگر ندارند بیشتر است و تنها عده معدودی از دندانپزشکان (۱۴ درصد) در صورت به دست آوردن مقدار هنگفتی از پول حرفه دندانپزشکی را رها می کنند و ۸۲٪ افراد نمونه در صورت کاهش درآمدها به کمتر از نصف درآمد فعلی باز هم به فعالیت حرفه ای خود ادامه می دهند، حتی اگر احساس کنند که زندگی شان نمی چرخد.

این موضوع نشان می دهد که اگر چه اکثریت دندانپزشکان با انگیزه منابع مادی و نیل به یک آینده اقتصادی روشن گام در این رشته شغلی نهادند، اما غالب آنها پس از مدتی و پس از رسیدن به ثبات اقتصادی در مواجهه با چالش ها و مهارت های لازم این حرفه و احترامی که جامعه برایشان قائل است به ماهیت ذاتی دندانپزشکی نیز علاقمند می گردند.

در کل حدود ۵۰ تا ۹۰ درصد شرکت کنندگان به این سوال که «اگر یک بار دیگر از شما می خواستند که

نمی کند البته میانگین سنی افراد رضایتمند مقدار اندکی یعنی حدود ۲ سال از میانگین سن افراد ناراضی بیشتر بود که این اختلاف نیز طبیعتاً به سابقه کاری بیشتر دندانپزشکان سالمند مربوط می شود و در مورد انگیزه های متفاوت انتخاب شغل تنها دو مورد علمی- هنری بودن رشته و علاقه زیاد به حرفه دندانپزشکی تفاوت معناداری در سطح رضایتمندی دندانپزشکان ایجاد می کند.

تشکر و قدردانی

از همکاران گرامی و عزیزانی که بدون توجه آنان، این تحقیق میسر نبود کمال تشکر را داریم.

چه شغلی را انتخاب نمائید، آیا شما باز هم دندانپزشکی را انتخاب می کردید» پاسخ مثبتی دادند که این درصد مشابه مطالعات دیگر نیز می باشد.

در کل مطالعات نشان می دهد که غالب انگیزه های ذکر شده از سوی افراد در مورد ترک دندانپزشکی شامل استرس، بی حالی، بی رمقی و عدم درآمد مناسب می باشد (۱۲).

شایان ذکر است که مشخصات فردی دندانپزشکان همچون سن، جنس، وضعیت تاهل، تحصیلات و شغل همسر و همچنین خصوصیات شغلی مانند محل کار و نوع آن در سطح رضایتمندی دندانپزشکان تفاوتی ایجاد

منابع

1. Yablon P., Rosner j.F. :The satisfaction of dentists in relation to their age and income. j .American College. Dent, 1982,49(3-4):45-52
2. Leoy B.:What do you want from your practice? Dent.economics 1980, 70(6) : 65-9.
3. Shugars D., Dimatteo M.,Hays R.,Cretin S.,jahnson J.D.: Professional satisfaction among California general dentists. J.Dent.educ,1990,54(11):661-9.
4. Schwartz R.,Shenoy S.:Personality factors related to career satisfaction among general practitioners.j Dent.educ, 1994,58(3):225-7
5. Newton J.T.,Gibbons D.E.:Levels of career satisfaction among dental healthcare professional. Community Dent Health, 2001,18(3):172-6
6. Wells A., Winter P.:Influence of practice and personal characteristis on dental job satisfaction J.Dent.Educ,1999, 63(11):805-12.
7. Leggat P.A., Chowanadisai S.,HedjaraneU,Kukiattrakoon B.,Yaporg B.:Health of dentists in southern Thailand.Int Dent J,2001 , 51(5):384-52.
8. Logan H., Muller P.:Influence of practice and personal characteristis on dental job satisfaction .J.life J.Amer.College.Dent ,1997,64(4):36-43.
9. Turley M.,Kinirons M.,Freeman R.:Occupational stress factors in hospital dentists .Br Denty,J,1993,175(8):258.
10. Chambers D.: The role of dentists indentistry J.Dent.Educ,2001,65(12)1434
- 11- رجعتی حقی، حمید رضا: بررسی انگیزه های دانشجویان دندانپزشکی از انتخاب رشته تحصیلی خویش.پایان نامه مقطع دکترای عمومی. مشهد، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد. ۸۲- ۱۳۸۱.
12. Copper C.L.,Watta J.,Kelly M.: job satisfaction , Mental health and job stressors among general dental practitioners in U.K. Brit. Dent .J, 1987 , 158:77-81.