

## "مهارت های لازم برای ورود به بازار کار"

شاید ساده‌ترین تعریف برای "مهارت" این باشد که مهارت یعنی توانایی انجام کار.

در تعریف مهارت، باید به سه نکته خیلی ظریف توجه کنیم:

- اول اینکه مهارت از جنس توانستن است نه دانستن؛ خیلی از ما دندانپزشکان می‌دانیم چگونه باید دیاستم را ببندیم اما همه ما از پس این کار بر نمی‌آییم.
- دوم اینکه مهارت با یادگیری شروع می‌شود؛ حالا دو سوال پیش میاد:  
۱- به چه مهارتی نیاز داریم و آیا همه مهارت‌ها را می‌توانیم یاد بگیریم؟  
پس باید مهارت‌ها را اولویت‌بندی کنیم و براساس اولویت‌های خودمان برای یادگیری برنامه ریزی کنیم.

۲- این مهارت‌ها را باید از چه منبعی یاد بگیریم؟

هر چند به نظر من خیلی مهم‌تر از اینکه در کدام دوره آموزشی شرکت کنیم یا پیش کدام استاد برویم، این است که خود یادگیری جزء ارزش‌های ما بشود و چشم، گوش و ذهن ما برای یادگیری از هر کس و هر اتفاقی آموزش دیده باشد. اگر نفس یادگیری برای ما ارزش باشد می‌توانیم مثل لقمان از بی ادب هم، ادب یاد بگیریم و اگر غیر از این باشد می‌توانیم از پیش بزرگترین اساتید هم دست خالی بیرون بیاییم.

- سومین نکته در تعریف مهارت این است که هر مهارتی با تکرار و تمرین در ما نهادینه می‌شود تا جایی که در ناخودآگاه ما نفوذ می‌کند و می‌توانیم با کمترین انرژی و در کمترین زمان آن کار را انجام دهیم.

پس تعریف کامل‌تر مهارت می‌شود: توانایی انجام یک کار در کوتاهترین زمان ممکن، با کمترین خطا

### و بیشترین کیفیت.

روش‌های مختلفی برای تقسیم‌بندی انواع مهارت‌ها وجود دارد مثل مهارت‌های عمومی در مقابل مهارت‌های تخصصی و مهارت‌های پایه در مقابل مهارت‌های تکمیلی اما من ترجیح می‌دهم از تقسیم بندی مهارت‌ها به دو نوع نرم و سخت (Hard & soft skills) استفاده کنم و خود مهارت‌های سخت را هم به دو گروه عمومی و تخصصی تقسیم می‌کنم.

## فصل اول اپیزود دوم

قبل از اینکه سراغ انواع مهارت‌های لازم برای یادگیری برویم ، باید یک نگاهی بیندازیم به خروجی دانشکده های دندانپزشکی و بینیم یک دندانپزشک تازه فارغ التحصیل ، در دوره تحصیلی با کدام مهارت‌ها و در چه سطحی آشنا می‌شود ؟

با وجود تغییراتی که در سال های ۹۱ و ۹۶ در کوریکولوم آموزشی دوره دندانپزشکی عمومی ایجاد شده است ، از جمع ۲۱۷ واحد درسی ، ۲۴ واحد مربوط می‌شود به دروس عمومی ، ۳۹ واحد دروس علوم پایه ، ۱۵۰ واحد دروس تخصصی اجباری و فقط ۴ واحد مربوط می‌شود به دروس تخصصی اختیاری که از یک جدول ۳۰ واحدی انتخاب می‌شوند ؛ اکثر دروس کاربردی هم که با تغییرات جدید ، وارد کوریکولوم دندانپزشکی شدند وارد این جدول ۳۰ واحدی که اولاً اجباری نیستند شدند و ثانیاً در همه دانشکده‌ها هم ، زمینه ارائه این واحدها توسط اساتید مجرب فراهم نیست .

هدف من از طرح این بحث ، به هیچ وجه ورود به این چالش نیست که آیا ارائه تمام مهارت‌های حرفه‌ای لازم برای دندانپزشکان عمومی ، وظیفه و رسالت دانشکده‌های دندانپزشکی هست یا نه و اینکه آیا امکان ارائه تمام این آموزش‌ها در یک دوره تحصیلی ۶ ساله وجود دارد یا نه بلکه می‌خواهم تاکید کنم که واحدهای درسی ارائه شده در دانشکده‌های دندانپزشکی در بهترین حالت ، فقط روی قسمت مهارت‌های تخصصی و فنی مورد نیاز دانشجویان و اون هم در سطح آشنایی با اصول و مبانی تمرکز می‌کنند و سایر مهارت‌ها را دندانپزشک باید بعد از ورود به بازار کار ، کسب کند .

### انواع مهارت‌های مورد نیاز یک دندانپزشک جوان

همانطور که گفتیم مهارت‌های مورد نیاز را در سه گروه مهارت‌های سخت تخصصی ، سخت عمومی و نرم تقسیم می‌کنیم:

#### الف) مهارت‌های سخت تخصصی:

شامل همه مهارت‌های فنی لازم برای یک دندانپزشک می‌شوند مثل مهارت تراش روکش یا مهارت بستن دیاستم .

اکثر دندانپزشکان جوان بعد از اتمام تحصیل ، در ابتدا باید سراغ طرح یا سربازی بروند و در این دوره هم معمولاً درمان‌های روتین دندانپزشکی مثل اندو، ترمیم ، جرمگیری و کشیدن دندان در انتظار آنهاست . پیشنهاد اولیه من به دندانپزشکان جوان این است که از همین درمان‌ها شروع کنند به مهارت آموزی و سعی کنند تمرکز اولیه خود را روی همین درمان‌ها بذارند. دو دلیل هم برای این پیشنهاد دارم ؛ اول اینکه باید توپ جلوی پایمان را بزنی و بعد به فکر آینده و توپ‌های بعدی باشیم و دوم اینکه چون لازمه رسیدن به

## فصل اول اپیزود دوم

مهارت ، تکرار و تمرین است و درمان‌هایی که تو چند سال اول در انتظار شماست همین درمان‌های عمومی پس بهتره از این فرصت تکرار و تمرین ، برای کسب مهارت‌های پایه‌ای و افزایش اعتماد به نفس خودتان استفاده کنید .

همزمان با کسب این مهارت‌های پایه‌ای ، باید روی افزایش مهارت‌های فنی برای سال‌های بعد هم برنامه‌ریزی کنید ولی قبلش سه تا توصیه خیلی مهم براتون دارم :

۱- اول از همه اینکه وقت بذارید برای اینکه خودتان را بشناسید ، علایق ، استعدادها ، نقاط ضعف و قوت خودتان را بشناسید و بعد برنامه ریزی کنید برای کسب مهارت‌های بیشتر؛ مثلاً کسی که زود از کوره در میرود ، خیلی روی اعصابش مسلط نیست و می‌خواهد همه با ساز او برقصن دلیلی ندارد سمت افزایش مهارت‌های خودش در دندانپزشکی اطفال برود و بهتر است سراغ بقیه مهارت‌ها برود .

۲- توصیه مهم دوم اینست که برای اثبات خود و توانایی‌هایتان ، در انجام درمان‌های پیچیده و تخصصی بی‌گدار به آب نزنید ؛ لزومی ندارد بعد از چند تا اندوی تک کانال ، خیلی زود سراغ اندوی دندان ۷ بالا اون هم از نوع distal access بروید ، یا هنوز دست تان به روکش تک دندان عادت نکرده ، سریع سراغ بریج cony span آن هم در ناحیه زیبایی بروید .

یادتون باشه

**"رهرو آن نیست که گه تند و گهی خسته رود رهرو آن است که آهسته و پیوسته رود"**

۳- سومین توصیه خیلی مهم اینست که سعی نکنید همه کاره باشید ؛ دوره‌ای که یک دندانپزشک همه درمان‌ها را خودش انجام بدهد و به هیچ بیمار و هیچ درمانی نه نگوید گذشته ؛ پس با خودتان صادق باشید ، چند درمان محدود را انتخاب کنید و با افزایش کیفیت کارتان، در آن درمان‌ها به مهارت و استادی برسید . برای افزایش این مهارت‌های فنی هم سعی کنید دوره‌های کاربردی را که اساتید معتبر هر رشته برگزار می‌کنند و نکات کلیدی و بالینی را در آن دوره‌ها به شرکت کننده‌ها می‌گویند از دست ندهید و فقط به نحوه کار سایر دندانپزشکان یا دیدن چند فیلم تبلیغاتی در فضای مجازی اکتفا نکنید .

**(ب) مهارت‌های سخت عمومی :**

شامل یک سری مهارت قابل آموزش هستند که برای همه کسب و کارها لازمند .

## فصل اول اپیزود دوم

- یک سری در مرحله راه‌اندازی کسب و کار لازمند مثل آشنایی با اصول حسابداری و سواد مالی ، آشنایی با مفاهیم درآمد ، هزینه و سود ، آشنایی با مفهوم بازاریابی و امثال اینها

- دسته دوم شاید برای راه‌اندازی کسب و کار لازم نباشند ولی سرعت پیشرفت کسب و کار را به شدت افزایش می‌دهند مثل آشنایی با قابلیت‌های شبکه‌های اجتماعی و دیجیتال مارکتینگ ، مهارت تحلیل بازار کار و رقبا برای گرفتن تصمیمات هوشمندانه ، آشنایی با انواع استراتژی‌های رقابتی و کلی مهارت دیگر

### ج) مهارت‌های نرم :

بیشتر در ارتباط با شخصیت و خلق و خوی افراد هستند و شامل یه سری مهارت‌های فردی و اجتماعی می‌شوند که کمک می‌کنند با شناخت و مدیریت خودمان و ارتباط و تعامل صحیح با دیگران کارهایمان راحت‌تر پیش بروند .

مهارت‌های نرم طیف خیلی وسیعی از مهارت‌ها رو شامل می‌شوند مثل :

- مهارت تصمیم‌گیری و حل مسئله
- مهارت استرس و احساسات و هیجانات
- مهارت‌های ارتباطی و مدیریت رابطه
- مهارت‌های مذاکره و متقاعد سازی
- مهارت‌های خودآگاهی و خود انگیزشی
- توانایی رهبری و داشتن روحیه همکاری و کار تیمی و کلی مهارت دیگر

از بین این سه گروه مهارت ، بعید می‌دانم لازم باشد در مورد مهارت‌های سخت تخصصی توضیح بیشتری داده شود چون اکثرا با آنها آشنا هستیم ولی در مورد انواع مهارت‌های سخت عمومی و مهارت‌های نرم در فصل دوم پادکست و با حضور کارشناسان مرتبط با آن حوزه‌ها مفصل صحبت خواهیم کرد و در فرصت کم این اپیزود ، فقط به معرفی عنوان چند تا مهارت شاخص اکتفا می‌کنیم .

## مراحل کارآموزی

حالا که نیاز به کارآموزی را احساس کردیم و مهارت‌های مورد نیاز را با هم مرور کردیم ، می‌خواهم در مورد مراحل کارآموزی ایده آل با هم صحبت کنیم ؛

به دوره کارآموزی ایده آل سه مرحله دارد :

- ❖ مرحله مشاهده عمیق یا تاثیرپذیری
- ❖ مرحله کسب مهارت یا تمرین و ممارست
- ❖ مرحله کسب تجربه

### ❖ اول بریم سراغ مرحله اول یا همان مشاهده عمیق

دوره کارآموزی اکثر دندانپزشک‌ها معمولاً از کلینیک‌ها شروع می‌شود . در مرحله اول کارآموزی یا همون مشاهده عمیق ، وارد یک دنیای جدید می‌شویم با کلی ناشناخته ؛ اولین کاری که باید انجام دهیم اینست که چشم‌هایمان را کاملاً باز کنیم و ببینیم بقیه چه کاری می‌کنند ؟

منظورم از بقیه در این مرحله ، شامل ۴ گروه می‌شود : دندانپزشکان ، بیماران ، سایر کارکنان و مدیر کلینیک

دندانپزشکان : در مورد سایر دندانپزشکان ، هم باید عملکرد فنی آنها را ببینیم و هم مهارت‌های ارتباطی و مدیریتی . هم عملکردهای خوبشان را باید ببینیم هم عملکردهای ضعیفشان . حواسمان باید هم به بیماران راضی باشه هم بیماران شاکی . باید ببینیم چه می‌شود که یک همکار می‌تواند بیمار شاکی را راضی و حتی وفادار کند ولی یک همکار دیگر با کوچکترین انتقادی از طرف بیمار ، کنترل خودش را از دست می‌دهد.

وقتی بیماری که حق با اوست ، عصبانی و فریاد زنان وارد کلینیک می‌شود عملکرد همکارانمان را باید مقایسه کنیم، همکاری را ببینیم که مسئولیت کارش را بر عهده می‌گیرد و سعی می‌کند با جبران خسارت مالی یا معنوی بیمار، رضایت او را جلب کند، همکاری را هم ببینیم که می‌رود در فاز انکار و توجیه و انداختن تقصیر به گردن بیمار . عکس العمل بیمار در مقابل هر دو همکار را هم باید رصد کنیم .

پرسنل کلینیک : باید ببینیم پرسنل کلینیک از محل کارشان راضی هستند یا نه ، اگر راضی هستند چرا و اگر ناراضی هستند چرا ؟ اگر پرسنل زود به زود عوض می‌شوند دلیلش چیست و اگر سالها در اون کلینیک کار می

## فصل اول اپیزود دوم

کنند دلیل وفاداری‌شان به کلینیک چیست؟ نقش حقوق در ترک کار پرسنل و نقش تبعیض و بی‌احترامی و بی‌عدالتی چقدر است؟

**بیماران:** در مورد بیماران باید ببینیم انتظار اصلی آنها از یک مجموعه درمانی چیست و کدام عامل بیشتر از همه اذیتشان می‌کند یا بر عکس حالشان را خوب می‌کند؟ باید نگاه کنیم ببینیم خط قرمز بیماران چیست که دیگر بیشتر آنها نمی‌توانند تحمل کنند یا مرز شروع وفاداری‌شان کجاست که دیگر به هیچ دلیلی از پزشکشان دل نمی‌کنند.

**مدیریت:** باید ببینیم مدیریت کلینیک چه برنامه‌ای برای جذب پزشک و پرسنل دارد؟ برای جذب بیمار سراغ بیمه می‌رود یا سراغ جذب بیمار آزاد و چرا؟ سختی‌های کار را بپرسیم و اینکه آیا دوباره کلینیک می‌زند؟ رضایت بیمار برایش چقدر مهمه و سود کلینیک چقدر است؟

با تمرکز روی مشاهده عمیق، بعد از یک مدت به جایی می‌رسیم که می‌توانیم عملکرد افراد و اتفاقات محل کار را تجزیه و تحلیل کنیم و پشت تصمیم‌ها و رفتار آدم‌ها را بخوانیم و در سال‌های بعد، خیلی از اشتباهات پرهزینه همکارانمان را تکرار نکنیم.

### ❖ مرحله دوم کارآموزی، با تمرین و ممارست شروع می‌شود

برای رسیدن به مهارت و استادی در هر حرفه یا شغلی، نیاز به حداقل ۱۰ هزار ساعت تمرین هست. مراحل اولیه یادگیری معمولاً کند، سخت و کسل‌کننده است مثل ورزش که چند روز اول بدنمون می‌گیرد و هزار تا بهانه داریم برای رها کردن ورزش ولی باید دوام بیاوریم و این تکرار ملال‌آور را به جان بخریم؛ بعد از یک مدت، تمرین جذابتر و آسانتر می‌شود و مهارت هم بیشتر و در واقع یک سیکل مثبت تقویت‌کننده ایجاد می‌شود که با سرعت بالایی، ما را به هدف نزدیک می‌کند. در مقابل سیکل منفی هم داریم که ما فعالیت را تکرار نمی‌کنیم پس مهارتی هم به دست نمی‌آوریم و این عدم مهارت، انگیزه ما را برای شروع تمرین کمتر می‌کند تا زمانی که دیگر قید آن کار را می‌زنیم.

باید سعی کنیم از مهارتی شروع کنیم که به راحتی در آن مسلط شویم و پایه و اساسی باشد برای دستیابی به مهارت‌های بالاتر

فراگیری همزمان چند مهارت را هم ترجیحاً باید از ذهن خارج کنیم و تمرکز کنیم روی اصلی‌ترین مهارت

## ❖ تجربه

مرحله سوم در فرایند کارآموزی بحث تجربه است. در این مرحله باید سعی کنیم رویکرد فعال تری داشته باشیم به این صورت که مسئولیت بیشتری قبول کنیم یا پروژه جدیدی را شروع کنیم.

حتی اگر عایدی مالی برایمان نداشته باشد؛ اینکار باعث می‌شود وارد گود عمل شویم و به احتمال زیاد مورد انتقاد قرار بگیریم؛ اینجا دقیقا همان جایی است که ما رشد می‌کنیم و باید یادمان باشد ارزش فراگیری بیشتر از پول است و ارزش دارد جایی کار کنیم که آموزش بیشتری برایمان به همراه دارد حتی اگر درآمدش کمتر باشد.

**مبادا زمانی را که باید صرف مهارت آموزی کنیم به خاطر پول از دستش بدهیم.**

زمانی که احساس کردیم دیگر چیزی برای فراگیری در محیط فعلی نداریم مرحله کارآموزی ما در آنجا به پایان رسیده؛ یا باید اعلام استقلال کنیم و مطب بزنیم یا وارد دوره کارآموزی پیشرفته‌تری در یک کلینیک دیگر بشویم.

در قسمت پایانی این اپیزود، می‌خواهم تجربه کارآموزی خودم را برایتان تعریف کنم. تا بهتر مشخص شود منظورم از سه مرحله کارآموزی یا همون مشاهده عمیق، تمرین و ممارست و کسب تجربه چیست.

بلافاصله بعد از اینکه دوره عمومی من تمام شد، تخصص قبول شدم و تجربه کاری بین این دو مقطع نداشتم.

از ابتدای سال ۸۶ و همزمان با دوره رزیدنتی در دانشگاه شهیدبهشتی، عصرها در کرج شروع به کار کردم؛ روزهای زوج در یک درمانگاه عمومی که یک یونیت داشت به تنهایی کار کردم و روزهای فرد در یک کلینیک تخصصی دندانپزشکی که خیلی هم شیک و به روز بود همزمان با چند دندانپزشک عمومی و متخصص دیگر مشغول بودم و در کمتر از یک سال، هر دو کلینیک را ترک کردم؛ اولی را به خاطر اینکه تنها بودم و جنبه آموزشی برایم نداشت و دستیارش هم کنترل عفونت و تکریم بیمار انجام نمی‌داد. دومی را هم به خاطر ناعادلانه بودن توزیع بیماران و پرداختی پزشکان ترک کردم. محل کار سوم من، یه مطب تقریبا ۶۰ متری بود که به همراه دو دندانپزشک دیگر مشغول کار بودم و خیلی از مطالب کسب‌وکاری، مدیریتی، فنی و بیماررداری را آنجا یاد گرفتم.

از لحاظ سلیقه کاری، دو همکار من در آن مطب، تقریبا دو سبک کاملا متفاوت را پیش گرفته بودند؛ اولی تعداد بیمار محدودی داشت ولی برای هر کدام وقت می‌ذاشت، محتاط بود و تا حدودی وسواسی تو کیفیت درمان و خیلی آرام و آهسته پیش میرفت. همکار دیگر کلی مریض داشت که نمی‌رسید کارهایشان را انجام بدهد، خیلی وسواس در کیفیت کارش نداشت، علاقه زیادی به درمان‌های مدرن داشت و مریض‌های برگشتیش کم نبودند ولی به شدت در آرام کردن بیمار ناراضی مهارت داشت و در این کار فوق العاده بود. دقت در این دو سر طیف خیلی چیزها را به من یاد داد. (منظور من از مشاهده دقیق همینه) در مورد کسب مهارتهای فنی هم من خیلی

## فصل اول اپیزود دوم

آروم و با حوصله پیش رفتیم . من به مدت دو سال برای همکاری که سرش شلوغ بود ، فقط درمان‌های اندو را انجام می‌دادم و کاملاً در اندو دستم راه افتاد . از اواخر سال دوم ، دندان‌هایی را که اندو می‌کردم ترمیم هم می‌کردم . کم کم شروع کردم به درمان کودکان و تمام بیماران اطفال اون مطب به من ارجاع شد . از سال سوم تراش روکش را با احتیاط خیلی زیاد، به صورت تک واحدی و همراه با case selection وسواسی شروع کردم و از اواخر سال سوم شروع کردم به مریض گرفتن برای خودم و کم کم وقتم با مریض‌های خودم پر شد . همزمان با کار در آن مطب دوره ایمپلنت و ارتودنسی را هم در جهاد دانشگاهی گذراندم و بعدها شروع به درمان در این دو حیطه کردم هر چند خیلی زود پایم را از کفش ارتودنسیست‌ها در آوردم . دوره ترمیم زیبایی را هم ثبت نام کردم ولی چون با روحیاتم سازگار نبود ، نیمه کاره رها کردم و ادامه ندادم . منظور من از بیان این تجربیات این نیست که همه باید این روش را بروند ، هر کس درمان‌ها را از جایی که دوست دارد باید شروع کند و این توالی که من طی کردم شاید به درد خیلی‌ها نخورد ، بیشتر منظورم اینست که از درمان‌های ساده تر تمرین را شروع کنید و همزمان که در آن درمان ماهرتر شدید روی درمان‌های دیگر تمرکز کنید و یک وقتی را هم باز کنید برای شرکت در دوره های آموزشی و خودتان را برای درمان‌های جدیدتر ، به روزتر و پیچیده تر آماده کنید .

در آن مطب ، اوضاع کنترل عفونت خوب نبود و من چون از مبحث کنترل عفونت خوشم می‌آمد به صورت داوطلبانه مسئول کنترل عفونت مطب شدم ، کم کم نظارت بر کار دستیاران و حتی استخدام آنها را بر عهده گرفتم که این تجربیات بعدها در راه اندازی کلینیک خودم خیلی بهم کمک کرد. این همان جایست که می‌گویم مسئولیت برعهده بگیرید حتی اگر درآمد برایتان به همراه ندارد . قبل از اینکه کلینک خودم را راه اندازی کنم با یک برنامه قبلی ، در سه کلینیک معروف شهر و هر کدام به مدت ۶ ماه مشغول به کار شدم و سعی کردم با روش های مدیریتی آنها و مزایا و معایب هر کدام آشنا شوم . چند ماه را به تنهایی در مطب یکی از دوستانم که قصد مهاجرت داشت مشغول کار شدم و از سال ششم کلینیک خودم را راه اندازی کردم . این همان جایست که می‌گویم اگر مرکزی برایتان بارآموزشی ندارد ترکش کنید ؛ یا بروید دوره کارآموزی بهتر یا مستقل شوید و کسب و کار خودتان را راه بیندازید .