مجله علمی سازمان نظام پزشکی جمهوری اسلامی ایران، دوره ۳۰، شماره ۳، پاییز ۱۳۹۱: ۲۴۹-۲۴۵

● **مقاله تحقیقی** کد مقاله: ۰۲۴

میزان رضایتمندی شغلی فیزیوتراپیست‌های ایرانی در سال ۱۳۸۷

دکتر رضا قلمقاش ۱
امین کردی یوسفی‌نژاد ۲*
اعظم حسینی ۳

۱- دکترای پژوهشی learn & memory
۲- دانشجوی دکترای تخصصی فیزیوتراپی
۳- کارشناس ارشد روانشناسی عمومی

*** نشانی نویسنده مسؤول:** تهران، میدان مادر(محسنی)، دانشکده توانبخشی دانشگاه علوم پزشکی تهران، دپارتمان فیزیوتراپی

تلفن: ۰۲۱-۷۷۶۲۹۰۱۱

نشانی الکترونیکی:
yoosefia2005@yahoo.com

چکیده

زمینه: رضایت شغلی عبارت است از نوع نگرش فرد نسبت به شغل خویش وبه مجموع تمایلات مثبت و احساساتی که فرد نسبت به شغل خود دارد. به عبارتی رضایت شغلی متأثر از عوامل مختلفی مانند حقوق و دستمزد، ارتباطات، و ... می‌باشد. رضایتمندی شغلی فیزیوتراپیست‌ها تاکنون در ایران به طور دقیق مورد ارزیابی قرار نگرفته است. لذا هدف از انجام مطالعه حاضر، بررسی میزان رضایتمندی فیزیوتراپیست‌ها از شغل‌شان می‌باشد.

روش کار: به منظور بررسی رضایت شغلی، آزمون رضایت شغلی استرانگ در اختیار ۱۰۲ فیزیوتراپیست شرکت‌کننده در کنگره سالانه فیزیوتراپی قرار داده شد. این آزمون مشتمل بر ۳۰ سؤال می‌باشد. به جز سؤالات ۱۲ و ۱۳ که شامل ده گزینه هستند، سایر سؤالات شامل سه گزینه می‌باشند که بر حسب سؤال نمره گزینه مورد نظر یک، سه و یا پنج خواهد بود. کسب نمره بالاتر به معنی رضایت شغلی بیشتر می‌باشد. نمرات به دست آمده توسط نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: طبق نتایج به دست آمده، ۸۱.۴ درصد از فیزیوتراپیست‌های شرکت‌کننده در مطالعه رضایت شغلی متوسط داشتند، در ۱۵.۷ درصد، رضایت شغلی پایین بود و در ۲ درصد میزان رضایت بسیار اندک بود. محدوده نمره بدست آمده در این مطالعه، ۳۹ تا ۱۲۲ بود که نشان می‌دهد هیچ یک از ۱۰۲ فیزیوتراپیست شرکت‌کننده در مطالعه رضایت شغلی بالایی نداشتند.

نتیجه‌گیری: از جمله علل رضایت شغلی فیزیوتراپیست‌ها در دیگر نقاط جهان می‌توان به استقلال کامل در تصمیم‌گیری در نحوه درمان بیمار و از جمله علل نارضایتی آنها می‌توان به خستگی جسمانی و فشار روحی اشاره نمود. سنجش رضایت شغلی به منظور بررسی تغییرات آن حداقل هر شش سال یک بار توصیه می‌گردد.

واژگان کلیدی: رضایت شغلی، فیزیوتراپی، آزمون استرنبرگ

تاریخ دریافت مقاله: ۹۱/۲/۵ تاریخ اصلاح نهایی: ۹۱/۷/۲۰ تاریخ پذیرش مقاله: ۹۱/۶/۱۵

Archive of SID
www.SID.ir

مقدمه

در مدیریت منابع انسانی پدیده رضایت شغلی یکی از شاخص‌های کیفیت زندگی می‌باشد. شکی نیست مردمی که از کار خود رضایت خاطر دارند در پایان روز احساس می‌کنند که به توفیقی نائل آمده‌اند. هر چه سازگاری بین کارکنان و اهداف سازمانی بیشتر باشد انگیزش و عملکرد و رضایت شغلی کارکنان نیز افزایش می‌یابد [۱].
رضایت شغلی عبارت است از نوع نگرش فرد نسبت به شغل خویش [۲] و به مجموع احساسات و تمایلات مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند اطلاق می‌گردد [۳]. به عبارتی رضایت شغلی متأثر از عوامل متعددی مانند حقوق و دستمزد، ارتباطات، سیاست‌ها، رویه‌ها، ابعاد شغلی، نظم کار و ویژگی‌های شخصیتی کارکنان می‌باشد [۴].
رابینز به نقل از هرزبرگ می‌نویسند: رضایت شغلی دارای دو بعد می‌باشد که شامل عامل بهداشت که خود مشتمل بر ویژگی‌های محیطی شغل و جنبه‌های بیرونی مثل حقوق، سرپرستی، روابط بین فردی، شرایط و موقعیت‌های کاری است و عوامل انگیزشی است که وابسته به وظایف و محتوای شغلی نظیر اهمیت دادن به پیشرفت، مسؤولیت و رشد می‌باشد [۵].
در تحقیقی که درباره رضایت شغلی و رابطه آن با عملکرد کارکنان، صورت گرفته مشخص شده است که همبستگی مثبت و معنی‌داری بین رضایت شغلی و عملکرد کارکنان وجود دارد [۶].
سالم بودن به شرایطی اطلاق می‌شود که فرد از نظر فیزیکی و احساسی قادر به انجام وظایف محوله در سطح معمولی یا کامل باشد. این به معنای داشتن سلامت فکری و فیزیکی است. بیشتر مدیران بر این عقیده‌اند که آن عده از کارکنانی که از سلامت و بهداشت خوب بهره‌مند بوده‌اند و در محیطی امن کار می‌کنند از سایر کارکنان از کارایی بیشتری برخوردارند [۷]. پژوهش‌های متعدد نشان داده است که افراد ناراضی از شغل خود، مستعد ابتلا به امراض گوناگون هستند که دامنه این نوع بیماری‌ها از سردرد، تا بیماری‌های قلبی کشیده می‌شود [۸].
عواملی را که بر رضایت‌مندی شغلی تأثیر می‌گذارند، می‌توان به سه دسته تقسیم کرد:

الف- عوامل درونی محتوایی یا صفات و ویژگی‌های کار

پژوهش‌ها نشان داده است که صفات و ویژگی‌های کار با رضایت شغلی ارتباط دارد. جالب و معنی‌دار بودن کار، مهارت کافی فرد، تنوع در کار، سطح مطلوب چالش یا برانگیزنده بودن کار، تناسب کار با وضعیت جسمی فرد و اطلاع و دسترسی فرد به نتایج حاصل از کار از جمله این عوامل درونی هستند.

ب- عوامل زمینه‌ساز بیرونی

این عوامل شامل موارد زیر است: دستمزد (درآمد). تقریباً برای همه گروه‌های شغلی یکی از مهم‌ترین عوامل کاری به شمار می‌آید. امنیت شغلی، ابهام نقش، ساختار سازمانی، شرایط فیزیکی کار، عوامل محیطی مانند دسترسی به امکانات تفریحی، ورزشی و رفاهی در محیط کار، روابط با همکاران، الگوهای مدیریتی حاکم بر سازمان و میزان مشارکت کارکنان در فرآیندهای کاری، از مهم‌ترین عوامل بیرونی در رضایت شغلی است [۹].

ج- ویژگی‌های فردی

این ویژگی‌ها شامل سن، سطح مهارت، جنسیت، هوش و استعداد و سلامت جسمی و روانی است.
سازمان‌های بهداشتی و درمانی به علت اهمیت وظیفه‌ای که در زمینه پیشگیری، مراقبت و درمان بر عهده دارند از جایگاه ویژه‌ای در جامعه برخوردار می‌باشند و نارضایتی شغلی کارکنان مراکز درمانی موجب پایین آمدن کیفیت خدمات ارایه شده و در نهایت نارضایتی بیماران خواهد شد و توجه به نظرات و خواسته‌های آنان در واقع توجه به بهداشت و سلامت است [۱۰].
علی‌رغم آمار ارایه شده از میزان رضایت شغلی فیزیوتراپیست‌ها در سراسر جهان، هنوز میزان رضایت شغلی فیزیوتراپیست‌ها به طور دقیق در ایران مورد بررسی قرار نگرفته است. از آن جا که افزایش رضایت شغلی فیزیوتراپیست‌ها باعث افزایش و ارتقاء خدمات درمانی می‌گردد و در نهایت رضایت بیماران را از خدمات درمانی بهبود می‌بخشد بر آن شدیم تا میزان رضایتمندی شغلی همکاران فیزیوتراپیست را مورد بررسی قرار دهیم.

مواد و روش‌ها

این مطالعه، یک مطالعه توصیفی از نوع مقطعی می‌باشد که در هنگام برگزاری کنگره فیزیوتراپی انجام گرفته است. روش نمونه‌گیری از نوع آسان می‌باشد. در این مطالعه پرسشنامه رضایت شغلی استرنبرگ به طور کاملاً تصادفی در اختیار ۱۰۲ نفر از فیزیوتراپیست‌های شرکت‌کننده در کنگره فیزیوتراپی سال ۱۳۸۷ قرار گرفت.

www.SID.ir
Archive of SID

آزمون رضایت شغلی استرنبرگ، پرسشنامه‌ای مبتنی بر ۳۰ سؤال است که دارای محدوده امتیازی وسیعی بین ۳۰ تا ۱۹۵ می‌باشد. تمامی سؤالات این پرسشنامه به جز سؤالات دوازده و سیزده که هر یک مشتمل بر ده گزینه می‌باشند، دارای سه گزینه می‌باشند که بر حسب سوال مطرح شده برای هر گزینه نمره‌ای بین یک، سه و پنج در نظر گرفته می‌شود. بنابراین حداقل نمره در نظر گرفته شده یک و حداکثر امتیاز، پنج می‌باشد. در مورد نمره‌دهی سؤالات دوازده و سیزده هر بار که فرد پاسخ‌های مشابه می‌داد پنج امتیاز برای وی در نظر گرفته می‌شد. این آزمون از روایی و پایایی بالایی برخوردار می‌باشد [۱۱] و [۱۲]. ارتباط نمره به دست آمده توسط فرد شرکت‌کننده و میزان رضایت شغلی وی در جدول شماره یک نمایش داده شده است.

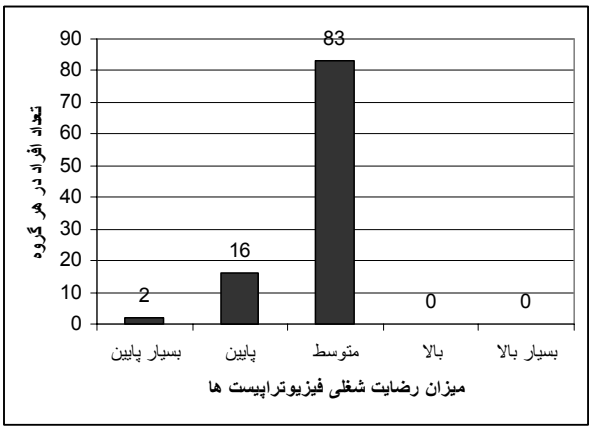
پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، اطلاعات هر یک از شرکت‌کنندگان وارد نرم‌افزار SPSS ورژن ۱۸ شد و داده‌ها توسط نرم‌افزار مذکور مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. برای بررسی داده‌ها از آمار توصیفی استفاده شد.

جدول ۱- رابطه بین نمره کسب شده و میزان رضایت شغلی فیزیوتراپیست‌ها

نمره کسب شده	میزان رضایت شغلی
۳۰-۵۰	رضایت شغلی بسیار پایین
۵۱-۸۴	رضایت شغلی پایین
۸۵-۱۴۴	رضایت شغلی متوسط
۱۴۵-۱۷۵	رضایت شغلی بالا
بالاتر از ۱۷۵	رضایت شغلی غیر طبیعی

یافته‌ها

از میان فیزیوتراپیست‌های شرکت‌کننده در مطالعه، حداقل نمره کسب شده ۳۹ و بیشترین آن ۱۲۲ بود. میانگین نمرات کسب شده ۹۴±۱۵ می‌باشد. از میان ۱۰۲ فیزیوتراپیست شرکت‌کننده در این مطالعه، ۸۳ نفر (۸۱.۴ درصد) رضایت شغلی متوسط داشتند، ۱۶ فیزیوتراپیست (۱۵.۷ درصد) رضایت شغلی اندک و ۲ نفر (۲ درصد) رضایت شغلی بسیار پایین داشتند. همچنین هیچ یک از شرکت‌کنندگان رضایت شغلی بالا و یا رضایت شغلی بسیار بالا نداشتند. خلاصه یافته‌های این مطالعه در نمودار شماره یک نمایش داده شده است.



نمودار ۱- تعداد نفرات در هر رده از محدوده آزمون رضایت شغلی

بحث و نتیجه‌گیری

همان‌طور که مشاهده شد، ۸۱.۴ درصد از فیزیوتراپیست‌های شرکت‌کننده در این مطالعه رضایت شغلی در حد متوسط را دارا بودند. لذا بحث خود را به این میزان رضایت شغلی اختصاص می‌دهیم. مفهوم رضایت شغلی متوسط در این آزمون بدین معناست که اکثر افراد احتمالا شغل و خلق و خوی فرد با یکدیگر سازگاری دارند. هر چند می‌توان گفت حقوق دریافتی با کار انجام شده تناسب و سازگاری ندارد. شاید بیشتر فیزیوتراپیست‌های شرکت‌کننده در این فکر باشند که در شغلی دیگر اوضاع و احوال بهتری داشته باشند. از طرفی مسلماً جوانب اجتماعی کار برای فیزیوتراپیست‌ها جذاب است. کسب رضایت متوسط بدان معناست که فرد بین شغل و زندگی خصوصی خود تعادل برقرار کرده است و احتمالاً از هر دو لذت می‌برد. هر چند فرد می‌تواند در شغل فیزیوتراپی موفق باشد اما باید توجه داشت که میزان موفقیت وی به هیچ وجه با مشاغلی که امتیاز بالایی کسب می‌کنند قابل مقایسه نیست که باید به این نکته منفی توجه خاص مبذول داشت.

مطالعه مشابهی توسط اسپیکمن و همکارانش در آمریکا در سال ۱۹۹۶ صورت گرفت. در این مطالعه میزان رضایت شغلی ۹۶ فیزیوتراپیست و همچنین علل رضایت و نارضایتی شغلی آنها توسط یک مقیاس هفت شماره‌ای مورد ارزیابی قرار گرفت. نتایج حاکی از آن بود که افراد از پیچیدگی‌های شغل فیزیوتراپی احساس رضایت داشتند و آن را در توانمندسازیشان بسیار مؤثر می‌دانستند. نکته بسیار مهم و حایز اهمیت این است که فیزیوتراپیست‌های آمریکا استقلال کافی در تصمیم‌گیری جهت نحوه درمان بیماران را بسیار مهم و

Archive of SID

www.SID.ir

مثبت ارزیابی کردند و آن را عامل پیشرفت و یادگیری بیشتر عنوان کردند که ما فیزیوتراپیست‌های ایران علی رغم داشتن توانایی‌های علمی و عملی فراوان هنوز از آن بی‌بهره‌ایم و این شاید از علل نارضایتی شغلی بسیاری از همکاران باشد. از جمله علل نارضایتی ذکر شده توسط فیزیوتراپیست‌های آمریکایی فشار جسمی و استرس روحی زیاد فیزیوتراپی است که شاید این مورد دغدغه همه همکاران فیزیوتراپیست در سراسر جهان باشد [۱۳].

مطالعه دیگری توسط اکر و همکارانش در ترکیه در سال ۲۰۰۴ برای تعیین میزان رضایتمندی شغلی فیزیوتراپیست‌ها انجام شد. در این مطالعه از یک پرسشنامه خود ساخته ۳۱ سؤالی استفاده شد. ۱۹۸ فیزیوتراپیست از ۱۳ مرکز درمانی در این مطالعه شرکت داشتند. ۴۵.۵ درصد از فیزیوتراپیست‌ها از شغلشان رضایت داشتند.

از جمله مهم‌ترین عوامل مؤثر در کسب رضایت شغلی می‌توان به داشتن استقلال و رهبری در ارزیابی و درمان بیماران، روابط با سایر کارکنان بخش‌های مختلف درمانی مانند پرستاران و پزشکان، پیشرفت شغلی و حقوق اشاره کرد [۱۴].

با نگاهی به عوامل فوق می‌توان دریافت که موارد ذکر شده به عنوان علل رضایت یا نارضایتی شغلی فیزیوتراپیست‌ها در ترکیه بسیار مشابه با موارد ذکر شده در آزمون انجام گرفته توسط ما می‌باشد.

به دلیل اهمیت تأثیر رضایت شغلی در کیفیت خدمات ارائه شده به بیماران سنجش رضایت شغلی به منظور بررسی تغییرات آن حداقل هر شش سال یک بار توصیه می‌گردد [۱۵].

رضایت شغلی پایین موجب رفتارهای ضد اجتماعی نظیر تولیدات معیوب خدمات ضعیف، تولید و پخش شایعه مخرب، غیبت، جابجایی و ترک کار کارکنان می‌گردد [۱۶].

تقدیر و تشکر: نویسندگان این مقاله از کلیه فیزیوتراپیست‌های شرکت‌کننده در این مطالعه کمال تقدیر و تشکر را به جا می‌آورند.

Archive of SID

www.SID.ir

مراجع

1- Shafiabadi A. [Job and professional guidance and job selection concepts (Persian)]. First edition. Tehran. Roshd Publication; 1993, pp: 121-145.

2- Ma CC, Samuels ME, Alexander JW. Factors that influence nurses job satisfaction. J Nurse Adm 2003; 33(5):293-9.

3- Seyedjavadin R. [Human resources management and staff affairs (Persian)].3rd editon. Tehran. Negah Danesh Publication; 2002, pp: 200-205.

4- Saatchi M. [Aplicational psychology for managers in home, school and organization (Persian)]. 1st edition. Tehran. Virayesh Publication; 1995, pp: 45-50.

5- Rabins EP. Organization behavior, concepts, theories and applications. Persian Translator: Parsaian A, rabi M. First Edition.1998. Tehran, Cultural and Research Office Publications; pp: 12-22.

6- Poorsafar K. [Study of job satisfaction and its relation to performance of the staffs of Gilan University of Medical Sciences (Persian)]. Thesis for Master of Science in management. Gilan: University of Medical Sciences; 1999, pp: 38.

7- Hazer M, Abedini Rad A. [Basics of Management and organization behaviour (Persian)]. First edition. Tehran. Management Sciences office publication; 1996, pp: 78-89.

8- Parsyan A, Arabi M. [Organization Behavior (Persian)]. Second edition. Tehran. Cultural Research office; 1998, pp: 23-34.

9- Bolvardi S. [Study of the relationship between job concentration and job satisfaction in selling managers of Iran industrial management organization (Persian)]. Journal of new concepts in industrial psychology. 1993; 1: 8-12.

10- Ranai Eshkini F. [Study of directors, managers and head nurses' job satisfaction and related factors in Rasht hospitals (Persian)]. Thesis for Master of Science in management. Tehran: Tehran Medical Sciences University; 2000, pp: 14-16.

11- Bernard E, Whitley JR. Reliability and Aspects of the Construct Validity of Sternberg's Triangular Love Scale. Journal of Social and Personal Relationships; 10(3): 475-480.

12- Chojnaki JT, Walsh WB. Reliability and concurrent validity of the Sternberg triangular love scale. Psychological Reports; 67(1): 219-224.

13- Speakman HG, Pleasant JM, Sutton GB. The job satisfaction of physical therapists. Physiother Res Int. 1996;1(4):247-54.

14- Eker L, Tuzun EH, Daskapan A, Surenkok O. Predictors of job satisfaction among physiotherapists in Turkey. J Occupation Health 2004; 46: 500-505.

15- Koelbel PW, Fuller SG, Misener TR. Job satisfaction of nurse practitioners: an analysis using Herzberg's theory.Nurse Pract 1991; 16(4): 43, 46-52, 55-6.

16- Mehdad A. [Organization and industrial psychology (Persian)]. First edition. Tehran. Jangal Publication; 2001; pp: 124-126.

Archive of SID

www.SID.ir