

# MODALITĂȚI DE INVESTIGARE A SATISFACTIEI ÎN MUNCĂ LA PERSONALUL MEDICAL

## *Investigation types of medical staff's work satisfaction*

**Dr. Mihaela Creangă<sup>1</sup>, Dr. Alina Gîțlan<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>*Spitalul Județean de Urgență, Piatra-Neamț*

<sup>2</sup>*Centrul Județean de Resurse și Asistență Educațională, Piatra-Neamț*

### REZUMAT

Interesul pentru satisfacția muncii la personalul medical este motivat de considerente umanitare, economice și teoretice. Considerentele umanitare provin din credința că, prin măsurarea gradului de satisfacție a personalului medical, se pot propune programe eficiente de intervenție la nivelul organizației. Managerii preferă să lucreze cu angajați mulțumiți de ocupația lor. Considerentele economice se referă la faptul că, dacă satisfacția poate fi ameliorată, atunci este posibil ca organizația să economisească sume considerabile pentru angajarea și instruirea unor noi angajați. Ca dimensiune psihologică, satisfacția în muncă poate fi privită nu numai ca dominantă atitudinală dependentă de contextul organizațional, ci și ca factor sau trăsătură de personalitate. Sunt angajați care, independent de condiții, ajung să „pună suflet” în ceea ce fac, găsindu-și o vocație în profesia pe care o exercită, declarându-se astfel satisfăcuți profesional și, pe de altă parte, angajați care nu au niciodată sentimentul că fac ceea ce le place, deși schimbă mai multe locuri de muncă și chiar profesii, declarându-se nemulțumiți.

**Cuvinte cheie:** satisfacția în muncă, tendințe psihologice, personal medical

### ABSTRACT

The interest in job satisfaction in health care is motivated by humanitarian economic and theoretical considerations. Humanitarian considerations come from the belief that, by measuring the satisfaction of the medical staff we can propose effective intervention programs within the organization. Managers prefer to work with employees satisfied with their job. Economical considerations refer to the fact that if satisfaction can be improved, then the organization can save significant amount of money for hiring and training new employees. As a psychological dimension, job satisfaction can be seen not only as an attitudinal dominant depending on the organizational context, but also as a factor or a personality feature. There are employees who, no matter of the circumstances, come to „put soul” in what they do, finding a vocation in the profession they exercise, declaring themselves as professionally satisfied and, on the other hand, employees who have never the feeling of doing what they like, although they change a lot of jobs and even professions.

**Key words:** job satisfaction, psychological tendencies, medical staff

### INTRODUCERE

Satisfacția în muncă este un aspect foarte important al activității profesionale, având consecințe importante, atât personale, cât și asupra organizației în care se desfășoară munca.

Semnificația și accepțiunile conceptului de satisfacție în muncă a avut o evoluție sinuoasă de la impunerea lui în psihologie până în zilele noastre. Satisfacția în muncă poate fi definită ca fiind starea emotivă pozitivă care rezultă din opinia personală a

unui angajat asupra muncii sale sau asupra climatului de muncă (T. Constantin, 2004, p. 185). Într-o altă accepțiune, G. Johns consideră satisfacția în muncă „o colecție de atitudini pe care le au oamenii referitoare la munca lor” (G. Johns, 1998, p. 128).

Satisfacția în muncă poate viza diferite aspecte: salariul, politicile practicate în organizație, condițiile de muncă, recunoașterea, promovările, supravegherea, relațiile interpersonale cu colegii de muncă. Satisfacția în muncă, ca dimensiune psiho-

Adresa de corespondență:

Dr. Mihaela Creangă, Spitalul Județean de Urgență, Piatra-Neamț

e-mail: mihaela.creanga2012@yahoo.ro

logică poate fi privită nu numai ca dominantă atitudinală dependentă de contextul organizațional, ci și ca factor sau trăsătură de personalitate.

Stabilirea unei strategii de cunoaștere a trăsăturilor angajaților, chiar și a celor problematice ajută la ameliorarea sau folosirea lor în avantajul organizației (Zlate, 2007, p. 447).

Satisfacția în muncă reprezintă un mod complex de raportare a fiecărui angajat la organizație. Ea poate fi influențată de factori individuali – vârstă, nivel de instrucție, nivel de calificare, vechimea în organizație, de climat – politici organizaționale, condiții de muncă, preocuparea pentru îmbunătățirea condițiilor de muncă, factori de personalitate.

O corectă stabilire a corelației dintre satisfacția în muncă și variabile de personalitate ale individului „poate identifica pierderi inutile de implicare, inițiativă, randament individual și noi resurse de stimulare, îmbunătățire a satisfacției individuale și de creștere a randamentului colectiv“ (T. Constantin, 2004, p. 230).

Satisfacția profesională a generat numeroase cercetări în psihologia industrială și organizațională, reprezentând o variabilă de referință. Satisfacția profesională este un concept care acoperă o arie multidimensională. Locke (1976) definește satisfacția profesională ca o stare emoțională plăcută sau pozitivă, rezultată din aprecierea muncii sau experiența cu postul de muncă ocupat, subliniind însă și importanța afectului și cogniției (Pitariu, 2003).

În cercetările de diagnoză organizațională, satisfacția în muncă este definită ca un grupaj de simțăminte(...)ori expectanțele curente sau alternativele de care dispune salariatul (Balzer, Kihm, Smith, Irwin, Bachiochi, Robie, Sinar, Parra, 1997). Spector (2000), referindu-se la satisfacția în muncă, susține că importante sunt sentimentele oamenilor cu privire la diferite aspecte ale muncii prestate.

P.P. Neveanu, în „Dicționar de psihologie“ (1978), definește satisfacția profesională ca o „configurație psihică complexă, nu întotdeauna integrat conștientă, constând într-un set de atitudini pozitive ale persoanei față de munca efectuată“. Are valoarea unui important indice calitativ al organizațiilor de tip productiv și, totodată, a unuia dintre obiectivele majore ale acestor organizații: pe lângă randamentul economic, obținerea diferitelor produse, se urmărește și randamentul social, adică furnizarea către societate a unor oameni satisfăcuți în muncă, auto-realizați profesional, bucurându-se de considerație, integrați și stabili pe locul de muncă. În sens restrâns, satisfacția în muncă este definită ca fiind o emoție plăcută, pozitivă, rezultată din evaluarea

muncii depuse. Insatisfacția apare atunci când așteptările individului privind munca sa sunt înșelate.

Satisfacția muncii este influențată, în sens pozitiv sau negativ, de o mulțime de factori (Porter și Steers, 1973). Sursele satisfacției muncii se clasifică în 4 categorii distincte, ce reprezintă 4 niveluri din organizație (Steers, 1988, p. 302-305):

- Factori personali, caracteristici ce diferențiază o persoană de alta (vârsta, vechimea, personalitatea);
- Factori organizaționali (oportunități de promovare, politicile și procedurile organizației, structura organizației);
- Factori legați de conținutul muncii sau de activitățile actuale de la locul de muncă (raza de acțiune a slujbei, claritatea rolului);
- Factori legați de mediul imediat al muncii (stilul de supraveghere, participarea la luarea deciziilor, mărimea grupului de indivizi, relațiile cu colegii, condițiile de muncă).

Pornind de la cunoașterea trăsăturilor angajaților, chiar și a celor problematice, poate să se ajungă la ameliorarea sau folosirea lor în avantajul organizației. O serie de însușiri de personalitate influențează gradul de satisfacție al angajaților. În anii '80, variabilele dispoziționale pătrund în sfera de interes a cercetătorilor. Predispoziția afectivă a fost definită ca fiind tendința de a răspunde la clase de stimuli ambientali într-o manieră afectivă. Cercetătorii au început să se întrebe dacă nu cumva există o anumită predispoziție înnăscută a oamenilor de a fi fericiți sau nefericiți, optimiști sau pesimiști (Johns, 1998, p. 133), sugerând că oamenii sunt predispuși temperamental să fie mai mult sau mai puțin satisfăcuți, în pofida divergenței dintre ceea ce dorește un individ și ceea ce i se oferă, precum și în pofida corectitudinii în mediul de muncă.

Satisfacția se referă la evenimentele care dau naștere unui sentiment subiectiv de ușurare, de plăcere, ce poate fi exprimat sau descris de individul care îl trăiește, dar care nu poate fi direct observat din exterior de către o altă persoană. Un factor de satisfacție este un element care face ca un individ să se simtă bine (Gellerman, 1971, p. 151-152).

Studiile empirice efectuate în cadrul diferitelor departamente medicale au arătat că trăsăturile de personalitate, determinanții organizaționali și calitatea interrelațională se corelează cu satisfacția muncii, rezultate relevante fiind obținute îndeosebi prin metode cantitative de cercetare și prin aplicarea unor instrumente validate (Prosser et al., 1996).

Organizațiile funcționează cel mai bine atunci când se centrează pe devotamentul, potențialul,

creativitatea și capabilitatea angajaților. Strategiile de implicare a angajaților le permit oamenilor să lucreze cel mai bine, recunoscând faptul că aceasta se întâmplă numai dacă oamenii se simt respectați, implicați, auziți, bine conduși și valorizați de către cei pentru care, și alături de care, muncesc. Angajații implicați au simțul atașamentului personal față de muncă și organizația lor.

Pentru a defini implicarea angajaților în sectorul public de sănătate, putem folosi următoarea definiție NHS (Sistemul Național de Sănătate din Anglia) de mai jos: „Implicarea angajaților descrie angajamentul oamenilor la toate nivelurile prin dialog deschis și acțiune pozitivă pentru a furniza pacienților îngrijiri de cea mai bună calitate și pentru a crea locuri de muncă plăcute, unde oamenii găsesc sensul muncii lor și sunt dispuși să concluzeze împreună pentru pacienți, colegi și succesul viitor al organizației.” Angajații implicați au un sentiment mai puternic de bunăstare personală și se simt mai dedicați, mai responsabili și mai productivi la serviciu.

## STRATEGIA DE CERCETARE

### Obiective

Obiectivul general al acestui studiu este de a identifica satisfacția profesională înțeleasă ca o stare subiectivă rezultată din evaluarea gradului în care diferite aspecte ale muncii (remunerare și promovare, conducere și relații interpersonale, organizare și comunicare, satisfacție generală) corespund cu tendințele tipologice la personalul sanitar din cadrul organizației Spitalul Județean de Urgență Neamț.

Obiective specifice:

- surprinderea dimensiunilor satisfacției profesionale la personalul medical investigat;
- diferite aspecte ale muncii au pondere diferită în aprecierea satisfacției profesionale;
- identificarea nivelului de satisfacție în muncă și tipologiile de personalitate în cadrul Spitalului Județean de Urgență Neamț.

### Ipotezele cercetării

Presupunem că tendințele tipologice ale personalității corelează diferențiat cu fiecare dintre dimensiunile/fațetele satisfacției în muncă.

Intensitatea conturării tipologiilor de personalitate „revendicativ” și „neajutorat” se corelează cu un nivel de satisfacție mai mic.

## DESIGNUL CERCETĂRII

### 1. Lotul investigat

Cercetarea s-a realizat pe un lot de 400 de subiecți (asistenți medicali) din cadrul Spitalului Județean de Urgență Neamț. Subiecții au fost testați colectiv. Caracteristici individuale: vârsta medie =  $39,42 \pm 10,92$  ani, vechimea la același loc de muncă =  $14,65 \pm 10,62$  ani; sex = 28,83% bărbați și 71,17% femei. Datele au fost culese în perioada iunie 2012 – noiembrie 2012.

### 2. Metodologia utilizată

În prezenta cercetare au fost utilizate două chestionare standardizate de evaluare:

**2.1. Chestionar „Tendințe tipologice” (chestionar TT).** Cuprinde 40 de itemi și pune în evidență patru dimensiuni tipologice: generos, implicat, revendicativ, neajutorat și doi factori secundari (latenți): altruism-egoism, loc al controlului intern-loc al controlului extern.

Dimensiunile tipologice evaluate de acest instrument sunt:

**Tipul „Generos”:** dispus să se implice, să acționeze în numele celorlalți și să rezolve problemele comune, cu condiția ca efortul/sacrificiul lui să fie recunoscut și gratificat; are un „loc al controlului” *intern* (este conștient că de el și de efortul lui depinde reușita de care se bucură și ceilalți) și se plasează spre polul *altruist* al dimensiunii bipolare altruism-egoism.

**Tipul „Implicat”:** acționează, se implică în cauze ce nu sunt ale lui, negociază, rezolvă probleme comune ale grupului din care face parte și îi ajută pe ceilalți fără să aștepte ceva în schimb, fără să aibă sentimentul unui efort deosebit sau al unui sacrificiu; are un „loc al controlului” *extern* (are sentimentul că succesele lui se datorează șansei, întâmplării sau ajutorului celorlalți) și se plasează spre polul *altruist* („a da/a oferi”) al dimensiunii bipolare altruism-egoism.

**Tipul „Revendicativ”:** bun observator, spirit analitic, sesizează imediat orice disfuncțiune a sistemului social din care face parte (organizație, grup, familie) sau orice încălcare a drepturilor lui, reacționând imediat și având curajul să-și exprime poziția în fața colegilor sau șefilor; are un „loc al controlului” *extern* (are sentimentul că ceilalți/sistemul sunt responsabili de proasta funcționare și trebuie să facă ceva pentru a remedia situația) și se plasează spre polul *egoist* („a cere/a solicita”) al dimensiunii bipolare altruism-egoism.

**Tipul „Neajutorat”:** sensibil la problemele celorlalți și ale sistemului, sesizează cu ușurință

care sunt problemele și ce ar trebui făcut, dar, deși este conștient că e și el parte a problemei, nu are curajul „revendicativului” de a milita pentru remedierea situației și nici energia, încrederea și determinarea „generosului” pentru a acționa; are un „loc al controlului” *intern* (este conștient că de el și de efortul lui depinde rezolvarea multor probleme, dar are sentimentul că nu este în stare să o facă) și se plasează spre polul *egoist* („a cere/a solicita”) al dimensiunii bipolare altruism-egoism, așteptând tensionat și cu sentimente de culpabilitate ca cineva să acționeze, pentru a se alătura efortului colectiv.

Cei doi factori secundari (latenți) sunt:

– Altruism – Egoism: scală de evaluare a dispoziției de a oferi, a ajuta, a interveni în scopul rezolvării unor probleme comune (scoruri mici), prin opoziție cu dispoziția de a fi sensibil la situațiile care presupun lezarea drepturilor și avantajelor personale și a cere, a solicita remedierea unor astfel de situații în avantaj personal.

– „Loc al controlului” *intern* – „Loc al controlului” *extern*: tendința de a gândi că tot ceea ce se întâmplă unei persoane, problemele sau oportunitățile care apar depind mai degrabă de șansă, întâmplare, acțiunile celorlalți sau alte forțe externe (scoruri mici – loc extern), prin opoziție cu situația în care persoana se simte responsabilă de tot ceea ce i se întâmplă, crede că poate anticipa și controla ceea ce se întâmplă în jurul ei.

**Chestionar „Satisfacție în muncă” (chestionar SP).** Cuprinde 32 de itemi și pune în evidență patru dimensiuni: remunerare și promovare, conducere și relații interpersonale, organizare și comunicare, satisfacție generală.

Factorii chestionarului:

- |   |   |
|---|---|
| I. Remunerare și promovare:             | Insatisfacția angajatului (scoruri mici) sau satisfacția acestuia (scoruri mari) cu privire la recompensa pentru munca pe care o prestează (salarizare, alte recompense financiare, recunoaștere sau posibilități de promovare).  |
| II. Conducere și relații interpersonale | Insatisfacția angajatului (scoruri mici) sau satisfacția acestuia (scoruri mari) cu privire la climatul social și relațiile de muncă, atât sub aspectul relațiilor cu colegii sau cu șeful, cât și sub cel al atmosferei destinsă, nonconflictuale.   |
| III. Organizare și comunicare           | Insatisfacția angajatului (scoruri mici) sau satisfacția acestuia (scoruri mari) cu privire la modul în care munca este organizată și realizată: definirea sarcinilor, efort depus, comunicare, feedback etc.   |
| IV. Satisfacție generală                | Măsura în care angajatul este mulțumit/satisfăcut de munca pe care o realizează, atât sub aspectul modului ei de organizare, cât și sub cel al recompenselor pe care le primește pentru activitatea prestată (recompense materiale sau morale) și al climatului interpersonal în care își desfășoară munca. |

### 3. Date obținute și interpretarea lor

G. Jons consideră că anumiți oameni sunt predispuși, în virtutea personalității lor, să fie mai mult sau mai puțin stisfăcuți, comparativ cu alții, deși condițiile obiective în care se află toți sunt similare. Pe de altă parte, sunt angajați care indiferent de condiții pun suflet în ceea ce fac, găsindu-și o vocație în profesia pe care o exercită, fiind satisfăcuți profesional și pe de altă parte oameni care nu au niciodată sentimentul că fac ceea ce le place, declarându-se nemulțumiți.

În cazul studiului nostru se evidențiază corelații semnificative între satisfacția în muncă și tendințele tipologice ale angajaților. Satisfacția în muncă, în general și dimensiunile sale corelează cu fiecare din tendințele tipologice, măsurate cu ajutorul chestionarului TT. Scorurile indică intensitatea conturării tipurilor „implicat și generos” și corelează pozitiv, semnificativ statistic  $p < 0,001$  cu toate fațetele satisfacției în muncă. Pentru tipul generos:  $r = 0,30-0,39$ ,  $p < 0,001$ . Persoanele care corespund acestei tipologiei „generos” doresc să se implice, să acționeze în numele celorlalți și să rezolve problemele comune, reușita depinde de efortul lor ce trebuie să fie recunoscut și gratificat. Pentru tipul „implicat”:  $r = 0,60-0,58$ ,  $p < 0,001$ . Angajații ce corespund acestui tip de personalitate acționează, se implică în probleme specifice grupului din care fac parte fără să aibă sentimentul unui efort deosebit. Negociază, se implică în cauze ce nu sunt ale lor, îi ajută pe ceilalți fără să aștepte ceva în schimb.

Ipoteza cu privire la faptul că satisfacția în muncă este cu atât mai mare cu cât aspectele specifice tipologiilor „implicat și generos” sunt mai conturate în personalitatea angajaților este confirmată.

Conturarea dimensiunilor tipologice „revendicativ” și „neajutorat” se corelează înalt semnificativ cu satisfacția în muncă în general și cu toate cele 3 dimensiuni ale acestuia: remunerare și promovare, conducere și relații interpersonale, organizare și comunicare [ $r = (-0,43) - (-0,60)$ ,  $p < 0,001$ ].

Nivelul satisfacției în muncă este mai scăzut la personalitățile ce aparțin tipologiilor „revendicativ” și „neajutorat”. Tipul „revendicativ” reacționează la orice încălcare a drepturilor lui și sesizează orice disfuncție a sistemului din care face parte, având curajul să-și exprime poziția în fața colegilor sau șefilor.

Cei ce aparțin tipologiei „neajutorat” sesizează cu ușurință care sunt problemele și ce ar trebui făcut, așteaptă tensionat și cu sentimente de culpabilitate ca cineva să acționeze, deși este conștient că este și el o parte a problemei.

Intensitatea conturării tipologiilor de personalitate „revendicativ” și „neajutorat” se corelează cu

un nivel de satisfacție mai mic, confirmând astfel și a doua ipoteză.

Așa cum arată corelațiile de mai sus, satisfacția muncii la personalul medical, atât sub aspectul modului de organizare, cât și sub aspectul recompenselor primite pentru munca desfășurată, este mai mare la persoanele implicate, care acceptă cu ușurință regulile și convențiile obișnuite, se conformează ușor, compliante la reguli de comportament politicos.

Un număr considerabil de angajați (66%) a prezentat insatisfacție în privința dezvoltării și posibilităților de promovare, a remunerării, precum și față de celelalte beneficii primite pentru serviciile lor. Atunci când o persoană se dezvoltă și evoluează devenind mai competentă, mai experimentată și mai bine informată, va fi mai motivată să lucreze mai mult și să rămână pe post. Cauza proporției mai mari de personal caracterizat de insatisfacție profesională în sistemul de stat o constituie și lipsa unei planificări adecvate a dezvoltării carierei pentru angajați.

Șeful ierarhic este persoana care se află în legătură directă cu angajatul și este responsabilă cu efectuarea muncii în mod corespunzător, creșterea satisfacției profesionale și a rezultatelor muncii. Dacă într-o organizație există sprijin din partea șefilor ierarhici, atunci în mod cert se obțin rezultate bune și există o satisfacție mai mare. Rezultatele studiului arată insatisfacția personalului (68%) cu privire la modul în care munca este organizată și realizată: definirea sarcinilor, efortul depus, comunicare, feedback etc.

## CONCLUZII

Studiul a demonstrat că satisfacția în muncă la lotul de subiecți investigați este puternic asociată cu tendințele tipologice ale personalității. Dintre tipurile de personalitate cele mai puternic asociate cu satisfacția în muncă s-au evidențiat a fi tipurile „implicat” și „generos”, în sens pozitiv, și tipurile „revendicativ” și „neajutorat”, în sens negativ. Având în vedere rezultatele obținute, apreciem că obiectivele studiului au fost atinse.

Dintre dimensiunile satisfacției în muncă ale personalului medical, care sunt asociate cel mai

puternic cu acestea, au fost insatisfacția cu privire la remunerare și promovare și insatisfacția cu privire la organizare și comunicare (la modul în care munca este organizată și realizată).

Factorii care constituie cauze ale insatisfacției la locul de muncă sunt recompensele pentru munca pe care o prestează (salarizare, alte recompense financiare – bonuri de masă, sporuri, recunoaștere sau posibilități de promovare).

Gradul de satisfacție față de locul de muncă este mult mai scăzut decât satisfacția față de propria profesie, fiind influențat în special de condițiile de muncă, modul de organizare, climatul interpersonal și nivelul stresului la locul de muncă.

Finanțarea insuficientă, în contextul crizei economice, dar și ca deficiență cronică a sistemului sanitar, dublată de gestionarea defectuoasă a fondurilor, conduce la scăderea calității vieții profesionale.

Calitatea vieții profesionale scăzute contribuie semnificativ la creșterea tendinței de migrație a personalului din sistemul sanitar. Acest fapt este evidențiat de relația inegală de tip cost-beneficiu existentă între condițiile precare de muncă și nivelul insuficient de salarizare.

Satisfacția produsă de stimuli financiarți conferă sentimentul securității, satisfăcând nevoia de stimă și de poziție socială.

Angajații resimt nevoia dotării spitalului la nivelul exigențelor actuale, a îmbunătățirii condițiilor de muncă și, nu în ultimul rând, reclamă nevoia unei mai atente griji a autorităților responsabile pentru statutul lor material, care să concorde cu importanța muncii lor, cu rigorile și greutățile specifice.

Păstrarea și dezvoltarea resursei umane reprezintă indicatori de performanță ai oricărei organizații. În domeniul sanitar, fluctuațiile de personal vor afecta accesul la serviciile de îngrijire cât și calitatea îngrijirii medicale – consecințe resimțite de către pacienți în calitate de beneficiari ai sistemului.

Această cercetare necesită a fi continuată pe eșantioane mai ample, din mai multe unități și departamente medicale, combinând atât metode de cercetare cantitative și calitative, cât și alte variabile psihosociologice, pentru a ne permite să generalizăm rezultatele acestui studiu la nivelul întregii populații care își desfășoară activitatea în mediul sanitar românesc.

## BIBLIOGRAFIE

1. **Constantin T.** – Evaluarea psihologică a personalului, Editura Polirom, Iași, 2004
2. **Gellerman S.** – Les motivations, clef d'une gestion efficace, Dunod, Paris, 1971
3. **Johns G.** – Comportament organizațional, Editura Economică, București, 1998
4. **Steers R., Porter L.** – Motivational work behaviour, ediția a V-a, New York McGraw-Hill, 1991
5. **Sterns H., Subich L.** – Career development in *Medcareer*, John Wiley & Sons, 2002
6. **Zlate M.** – Psihologia muncii – relații interumane, Editura Didactică și Pedagogică, București, 1981
7. **Zlate M.** – Tratat de psihologie organizațional-managerială, Editura Polirom, Iași, 2007