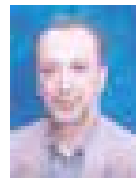


# تأثیر ارتباط حرفه گرایی بر رضایت شغلی با نقش میانجی اخلاق حرفه ای: یک مطالعه مروری

● دکتر حسین درگاهی

رئیس مرکز تحقیقات مدیریت اطلاعات سلامت، استاد  
گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشکده  
بهداشت، مرکز تحقیقات مدیریت اطلاعات سلامت،  
دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران



● دکتر ابراهیم جعفری پویان

دانشیار گروه علوم مدیریت و اقتصاد بهداشت، دانشکده  
بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، تهران، ایران

● اکرم عزتی فرد

کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، گروه علوم مدیریت  
و اقتصاد بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران،  
تهران، ایران

## □ مقدمه

حرفه ای گرایی امروزه به عنوان یک عنصر اصلی در سازمان های ارائه دهنده بهداشتی درمانی مورد توجه قرار گرفته است. حرفه ای گرایی دارای چند ویژگی اساسی از جمله تخصص گرایی، اخلاق حرفه ای و تعهد شغلی است که می تواند منجر به رضایت شغلی کارکنان در سازمان ها شود. هدف نهایی از این مطالعه تبیین و تحلیل مفهوم حرفه ای گرایی در سازمان ها به ویژه سازمان های بهداشتی درمانی و ارتباط آن با اخلاق حرفه ای و تخصص گرایی است که در نهایت می تواند به افزایش رضایت شغلی بیانجامد.

**روش کار:** مطالعه حاضر از نوع مروری با استفاده از پایگاه داده ای انگلیسی و فارسی زبان و بهره برداری از کلید واژه های سازمان های بهداشتی درمانی، حرفه ای گرایی، حرفه، ویژگی شغلی، اخلاق حرفه ای و رضایت شغلی در سال ۱۳۹۸ انجام شد. کلیه مقالات و کتاب های فارسی و انگلیسی مربوط به موضوع مرتبط با هدف پژوهش از سال ۱۹۸۰ میلادی تا سال ۲۰۱۹ انتخاب و مورد استفاده قرار گرفت و با روش آنالیز موضوعی و نرم افزار Excel تحلیل شد.

## یافته های پژوهش: تاریخچه حرفه ای گرایی، ویژگی ها،

مفاهیم و رویکردهای حرفه ای گرایی و سازمان های حرفه ای، تبیین و تشریح تخصص گرایی، فواید و معایب آن، اخلاق حرفه ای و مفهوم شناسی و عوامل پایه دخیل در آن و در نهایت رضایت شغلی و عوامل تأثیر گذار بر آن در این بخش از مقاله مورد مطالعه قرار گرفت.

**نتیجه گیری:** حرفه ای گرایی اساس و پایه پیمان فیما بین بین حرفه علوم پزشکی با جامعه است که شامل تخصص گرایی و اخلاق حرفه ای، ارائه بهترین خدمات و داشتن تعهد حرفه ای به بیماران است و به کارکنان سازمان های بهداشتی درمانی از جمله آزمایشگاه های پزشکی یاد می دهد تا کارکنان تحلیل گر و به کار و حرفه خود علاقمند باشند و این سازمان ها را به سوی تعالی توسعه دهند و به نوعی توسعه حرفه ای را در سازمان های مزبور نهادینه سازی کنند.

**کلید واژه:** حرفه ای گرایی، تخصص گرایی، اخلاق حرفه ای، رضایت شغلی، سازمان های بهداشتی درمانی

## □ مقدمه

نیروی انسانی کارآمد، شاخص عمده برتری یک سازمان است. کارکنان متخصص، وفادار، سازگار با ارزش‌ها و اهداف حرفه‌ای و سازمانی، دارای انگیزه قوی، متمایل و متعهد به حفظ و ادامه عضویت در سازمان، از نیازهای اصلی و ضروری هر سازمان محسوب می‌شود (۱). چنین افرادی ضمن کاهش غیبت، تأخیر و جابجایی باعث افزایش چشمگیر عملکرد، نشاط روحی و تجلی هر چه بهتر اهداف متعالی سازمان و جامعه خواهند شد. کارکنان، مهم‌ترین عامل تعیین‌کننده در حرکت صحیح سازمان به سمت اهداف سازمانی به شمار می‌روند (۲). یکی از عمده‌ترین دغدغه‌های مدیران در سطح مختلف سازمان، چگونگی ایجاد بستر مناسب برای کارکنان است تا آن‌ها با مسئولیت‌پذیری و احساس تعهد و به صورت حرفه‌ای وظایف خود را به درستی انجام دهند و بهترین عملکرد را داشته باشند (۳).

در سازمان‌های امروزی تنوع ارزشی و فرهنگی در محیط کار بسیار بالا است و اخلاق حرفه‌ای با ویژگی‌های دلبستگی به کار، روحیه مشارکت، اعتماد‌پذیری، ایجاد تعامل با یکدیگر، از جایگاه و اهمیت والایی در سازمان برخوردار است. از سوی دیگر، موفقیت و شکست یک سازمان بستگی به راهیابی آن به بستر حرفه‌ای گزینی دارد، زیرا توسعه اقتصادی و فراتر از آن توسعه پایدار با حرفه‌گزینی مرتبط است. بنابراین یکی از ضرورت‌های دنیای در حال تغییر امروز، داشتن نیروی انسانی حرفه‌ای و با اخلاق و شایسته است (۴). مهارت ادراکی و رفتاری و فنی، نگرش انتقادی، نظام‌مند و آینده‌نگر به کار، از دیگر ویژگی‌های متمایز حرفه‌ای بودن، می‌باشد. حرفه‌ای کسی است که، توانمندی خود را پایبندی به قانون و نظام‌مندی حرفه‌ای می‌داند، افعال دانستن، خواستن و توانستن را در حرفه خود باور دارد و دارای منش، دانش و بینش حرفه‌ای است (۵). حرفه‌گزینی به عنوان یک متغیر اصلی در سازمان‌های بهداشتی-درمانی که مأموریت اصلی آن‌ها، پیشگیری، مراقبت و درمان است، همواره مورد توجه قرار گرفته است، زیرا ضعف این سازمان‌ها در جذب نیروی انسانی حرفه‌ای و کارآمد موجب نارضایتی کارکنان و بیماران و نهایتاً منجر به محقق نشدن اهداف پیش‌بینی شده برای این سازمان‌ها

خواهد شد (۶). در واقع حرفه‌گزینی زمانی رخ می‌دهد که اعضای یک حرفه به این مهم اعتقاد و باور داشته باشند که تخصص آن‌ها برای مشتریان خود و جامعه مربوطه بسیار ارزشمند و حیاتی است. حرفه‌گزینی در برگیرنده پنج بعد نگرشی «احساس هویت با گروه، اعتقاد به بازتاب عمومی خدمت در جامعه، خودکنترلی، جذابیت حرفه و استقلال عمل در کار» است (۷).

در زبان فارسی واژه حرفه (Profession)، معادل پیشینه و کسب و کار است. حرفه یا Profession از واژه لاتین ((Professive)) گرفته شده که به معنای یک اظهار نامه علنی همراه با ضمانت اجرای یک تعهد است (۸). طبابت، وکالت، روحانیت و تعلیم و تربیت از قدیمی‌ترین حرفه‌ها محسوب می‌شوند. اگرچه در دوران مدرن، حرفه‌های زیادی پا به عرصه گذاشته‌اند (۹).

### حرفه‌ها سه ویژگی اساسی دارند که عبارت‌اند از:

- ۱- احراز صلاحیت در یک شغل تخصصی مبتنی بر سلسله مراتب معرفت و مهارت
  - ۲- اذعان به انجام وظایف و مسئولیت‌های خاص در قبال جامعه و مشتریان
  - ۳- داشتن حق تربیت، پذیرش، تنبیه و اخراج اعضاء به خاطر ناتوانی در حفظ صلاحیت‌های توجیهی به وظایف و مسئولیت‌ها (۱۰).
- حرفه‌گزینی تاریخی کهن دارد؛ به طور مثال حرفه‌گزینی در رشته‌های پزشکی از زمان «بقراط» مطرح شده است. «هامر» معتقد است که منشأ حرفه‌ها و حرفه‌ای به افرادی بر می‌گردد که به خدا ایمان آوردند و عهد کردند که همچون راهبان دارای زندگی روحانی باشند. در نهایت این واژه در رشته حقوق و برخی از شاخه‌های پزشکی و نظامی کاربرد پیدا کرد. حرفه‌گزینی یکی از موضوعات و مفاهیم مهم مدیریت دولتی است. از نظر تاریخی مفهوم حرفه و حرفه‌گزینی ریشه در رشته‌های حقوق، پزشکی، ادیان و سازمان‌هایی مانند دانشگاه‌ها و بیمارستان‌ها دارد (۱۱).
- فرهنگ لغت آکسفورد (۱۹۸۳) دو تعریف اصلی را برای حرفه ارائه می‌دهد که تعریف دوم گسترده‌تر بوده و تقریباً حرفه را معادل شغل می‌داند. حرفه، شغلی است که یک نفر وانمود می‌کند در آن ماهر است و آن را دنبال می‌کند. به

عبارتی کاری است که در آن یک دانش اکتسابی از طریق آموزش برای دیگران یا در کارکرد مهارت مبتنی بر آن استفاده می‌شود. ادعای تخصص یا مهارت خاص، انگیزه کار برای پول، نیاز به یادگیری یا درک دانش نظری، خدمت به دیگران و محدود شدن به مقوله‌های خاص شغلی و موقعیت اجتماعی از ابعاد آن به شمار می‌رود (۱۲).

فرهنگ لغت "وبستر" واژه حرفه ای را به این صورت تعریف می‌کند: اشخاصی که در یکی از حرفه‌های تخصصی یا مشاغل تجاری یا هنری دارای موقعیت برتر اجتماعی مشغول به کار باشند. این تعریف با تعریف حرفه دارای شباهت‌های بسیار واضحی است. این شباهت‌ها عبارت‌اند از: آموزش و کارآموزی بیشتر، تخصص ویژه، آمادگی در ارائه خدمت بشر دوستانه، تأیید و احترام از سوی شهروندان و همکاران (۱۳).

از دیدگاه عموم مردم یک شخص حرفه ای دقیقاً چه مشخصاتی دارد؟ از مفاهیمی مثل حرفه، حرفه ای، حرفه‌سازی و حرفه‌گرایی چه چیزهایی استنباط می‌شود؟ اگرچه در گفتگوهای روزمره اصطلاح حرفه، حرفه ای و حرفه‌گرایی به طور گسترده استفاده می‌شود، اما مثال‌های زیر نشان می‌دهد که معنی مفاهیم به اشکال بسیار متفاوت بسته به زمینه و تجارب یا انتظارات گذشته ای که از افراد داشته‌اند، تعبیر می‌شود (۵):

برای مثال:

او یک کار حرفه ای انجام می‌دهد (کار خوب و با کفایت انجام می‌شود).

«او خیلی حرفه‌ای رفتار می‌کند (او مؤدب، واقع‌گرا و غیر احساسی است و در کمک به دیگران از خود گذشتگی دارد و مطمئن هستم از من سوء استفاده نمی‌کند. من معمولاً کارم را حرفه ای انجام می‌دهم. من سزاوار موقعیت و پول بیشتری هستم و کارم مهم و ارزشمند است (۱۱).

"هوارد بکر" به عنوان جامعه شناس ادعا می‌کند: اصطلاح حرفه به جای تشابه با مفهوم بیولوژیکی ((یک موجود زنده)) شباهت معنایی بیشتری با مفهوم فلسفی یا دینی ((یک انسان خوب)) دارد. با به کارگیری اصطلاح حرفه در یک شغل خاص افراد قصد دارند تا بگویند که شغل از نظر اخلاقی قابل تحسین است. زمانی که از آن

اصطلاح استفاده نمی‌کنند نیز قصد آن را دارند که بگویند که شغل دارای فضیلت اخلاقی نیست (۷). در این نوع تعریف، حرفه ای‌گرایی در سه شخصیت اصلی ایفای نقش دارد: فرد شاغل یا حرفه‌گر، کارگزار و جامعه. به منظور درک کامل مفهوم حرفه باید معیارهای متفاوتی که برای تعیین حرفه‌ها استفاده می‌شود را مورد بررسی قرار داد. در این رابطه، اعتقاد بر این است که مشاغل باید تبدیل به حرفه شوند و از مراحل مشخصی عبور کنند؛ بدین صورت که مشاغل به صورت تمام وقت انجام شود، حرفه ای‌گرایی آموزش داده شود، انجمن‌های حرفه ای تشکیل شوند، از حرفه و حفظ قوانین اخلاقی آن حمایت شود و سرانجام یک نظام‌نامه برای تنظیم روابط داخلی میان همکاران با یکدیگر و خارجی (مراجعه کنندگان) تشکیل شود (۱۲).

از دیدگاه جامعه شناسی عناصر اساسی مفهوم حرفه عبارت‌اند از: شغل، آموزش و پذیرش اجتماعی. هر چه پیوند میان این سه عنصر بیشتر باشد حرفه‌گرایی قوی‌تر است. یکی دیگر از عناصر لازم برای حرفه ای بودن، وجود انگیزه قوی نسبت به حرفه در میان اعضا و همچنین انحصار شغلی است که در آن حرفه انجام می‌شود (۱۴). حرفه‌های علوم پزشکی یک نمونه عالی از حرفه‌هایی است که با معیارهای بالا به خوبی انطباق دارد. در حرفه‌های علوم پزشکی پیوند قوی بین شغل و آموزش آن وجود دارد و پذیرش اجتماعی شغل و آموزش بسیار بالا است. هر فردی که در رشته‌های علوم پزشکی مطالعه می‌کند تشویق می‌شود که تنها و تنها به آن کار بپردازد. این افراد می‌خواهند وارد مشاغل خاصی شوند که انجام آن تنها یک انحصار شغلی ایجاد می‌کند و بنابراین قدرت حرفه ای بیشتری به آن‌ها می‌دهد (۱۵).

مفهوم حرفه‌گرایی در طول زمان با تغییراتی مواجه شد. طبق تعریفی که در دهه ۱۹۱۰ در آمریکا ارائه گردید؛ حرفه، شغلی است که دارای خصوصیات اصلی دانش، سازمان‌مندی و نظام اخلاق باشد (۱۶). اگر چه از اوایل قرن بیستم به بعد نیز محققین متعددی سعی در ارائه تعریف و توضیح از مفهوم حرفه‌گرایی داشته‌اند.

حرفه‌گرایی شامل رفتار، مقاصد و ویژگی است که یک فرد را در مقام کار و حرفه توصیف می‌کند و به وسیله یکی از موارد زیر شناخته می‌شود: ماهیت (روحیه)،

شغلی و حرفه گرایی سازمانی است (۲۶).

### □ روش کار

مطالعه حاضر از نوع مروری است که در زمینه تبیین حرفه‌ای گرایی و ارتباط آن با تخصص و رضایت شغلی انجام شد. در این پژوهش از پایگاه داده ای انگلیسی زبان مانند Web of Science, Scopus, Medline, Science Direct, Google Scholar, Google با کلیدواژه‌های Profession, Professionalism, Job Speciality, Job Characteristics, Professional Ethics, Job Satisfaction, Health Care Organization استفاده شد. همچنین کلید واژه‌های معادل فارسی مانند حرفه، حرفه ای گرایی، ویژگی شغلی، تخصص شغلی و رضایت شغلی و سازمان‌های بهداشتی درمانی در پایگاه‌های داده ای فارسی زبان مانند ISC، SID و Magiran مورد بهره برداری قرار گرفت. کلیه مجموعه مقالات و کتاب‌های مربوط به موضوع در پایگاه داده‌های ذکر شده و در راستای هدف پژوهش از سال ۱۹۸۰ میلادی هم زمان با آغاز توسعه حرفه ای گرایی تا سال ۲۰۱۹ به دو زبان فارسی و انگلیسی در دنیا مورد بهره برداری قرار گرفت. دیگر مطالعات که به زبان‌های غیر از فارسی و انگلیسی انجام شده بودند مورد استفاده قرار نگرفت. متون مقالات و سایر منابع انتخاب شده با روش آنالیز موضوعی و با استفاده از نرم افزار excel تحت تحلیل قرار گرفتند.

### □ نتایج

#### ضرورت و ویژگی حرفه ای گرایی

طول تاریخچه ضرورت و ویژگی حرفه ای گری به ازای قدمت طبابت است، زیرا در طول تاریخ، جنبه مهمی از طبابت و پزشکی، قداست و منزلت آن نزد جامعه بوده و این قداست جز با جلب اطمینان مردم و پیروی از اصول انسانی میسر نبوده است (۲۷). تاریخچه مفهوم حرفه ای (Professionalism) بسیار طولانی است و این واژه حداقل برای ۲۰۰ سال مورد استفاده بوده است (۲۸). حرفه گرایی در سیره و گفتار حضرت علی (ع) هم در گفتار و هم در رفتار ایشان که بر حرفه ای بودن افراد

روش‌ها یا موقعیت و عمل یا روش حرفه‌ای که از یک روش غیر حرفه‌ای متمایز شده است (۱۷). حرفه گرایی را می‌توان بر اساس ویژگی‌ها و رفتارهای یک فرد و یا گروهی از افراد شاغل در یک حرفه معین تعریف کرد که موجب اعتماد دیگران به آن فرد یا گروه درباره انجام مطلوب فعالیت‌های آن‌ها می‌شود. نظریه‌های دیگر، حرفه گرایی را شامل دانش اکتسابی، مهارت به کارگیری دانش، هوش، صداقت، رفتار اخلاقی، فداکاری برای عدالت و رفاه عموم می‌دانند؛ در حالی که تعاریف دیگر تا حدودی اختصاصی تر است و شامل شایستگی، سخت کوشی، رفتار مناسب و با نزاکت و استقلال عمل می‌باشد (۱۸).

حرفه ای گرایی به عنوان یک ابزار قدرتمند تغییر شغلی و کنترل جمعی بر سطوح کلان و در دامنه وسیعی از مشاغل در کارهای بسیار متفاوت و روابط سازمانی تحلیل می‌شود (۱۹). حرفه گرایی به عنوان شکلی از جامعه اخلاقی مبتنی بر عضویت شغلی ارزیابی شده است (۲۰). حرفه ای گرایی نیرویی است که قادر است فرد گرایی را به سمت نیازهای جامعه سوق دهد (۲۱). حرفه گرایی به عنوان نیرویی برای ثبات و آزادی کارکنان در برابر تهدید بوروکراسی‌های صنعتی و دولتی معرفی شده است (۲۲). رفتار روزمره حرفه‌ای‌ها تجسم عینی تخصص، اخلاق، تعهد و در حقیقت حرفه‌گرایی آن‌ها است. در اینجا نه تنها روی شایستگی فنی بلکه بر صلاحیت اخلاقی، ایثارگری و نوع دوستی نیز تاکید می‌شود و لذا بین رفتار مشاهده شده و ارزش‌های فردی صریحاً یک پیوند وجود دارد (۲۳). حرفه گرایی به تعهد میان کارکنان یک شغل یا حرفه و به ارتقاء موقعیت حرفه ای خود و راهبردهای مورد نیاز برای دستیابی به آن موقعیت اشاره دارد؛ برای مثال حرفه گرایی زمانی اتفاق می‌افتد که اعضای یک حرفه اعتقاد داشته باشند به طور کلی حرفه آن‌ها برای مشتریان و جامعه لازم و ضروری است (۲۴). حرفه گرایی یک ایدئولوژی مرکب از یک تخصص دانش محور، استقلال عمل در کار و خدمت به جامعه است (۲۰). از دیدگاه دیگر نظریه پردازان، حرفه ای گرایی به عنوان بهای شغلی، یک ایدئولوژی، تغییر شغلی و کنترل مدیریتی بیان شده است (۲۵). نتیجه تغییرات اخیر معرفی دو شکل مطلوب حرفه گرایی شامل حرفه گرایی

حکومتی تاکید داشتند نمود پیدا می‌کند. در نتیجه می‌توان گفت لیاقت و شایستگی افراد در هر حکومت مهم‌ترین اصل برای اداره جوامع بشری است. کارگزاران یک نظام باید دارای خصوصیتی از جمله تعهد، تقوی و شخصیت متعادل باشند (۲۹) و دارای خصوصیتی متناسب با انواع کار، محدوده کار و میزان مسئولیت خود باشند. زیرا هر نوع مسئولیتی یک نوع شرایط و صفاتی را ایجاد می‌کند و مسلماً هر اندازه مسئولیت‌ها سنگین تر و گسترده تر باشد، باید شرایط احراز آن نیز به همان نسبت سخت تر و بیشتر باشد (۳۰).

### □ حرفه ای گرایي نیاز به ویژگی‌های زیر دارد:

داشتن مهارت تخصصی برای افرادی که به حرفه اشتغال دارند، به افراد حرفه ای امتیازات خاصی توسط جامعه ارائه می‌شود، انتظار جامعه از آن‌ها تقدم منافع جامعه بر منافع خود در ارائه خدمت اجتماعی می‌باشد.

عناصر اصلی حرفه ای گرایي نیز عبارت است از این که حرفه‌ها فلسفه منحصر به خود را دارند که باید در هر صورت مهارت داشته باشند. حرفه‌ها باید دارای ادبیات حرفه ای تحقیق و مطالعه و تفسیر باشند. حرفه‌ها با رهبران، نویسندگان، عاملان، نقش‌ها و کسانی که در ارائه خدمت فعال هستند مرتبط می‌باشند. حرفه‌ها، کدها، راهبردها، عقاید، پیمان‌ها و بیانیه‌های اعتقادی در چارچوب اخلاق گرایي و حرفه گرایي قرار دارند (۳۱).

در حال حاضر ابعاد اصلی برای ترسیم تصویر حرفه گرایي عبارت است از دانش: عبارت است از مجموعه ای تئوری از قدرت حرفه ای و تحصیلات خاص. سازمان: عبارت است از تشکلهای حرفه ای انحصار و اعطای مجوز و استقلال حرفه‌ای. اخلاق حرفه ای: شامل ارائه خدمات ایده آل، رعایت آیین نامه‌های اخلاقی و درک مفهوم شغل.

چندین ویژگی دیگر نیز برای حرفه گرایي پیشنهاد شده است، که عبارت است از این که حرفه ای‌ها به طور قابل ملاحظه ای ماهر هستند، رتبه بالای دانش سیستمی و عمومی دارند، گرایش اولیه آن‌ها در جلب منافع عمومی و جمعی است، رتبه بالای خود کنترلی رفتارشان را دارند و با یک کد اخلاقی کنترل می‌شوند. کد اخلاقی یک بیانیه

ارزشی است و کیفیت بالای خدماتی را تضمین می‌کند و بر روی موانع شخصی و حمایت از مشتری تاکید نمی‌کند (۳۲).

معیارهای کسب حرفه ای گرایي در سازمان‌ها به ویژه سازمان‌های بهداشتی درمانی شامل موارد زیر می‌شوند:  
آموزش: برای حرفه ای شدن یک دوره آموزش گسترده به صورت ترکیبی از آموزش و پرورش رسمی و سپس کارآموزی در یک محیط آموزشی عالی تر وجود دارد.  
استقلال داخلی: حرفه ای‌ها معمولاً در کارشان استقلال داخلی دارند.

قضاوت: حرفه ای‌ها، قضاوت شخصی و تصمیم گیری مناسب برای مشتریان و ارباب رجوع را با توجه به آموزش و پرورش خود انجام می‌دهند.

خدمات: توانایی آن‌ها می‌تواند یک خدمات با ارزش برای جامعه فراهم کند و منافع شخصی در آن نقشی نداشته باشد.

فداکاری و عزت نفس: حرفه ای‌ها در کیفیت کارشان عزت نفس و فداکاری دارند.

تحصیلات: حرفه ای‌ها بهره مندی از آموزش عالی، تحصیلات رسمی، کسب گواهینامه، فعالیت در فرصت‌های تحصیلی مداوم و فعالیت در انجمن‌های حرفه ای را دارا هستند.

شایستگی: احاطه بر دانش نظری، صلاحیت در حل مشکلات، کاربرد دانش نظری در عمل، توانایی در خلق دانش و تصرف در آن، اشتیاق و الزام و تعهد به مشتری و تعهد به آموزش مداوم درباره حرفه خود از شایستگی‌های افراد حرفه گرا است (۳۳).

حمایت: حرفه ای‌ها مسئولیت پذیر هستند. همچنین حرفه ای‌ها به خرده فرهنگ‌ها در سازمان احترام می‌گذارند، از تقویت فعالیت‌های حرفه ای به طور رسمی حمایت می‌کنند، برای ایجاد محیط‌های سالم و مناسب تلاش می‌کنند و سرانجام ملاحظات اخلاقی را ارتقاء می‌دهند.

حرفه ای‌ها برای افرادی که برخلاف عقیده و آرمان‌های حرفه‌ای گرایي کار می‌کنند، ارزش قائل نمی‌شوند و در مقابل به عقاید و رفتارهایی که برخلاف حرفه ای گرایي عمل می‌کنند، حساس هستند (۳۴) و رابطه خاص و



ویژه‌های با مشتریان و حامیان برپا می‌کنند، نفع شخصی ندارند، در تمام جنبه‌های حرفه‌ای گرابی فعالیت دارند، در جهت انجام چگونگی انجام کار و ماهیت آن اطلاع‌رسانی می‌کنند و تحت فشارهای بیرونی واکنش‌های متفاوتی را نشان می‌دهند (۳۵).

یک حرفه باید دارای ویژگی‌هایی باشد تا به مفهوم واقعی کلمه به عنوان یک حرفه تلقی شود. اول این که مشاغل باید مجموعه‌ای مدون از دانش داشته باشند که هم قابل یادگیری و آزمون باشد و تا وقتی این شرایط برای یک حرفه فراهم نشود و اتفاق نظر در مورد آن وجود نداشته باشد، تصور این که به آن حرفه گویند مشکل خواهد بود (۳۶).

یک حرفه باید دارای انجمن‌های صنفی و حرفه‌ای مقتدر و با نفوذ باشد تا اصول و ضوابط و استانداردهای آن حرفه را این نوع انجمن‌ها تعریف و به سازمان‌ها ابلاغ کنند؛ به نحوی که همه استانداردها از خود سازمان‌ها دریافت نشود (۲۳). وجود گواهینامه‌های حرفه‌ای یکی دیگر از ویژگی‌های یک حرفه است که نشان‌دهنده صلاحیت حرفه‌ای افراد در آن حرفه است که گاهی این گواهی‌نامه‌ها به صورت موقت صادر می‌شود و لازم است که با فاصله زمانی معمولاً ۲ تا ۳ سال تجدید شود. به عنوان مثال، در آمریکا انجمن مدیریت منابع انسانی (SHRM) دو نوع گواهینامه حرفه‌ای برای کسانی که تمایل دارند در این حرفه حضور داشته باشند و در نقش مدیر منابع انسانی انجام وظیفه کنند صادر می‌کند. یکی گواهینامه مقدماتی (RHR) و دیگری گواهینامه پیشرفته به نام (SPHR) به عنوان یک گواهینامه حرفه‌ای در حوزه مدیریت منابع انسانی که برای استخدام در سازمان‌های بزرگ آمریکایی کاربرد دارد (۳۷). ویژگی بعدی یک حرفه داشتن کدهای اخلاقی یا آیین‌نامه‌های رفتار حرفه‌ای است که در آن حرفه‌ها برای خود مجموعه‌ای از اصول و ارزش‌های اخلاقی را تدوین و اعلام می‌کنند و کسانی که عضو آن حرفه یا انجمن‌های حرفه‌ای هستند ملزم به رعایت اصول و ارزش‌های اخلاقی آن خواهند بود. در بعضی از انجمن‌ها حتی برای کسانی که این ارزش‌ها و کدهای اخلاقی را رعایت نکنند جرایمی مثل لغو عضویت و نظایر آن در نظر گرفته می‌شود (۶). ویژگی بعدی داشتن مدل شایستگی است؛ به این معنی

که اگر کسی مایل است وارد این حرفه شود و سپس ارتقاء پیدا کند باید مجموعه‌ای از حداقل قابلیت‌ها و شایستگی اولیه و تکمیلی را داشته باشد. بعضی از این قابلیت‌ها از جنس استعداد و هوشمندی و پاره‌ای دیگر از جنس دانش و مهارت است که می‌شود آن‌ها را از طریق آموزش به دست آورد. افرادی که در یک حرفه مشغول به کار هستند و معمولاً به صورت طولانی در آن حرفه باقی می‌مانند و شغل خود را عوض نمی‌کنند، این مساله می‌تواند شاهدهی بر حرفه‌ای بودن حوزه مورد بررسی باشد. مثلاً یک کارشناس آزمایشگاه معمولاً تمام طول کار راه شغلی را به صورت یک نردبان طی می‌کند (۶). ویژگی بعدی درون‌زایی است؛ یعنی مدیران ارشد آن حرفه از بین کسانی که سال‌های قبل به عنوان کارشناس در پله‌های پایین نردبان شغلی قرار گرفته و وارد حرفه شدند معمولاً انتخاب می‌شوند و به تعبیر دیگر هر چقدر مدیران ارشد یک حوزه سابقه مدیریت عملیاتی در سطح پایین یا سابقه کارشناسی در آن حرفه را داشته باشند می‌توان نتیجه‌گیری کرد که این حوزه شغلی به یک حرفه نزدیک تر است (۶).

دیگر ویژگی یک حرفه داشتن استانداردهای عملکرد است؛ به این معنی که بتوان تشخیص داد کسی که در این حرفه مشغول است آیا درست و مطابق انتظارات عمل می‌کند یا خیر. به عبارت دیگر؛ مجموعه‌ای از انتظارات و استانداردهایی که می‌توان براساس آن‌ها در مورد عملکرد افراد یک حرفه قضاوت کرد. علاوه بر این، نسبت بالای عضویت شاغلان یک حرفه در انجمن‌های حرفه‌ای است یعنی هر چه تعداد کسانی که در یک حوزه کاری قرار دارند و عضویت انجمن‌های حرفه‌ای بیشتری داشته باشند می‌توان آن حوزه را حرفه‌ای تر تلقی نمود (۳۲).

در حال حاضر مجموع دو رویکرد عمده در مطالعه حرفه‌ها وجود دارد. رویکرد اول تلاش می‌کند تا ویژگی‌های گروه شغلی مختلف و نقش خاص آن‌ها را در جامعه بررسی کند و رویکرد دوم بر روی فرآیندی تمرکز دارد که از طریق آن یک گروه شغلی به یک حرفه تبدیل می‌شود (۳۸).

اما چند دهه بعد عمده توجهات به سمت فرآیند ایجاد حرفه‌گرایی در سازمان‌ها گرایش پیدا کرد. در این زمینه می‌توان به پژوهش‌های "فردسون" (۱۹۷۰)،

«جانسون» (۱۹۷۲) و «لارسون» (۱۹۷۷) اشاره نمود که با نقش حرفه‌گرایی در جامعه و ارتباط آن با دولت‌ها، موضوع حرفه را در قلمرو سیاسی نیز مطرح کردند. «فردسون» (۱۹۹۴) به اهمیت شناخت دولت و تفویض قدرت که باعث درجه‌بالایی از استقلال حرفه‌ای می‌شود اشاره می‌کند و حرفه را به عنوان کار تخصصی که از طریق آن فرد امرار معاش می‌کند، می‌داند (۳۹).

مطابق نظر «بارتون» به نقل از «فردسون» نوع کاری که حرفه‌ها انجام می‌دهند، به صورت پیچیده، پوشیده و اختیاری است و نیاز به قضاوت، مهارت و دانش نظری دارد که افراد عادی آن را ندارند و نمی‌توانند آن را درک و به آسانی ارزیابی کنند. لذا کار حرفه‌ای دو عنصر اساسی حرفه‌گرایی را نشان می‌دهد: تعهد به کاربردی کردن بخشی از دانش و مهارت خاص و حفظ یک رابطه اعتماد بخش با مراجعین (۴۰).

«جوپراننا» به نقل از «کاپلو» فرآیند حرفه‌گرایی را این گونه بیان می‌کند: ((حرفه‌ها با تأسیس انجمن‌های حرفه‌ای آغاز می‌شوند که در آن قوانین مربوطه برای عضویت بی‌صلاحیت‌ها محدودیت‌هایی را بیان می‌کنند. دوم این که این انجمن‌ها خودشان را لایق ایجاد محدودیت‌های قانونی نشان می‌دهند تا انحصار خود را اعمال کنند، سوم این که انجمن‌های حرفه‌ای یک آیین‌نامه اخلاقی برای تأیید سودمندی اجتماعی خود به منظور کنترل بیشتر افراد فاقد صلاحیت و کاهش رقابت داخلی تصویب می‌کنند و چهارم نیز جوسازی سیاسی می‌کنند تا هویت قانونی کسب کنند و انجام کار حرفه‌ای بدون مجوز را غیر قانونی قلمداد کنند)) (۴۱). امروزه دولت‌ها و حرفه‌ها دو پدیده متضاد در نظر گرفته می‌شوند و بوروکراسی دولت‌ها به عنوان تهدید جدی برای استقلال عمل حرفه‌ای‌گرایی قلمداد می‌شوند. اگر چه رابطه نزدیک سازمان دولتی و حرفه‌ای‌گرایی می‌تواند شرایطی را ایجاد کند که در آن احتمال استقلال عمل شغلی افزایش یابد و بدین ترتیب ساختار دولتی در دنیای جدید از حرفه‌ای‌گرایی حمایت می‌کند و در نتیجه دوگانگی بین حرفه‌ای‌گرایی و ساختار دولتی از بین می‌رود (۴۲).

## □ رویکردهای حرفه‌ای‌گرایی

حرفه‌گرایی رویکرد نسبتاً جدیدی است که هم اکنون

در بسیاری از سازمان‌های دولتی و خصوصی مورد توجه قرار گرفته است، اگر چه حرفه‌ای‌گرایی نمی‌تواند در همه سازمان‌ها و دستگاه‌ها (اعم از دولتی و یا خصوصی) مورد استفاده قرار گیرد، اما بسیاری از اصول حاکم بر سازمان‌های حرفه‌ای می‌تواند در سازمان‌های غیر حرفه‌ای نیز کاربرد داشته باشد (۳۰). این نکته از آن جهت حائز اهمیت است که کارکنان سازمان‌های حرفه‌ای عمدتاً با تخصص و آگاهی کافی و نسبتاً کامل از موضوع کار خود وارد عمل شده و طبیعتاً از کارایی بالایی نیز برخوردار هستند و این نکته‌ای است که در مبانی دینی ما نیز مورد توجه قرار دارد. به عبارتی سازمان‌های حرفه‌ای سازمان‌هایی هستند تخصصی که از تمام ظرفیت‌های لازم برای انجام فعالیت‌های بزرگ و پیچیده بر اساس معیارها و استانداردهای حرفه‌ای مشخص شده در آن حرفه برخوردار هستند (۴۳).

سازمان‌ها به دلایل زیر رویکردهای جدیدی برای حرفه‌ای شدن و همچنین حرفه‌گرایی کارکنان و مدیران خود ارائه داده‌اند:

- ۱- پیچیدگی، شرایط و احساس نیاز سازمان‌ها برای افزایش بهره‌وری از طریق استانداردهای حرفه‌ای.
- ۲- نیاز سازمان و کارکنان به تفکیک کارکنان حرفه‌ای از کارکنان غیر حرفه‌ای به منظور رعایت حقوق کارکنان حرفه‌ای.
- ۳- تخصصی شدن آموزش‌ها و فعالیت‌ها و الزام و گرایش مدیران و سیاست‌گذاران به تعاملات حرفه‌ای.
- ۴- تشدید حس حرفه‌ای‌گرایی در سازمان‌ها و افزایش تلاش‌ها برای جلب احترام حرفه‌ای در کارکنان سازمان‌ها.
- ۵- الزامات و ضرورت‌های حرفه‌ای مطرح در زمینه کارایی و شایستگی کارکنان.
- ۶- رشد احساس مسئولیت‌های اجتماعی و حقوقی و ضرورت ارتقاء ظرفیت‌ها برای افزایش قدرت پاسخگویی کارشناسانه به انتقادات و ابهامات.
- ۷- افزایش رویکرد حرفه‌ای‌گرایی در جامعه با الگوبرداری از سایر تخصص‌های صنفی مانند: پزشکان، پیراپزشکان، حقوق دانان، حسابداران.
- ۸- نیاز سازمان‌ها به تشدید رقابت‌های سالم و سازنده بین کارکنان از طریق اعطای امتیازات حرفه‌ای.



۹- افزایش فرصت‌ها برای ارتقاء کارکنان و در نتیجه رشد کمی و کیفی سازمان و رقابت با سایر سازمان‌ها

۱۰- فراهم سازی شرایط برای نظام مند بودن پرداخت‌ها به کارکنان براساس شاخص‌ها و معیارهای استاندارد مشخص و قابل اندازه گیری (۲۸)

۱۱- افزایش ظرفیت سازمان‌ها برای تخصصی کردن حوزه فعالیت‌های خود و انجام مأموریت‌ها به صورت کاملاً تخصصی و حرفه ای

۱۲- افزایش کیفیت فعالیت‌ها در الزام به رعایت ضوابط و مقررات حرفه ای و تسریع در روند استاندارد سازی فعالیت‌ها

۱۳- فراهم شدن شرایط برای افزایش اختیارات واگذار شده به کارکنان و زیردستان در جهت تصمیم گیری گروهی

۱۴- افزایش ظرفیت‌ها برای ارائه نظرات مشاوره ای کاملاً حرفه ای به رده‌های ستادی از سوی گروه‌های تخصصی

۱۵- افزایش قدرت تصمیم گیری گروهی برای تغییر با سهولت بیشتر و چالش‌های کمتر متناسب با تجارب، امکانات و شرایط روز

۱۶- فراهم شدن زمینه برای رقابت سالم و سازنده بین گروه‌های سازمانی از طریق جلوگیری از ایجاد گروه‌های مشابه یا موازی

۱۷- فراهم شدن شرایط ساماندهی منابع و نیازها و شیوه‌های تأمین و نگهداری، بهره برداری و تعمیر لوازم و تجهیزات تخصصی

۱۸- فراهم شدن شرایط برای ثبت و ضبط و انتقال دستاوردهای حاصل از انجام طرح‌ها و پروژه‌ها به صورت علمی و استاندارد (۴۵).

### □ تخصص گرایی و انواع آن

همان گونه که مشخص شد تخصص گرایی از ابعاد اصلی حرفه ای گرایی محسوب می‌شود. تخصص گرایی انواع مختلف دارد. یکی از قدرتمندترین انواع تخصص گرایی، تخصص گرایی صنعتی به شمار می‌آید. به طور کلی صنایع برای مدتی به عنوان یک کلیت در کنار ما ماندگار هستند. اگرچه صنایع همواره دارای چالش‌ها و مسائل مختلف خواهند بود (۶).

۹- ضرورت افزایش بهره وری و صرفه جویی در منابع از طریق فعالیت‌های حرفه ای و ارائه آموزش‌های تخصصی.

۱۰- افزایش روز افزون دانش آموختگان دانشگاهی و تشدید رقابت سازمان‌ها برای جلب و جذب افراد متخصص و حرفه ای.

۱۱- نقش مؤثر حرفه گرایی بر افزایش ظرفیت‌ها و هم‌افزایی در سازمان‌ها (۴۴).

با توجه به رویکردهای فوق سازمان‌های حرفه ای از ویژگی‌های زیر برخوردار هستند:

- نبود تمرکز در مدیریت سازمان
- محیط عملیاتی با ثبات و یکسان
- عملکرد قابل پیش بینی و استاندارد
- قابلیت برای انجام فعالیت‌های تخصصی
- واگذاری و اختیارات به زیر دستان توسط مدیران (۳۰).

### □ فواید سازمان‌های حرفه ای

سازمان‌های حرفه ای در صورت داشتن تمام ویژگی‌های حرفه ای گرایی دارای فواید زیر هستند:

- ۱- ارتقاء اعتبار حرفه ای و در نتیجه افزایش فرصت‌ها برای جذب بیشتر برنامه‌های بزرگ و پیچیده در داخل و خارج از کشور
- ۲- تسهیل شرایط برای جذب نیروی متخصص با توان بالا و آموزش دیده، کاملاً منطبق با رشته و گرایش کاری
- ۳- افزایش امکان کسب گواهینامه‌های حرفه ای از مراجع ذیربط داخلی و بین المللی
- ۴- تخصصی شدن لوازم و تجهیزات منطبق با فعالیت و امکانات در هر سازمان
- ۵- فراهم آوری شرایط ایجاد و ارتقاء تعاملات با سازمان‌های حرفه ای و ارتقاء ظرفیت‌ها برای رقابت با سایر سازمان‌های مشابه
- ۶- کاهش هزینه‌ها، افزایش بهره وری و صرفه جویی در منابع و در صورت رعایت استانداردهای حرفه ای
- ۷- افزایش انگیزه کارکنان برای تداوم همکاری، تلاش بیشتر و رقابت سالم و سازنده در جهت اهداف سازمان
- ۸- افزایش کارآیی برای اجرای برنامه‌های تخصصی و ارتقاء کیفیت فعالیت‌ها در چارچوب استانداردهای حرفه ای

تخصص گرایسی خدماتی نیز در تأمین انواع معینی از خدمات شامل مشاوره رسانه جمعی، برنامه ریزی برای موفقیت یا برنامه ریزی راهبردی کاربرد دارد (۳۱). این نوع از تخصص گرایسی زمانی کارآمد است که قصد تهیه یا معرفی حیطه خدماتی جدیدی وجود داشته باشد که افراد زیادی با آن آشنایی ندارند. این روش می تواند سوخت لازم برای یک رشد چشمگیر زود هنگام را در حین اعتباربخشی داخل فضای یک بازار نوشکفته برای ما فراهم کند. هر چند که این نوع تخصص، بازار را به سمت اشباع شدن خواهد برد (۳).

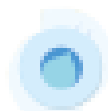
تاریخچه تخصص گرایسی جغرافیایی به زمان های بسیار قدیم باز می گردد. کار کردن تنها با مشتریان یک منطقه جغرافیایی خاص در زمان های گذشته بسیار قابل ملاحظه بوده است (۴۶). این روش به تأمین کنندگان کمک می کند تا نیازهای منحصر بفرد یک منطقه جغرافیایی مشخص از مشتریان را دریابند. تخصص گرایسی جغرافیایی در مواردی می تواند شبکه ای در هم تنیده از مشتریان و دیدگاه ها را در اختیار ارائه کننده خدمات قرار دهد. این تخصص گرایسی مادامی که زندگی در آن منطقه جغرافیایی به عنوان مزیتی برای تأمین کننده به حساب آید، کارآمد است. بسیاری از چالش های کسب و کار در حال حاضر شامل چالش هایی است که در سطح جهانی رخ می دهند و همچنین امروزه برقراری ارتباط متخصصین با مشتریان نقاط مختلف جهان بسیار آسان تر از گذشته شده است. به همین دلایل، کاملاً واضح است که توانمندی روش تخصص گرایسی جغرافیایی برای ایجاد تفاوت همواره در حال کاهش است (۴۷).

تخصص گرایسی بر کار در یک نقش تعیین شده (یا مجموعه ای از آن ها) این به آن معنا است که شما برای مدیران سازمان، مشاوره مدیریتی اختصاصی تأمین می کنید یا صرفاً با مدیریت منابع انسانی سازمان کار می کنید. این راهبرد جایگاهی فراهم می کند که از طریق آن می توان به بینش فوق العاده ای از نیازها و چالش های مربوط به هر نقش خاص دست یافت و با تشخیص مشکلات با روشی براساس تجربیات وسیع و متمرکز، به این نیازها کمک کرد (۴۸).

بسته به نوع مشاوره مدیریتی مورد استفاده، در یک مسئله

خاص می توان تخصص گرایسی کرد و مشکل را از طریق ارائه انواع مختلف خدمات حل نمود. این نوع از تخصص گرایسی خود را وقف بازاریابی محتوا و تدوین راهبردها می کند (۴۹). مزیت این روش وجود هماهنگی قوی بین مشکل مورد نظر و تخصص شماست اما چالشی که در این بین وجود دارد آن است که شما تنها می توانید با سازمان هایی کار کنید که دچار این مسائل هستند و آن ها را به عنوان مشکلات تلقی می کنند (۵۰). تخصص گرایسی و مهارت ورزی در رشته ای خاص و پرهیز از تغییر مکرر شغل از عوامل مهم تولید درآمد است. چه بسیارند انسان هایی که استعداد و علاقه خود را نمی شناسند و در تعیین شغل ثابتی برای خود دچار تزلزل هستند. این افراد گر چه ممکن است از سرمایه عمر و مال خود بهره بگیرند و زحمات فراوانی را تحمل کنند، اما به دلیل عدم مهارت و تخصص در رشته ای خاص، همیشه نیروی کار درجه دوم و سوم محسوب می شوند و قادر به استفاده کامل از سرمایه به کار گرفته و بهره برداری مناسب از آن نیستند (۵۱). حضرت یوسف علیه السلام، هنگامی که از پادشاه مصر می خواهد او را به منصب وزارت دارایی منصوب کند، دو ویژگی «حفیظٌ علیم» یا «تعهد و تخصص» را دلایل شایستگی خود برای احراز این پست معرفی می کند (۱۸). قرآن کریم در دستور العملی کلی، مسلمانان را از «رشته کردن پنبه های ریسیده» و هدر دادن زحمات گذشته برحذر می دارد. یکی از مصادیق بر باد دادن زحمات و اندوخته های پیشین، تغییر شغل های بی منطق و غیر ضروری و انتخاب شغل های بی حساب و بدون تدبیر است. امام صادق علیه السلام به صراحت، رضایتمندی خود را از «حرفه مندی» افراد در کسب روزی خود اعلام می دارند و می گویند: «من دوست دارم مرد در طلب رزق، حرفه مند و ماهر باشد.» علی علیه السلام نیز ضمن توصیه به کار و تجارت و بی نیاز شدن از کمک مادی مردم، بر دو ویژگی «تعهد و تخصص» یا «حرفه مندی و امین بودن» تأکید می ورزد (۵۲).

همراه شدن ویژگی حرفه مندی (تخصص) در کنار امانت داری (تعهد) حاوی این نکته است که در معاملات اقتصادی و بازار تجارت، صرفاً امین و متعهد بودن و اهل دزدی و خیانت نبودن کافی نیست. علاوه بر آن، برای



و منابع طبیعی عوامل تبعی تولیدند در حالی که انسان‌ها عوامل فعالی هستند که سرمایه‌ها را متراکم می‌سازند، از منابع طبیعی بهره برداری می‌کنند، سازمان‌های اجتماعی - اقتصادی و سیاسی را می‌سازند و توسعه ملی را به جلو می‌برند (۵۸).

اخلاق کار به حوزه‌هایی از فرهنگ جامعه گفته می‌شود که عقاید و ارزش‌های مربوط به کار را در بر می‌گیرد و قابل شناسایی است و از قواعد کلی حاکم بر فرهنگ و جامعه تبعیت می‌کنند. اخلاق کار یک هنجار فرهنگی است که ارزش اخلاقی و مثبت را برای انجام شغل به طور صحیح وضع نموده است و مبتنی بر این باور است که کار فی‌الذات دارای یک ارزش است (۵۹). واژه اخلاق همانند دو واژه moral و ethics دو کاربرد متمایز دارد. گاهی اخلاق به معنای خلق و خوی، رفتار، عادت و مزاج به کار می‌رود. همان گونه که دو واژه انگلیسی یاد شده، گاهی به معنای عادت یا custom نیز به کار می‌رود. معنای دیگر این واژه‌ها دانشی است که از حسن و قبح و خوبی و بدی رفتار بحث می‌کند (۶۰).

اخلاق یا اخلاقیات مجموعه‌ای از اصول و ارزش‌ها که درستی یا نادرستی (خوبی و بدی) رفتارها و تصمیم‌های فرد یا سازمان را تعیین می‌کند، معرفی شده است و در سال‌های اخیر تحت عنوان اخلاق شغلی یا کاری وارد عرصه نظریه‌های مدیریت شده و مورد توجه و اقبال زیاد سیاست‌گذاران و مدیران سازمان‌های دولتی و خصوصی قرار گرفته است تا آنجا که با عنوان نوعی (نهضت اصلاح گرایانه) در سازمان‌های دولتی و خصوصی قلمداد شده است (۶۱). به نظر می‌رسد در شرایط فعلی در کشور ایران، روحیه و اخلاق کار در میان کارکنان سازمان‌ها چندان بالا نیست و افراد به ویژه در محیط کار یا از زیر کار شانه خالی می‌نمایند و یا دچار کم کاری شده‌اند (۳۶). اصول اخلاقی، معیارهای فکری و رفتاری را فراهم می‌کند تا از طریق آن‌ها کارکنان به مسئولیت‌ها و وظایف خود در مقابل سازمان، جامعه، همکاران و مراجعان پی می‌برند (۶۱).

اگر عنصری از فرهنگ را که موجب نوعی هنجار در کار می‌شود را در ایران جستجو کنیم به منابع غنی خواهیم رسید، اگر چه همانند جوامع و فرهنگ‌های دیگر هرگز

موفقیت در فعالیت‌های اقتصادی باید متخصص و ماهر نیز بود. در غیر این صورت، هر لحظه امکان شکست اقتصادی و مغبون شدن وجود دارد (۵۳).

### □ فواید و معایب تخصص گرایی

تخصص گرایی به سبب رسیدگی به وضع زندگی انسان در یک تخصص خاص پدیده خوبی است، اما از جهت محدود کردن این پدیده چندان هم بی عیب و اشکال نیست (۵۴). تخصص گرایی دارای نکات مثبت و منفی است (۵۵). تخصص گرایی به سبب رسیدگی به وضع زندگی انسان در یک تخصص خاص چیز خوبی است؛ به عبارتی بر ضرورت تسلط بر یک حوزه مطالعاتی جهت بهبود وضع بشر تاکید دارد که این از نکات مثبت تخصص گرایی به شمار می‌رود. اما محدود ماندن ایشان در یک حوزه مطالعاتی و معرفتی از معایب آن است. در حالی که ذهن انسان خیلی وسیع است و می‌تواند در همه این امور صاحب نظر باشد (۵۰).

تخصصی شدن کارها از لوازم ذاتی رشد معرفت است و این موضوع به لحاظ علمی انکار ناپذیر است (۵۳). هر رشته تخصصی، به فراخور حال خود شرایط و ویژگی‌هایی دارد که از نتیجه دارای چالش‌ها و دغدغه‌های خاص، اولویت و اهمیت بیشتری است. برای این که علوم توسعه پیدا کند، نیازمند به تخصص گرایی است. لیکن نباید این را دور از نظر داشت که معمولاً کسب تخصص بدون زمینه جامع یا مقدماتی از علوم مورد نیاز برای دستیابی به آن تخصص مهیا نیست (۵۶).

در واقع ماهیت میان رشته‌ای بودن علوم و فنون در جهان امروز باعث شده مطالعات از یک حوزه تخصصی صرف خارج شده و به یکدیگر مرتبط شوند. در حال حاضر نمی‌توان برای متخصص شدن در یک حوزه موضوعی از سایر حوزه‌ها بی نیاز و رها شد (۵۷).

### □ اخلاق حرفه‌ای

اخلاق حرفه‌ای یا به عبارتی اخلاق کار یا اخلاق شغلی از دیگر عناصر حرفه‌ای گرایی است. اخلاق کار مهم‌ترین عامل فرهنگی در توسعه اقتصادی محسوب می‌گردد. منابع انسانی پایه اصلی ثروت ملت‌ها را تشکیل می‌دهد. سرمایه

به‌طور تخصصی به این موضوع پرداخته نشده است (۶۲). از کاوش‌های باستان‌شناسی ایران قبل از اسلام بر می‌آید که ریشه اصلی مردم دامداری، کشاورزی و صنایع دستی همانند آهنگری بوده است. قبل از سقوط ساسانیان، فرهنگ غالب در ایران از جهت دینی، خواستگاه ارزشی در روابط اجتماعی بوده است (۶۰) که در آن با جبر و تسلیم مخالفت شده است و اراده آدمی به عنوان یک اصل مورد تشویق قرار گرفته است (۳۶).

اسلام به عنوان مکتب نجات بخش و کامل هم به لحاظ نظری و هم از جهت عملی در مورد اخلاق به طور عام و هنجارهای کار و اخلاق کاری به طور خاص مباحث فراوانی دارد و آیات و احادیث بیشماری در زمینه شرافت ذاتی کار، حسن کار، بدی کار و کار ذهنی وجود دارد. ائمه معصومین (ع) کار سخت را بسیار دوست داشتند و بسیار شدید کار می‌کردند. اخلاق کار در دین اسلام به همکاری و تعاون در کار تاکید می‌کند و همچنین مشورت را روشی برای رفع موانع و دوری از اشتباهات در نظر می‌گیرد و به روابط اجتماعی در کار به منظور ارضای نیازهای افراد و ایجاد توازن در زندگی اجتماعی و فردی افراد توجه داشته است (۶۳).

تاریخ دراز مدت انسانی نشان دهنده این است که اخلاق یکی از پدیده‌هایی است که از آغاز تمدن‌های رسمی در تاریخ نمودار شده و گذشته‌ای طولانی دارد. این پدیده تا زمان حال مورد توجه بوده و همچنان در جوامع بشری اهمیت دارد. دوری از اخلاق سرآغاز جنگ، ستم و مصیبت است (۶۴). بشر از دیرباز به این درک رسیده است که زندگی کردن بر اساس اخلاق، باعث تأمین سلامت روان، بهبود روابط اجتماعی و تعالی انسان می‌شود. انسان یاد گرفته است که قوانین را در حمایت از اخلاق وضع کند تا پابندی به اخلاق یک فرهنگ شود (۶۵).

بنابراین آنچه که امروزه از آن تحت عنوان اخلاق حرفه‌ای نام می‌برند، شامل مجموعه‌ای از احکام و ارزش‌ها، تکالیف، رفتار و سلوک و دستورهایی برای اجرای آن است که در قالب قواعد یا آیین‌نامه‌های اخلاقی، تدوین می‌شود (۶۴). تعهد اخلاقی مستلزم عملکرد اخلاقی است و ارتقاء معیارهای اخلاقی وابسته به دستیابی به استانداردهای

مطلوب رفتاری می‌باشد. اخلاق حرفه‌ای مربوط به رفتار، ادب و عمل شخص هنگام انجام کار حرفه‌ای است. این کار می‌تواند مشاوره، پژوهش، آموزش یا هر کار دیگری باشد. هر سازمان باید دارای کدهای عملی و رفتاری با ساختار حرفه‌ای متداول برای اعضای خود باشد و توسط کارکنان رعایت شود (۶۵). به عبارت دیگر، اخلاق حرفه‌ای، مجموعه‌ای از اصول و استانداردهای سلوک بشری است که رفتار افراد و گروه‌ها را تعیین می‌کند (۶۶).

خطرناک‌ترین رویداد انسانی، انحطاط اخلاقی و شکسته شدن مرزهای اخلاقی است که در این صورت هیچ چیز مناسب نخواهد بود و انسانیت انسان فرو می‌ریزد و این امر به خصوص در حوزه سلامت از جایگاهی ویژه برخوردار است؛ زیرا وقتی انسان برای به دست آوردن سلامتی خود نیاز به ارتباط با دیگر انسان‌ها دارد و اگر اخلاق نیک، حاکم بر روابط انسانی نباشد، نتایج مطلوب مورد نظر حاصل نخواهد شد. به همین دلیل است که والاترین ملاک در هر سازمان متعلق به بودن اخلاق انسانی است. بسیاری از رفتارها و اقدام‌های کارکنان بهداشتی درمانی، متأثر از ارزش‌های اخلاقی است و ریشه در اخلاق دارد (۶۷). با توجه به این امر، زمانی که کارکنان بهداشتی درمانی، نقش خود را به عنوان تولیدکننده سلامت، خوب ایفا کنند و اصول اخلاقی مطرح در کار خود را رعایت نمایند، مردم بیشتر ترغیب می‌شوند تا برای رفع مشکل خود به این سازمان‌ها مراجعه کنند. بنابراین، نقش اخلاق حرفه‌ای در حوزه سلامت به خوبی مشهود است و اخلاق حرفه‌ای لازمه مشاغل کارکنان حوزه سلامت است. اگر چه امروزه گاه انسان در خدمت حرفه خود و حرفه نیز به ابزاری در جهت نائل شدن به اهداف صرفاً مادی او تبدیل شده است (۶۵).

### □ مفهوم شناسی اخلاق حرفه‌ای

در تعریف اخلاق حرفه‌ای یا اخلاق کار آن را به عنوان «شیوه‌های رفتاری متداول در میان اهل یک حرفه» دانسته‌اند. با توجه به این تعریف، هر حرفه و شغلی، اخلاق حرفه‌ای خاص خود را دارد که متفاوت از حرفه‌های دیگر است، مثلاً در حرفه علوم پزشکی، اخلاق حرفه‌ای را چنین آورده‌اند: «علمی است که موضوع آن بررسی مجموعه آداب

معنا می‌یابد: احساس کارآیی، اثر بخشی و تولید کیفیت به عنوان ارزش افزوده؛ احساس خدمت به مردم و مفید واقع شدن؛ احساس رها سازی از طریق باز توزیع فرصت‌ها و نقد قدرت (۶۶).

### □ ضرورت ترویج اخلاق حرفه ای در سازمان

شیوه‌های مختلفی برای آموزش اخلاق حرفه ای در سازمان‌ها به وجود آمده است که یادگیری مستقیم، رایج‌ترین آن‌هاست؛ اما این شیوه نشان داده است که کارایی لازم را ندارد. پس با توجه به این که ترویج اخلاق در سازمان، به معنای یادگیری سبک خاصی از زندگی سازمانی است، باید به شیوه‌های غیرمستقیم مانند آموزش‌های حین عمل و آموزش‌های اجتماعی و فرهنگی، توجه بیشتری شود. اما جدای از نوع آموزش، به منظور تعیین محتوای آموزشی، سازمان باید نیازهای آموزشی را از مقایسه میان وضع موجود و وضع مطلوب (با آنچه لازمه پاسخ گویی به منشور اخلاقی و اهداف سازمان است) مشخص کند (۶۵). برای تعیین وضع موجود (میزان پایبندی کارکنان به اخلاق حرفه ای سازمان) و حتی برای تعیین وضع مطلوب (دیدگاه کارکنان به عنوان افرادی آگاه به شرایط سازمانی برای ارائه مؤلفه‌هایی کاربردی) لازم است از تحقیقات درباره اخلاق حرفه ای حمایت کرد. منشور اخلاقی هر سازمانی، از اشتراک عمومی همه اعضای سازمان در مورد اصول و قواعد اخلاقی خاصی که در جهت بهبود و توسعه فعالیت‌های سازمانی است، به دست می‌آید. در صورتی که اگر بخواهیم ارزش‌های خاصی را به صورت پذیرش همگانی در آوریم، باید در ابتدا از توسعه آگاهی‌ها و دانش‌های مرتبط شروع کنیم. سپس به تدریج نگرش‌ها را تغییر و در نهایت به عنوان خروجی، رفتارها را تحت تأثیر قرار داد (۶۶).

### □ عوامل مؤثر بر توسعه اخلاق حرفه ای

در دانش مدیریت این مسئله کاملاً روشن است که عوامل محیطی بیرون سازمان کمتر در دسترس مدیریت سازمان‌ها بوده و امکان کنترل این دسته عوامل تقریباً ناممکن است؛ اما با وجود این، در مقام تحلیل مسائل داخلی سازمان، نمی‌توان از آن غافل شد. کمترین فایده ای که درک

و شیوه‌های رفتاری و پسندیده ای است که صاحبان مشاغل گروه علوم پزشکی باید رعایت کنند و مجموعه صفات و اعمال نکوهیده ای است که لازم است از آن‌ها اجتناب نمایند» (۶۶).

یکی از صاحب نظران نظریه اخلاق حرفه ای عوامل پایه‌ای برای اخلاق حرفه ای معرفی کرده است که عبارت‌اند از: استقلال حرفه‌ای اخلاق علمی: این عامل باید منعکس کننده هنجارهای درونی حرفه و احساس تعهد اخلاقی از سوی خود حرفه ای‌ها و نهادهای تخصصی آن‌ها باشد، نه آن که در قالب بایدها و نبایدهای اخلاقی به آن‌ها تحمیل و قبولانده یا گوشزد شود (۶۵).

### □ عوامل پایه در اخلاق حرفه ای

استقلال حرفه ای اخلاق علمی: این عامل منعکس کننده هنجارهای درونی حرفه و احساس تعهد اخلاقی از سوی حرفه ای‌ها و نهادهای تخصصی آن‌ها است و نباید در قالب بایدها و نبایدهای اخلاقی به آن‌ها تحمیل شود (۶۵). خود فهمی حرفه ای: پایه و اساس اخلاق، خود فهمی حرفه ای است. افراد تنها با درک و آگاهی از کار و فعالیت و فلسفه حرفه ای بودن و ارتباط با زندگی مردم است که به درک اخلاقی از آن نائل می‌آیند و در نتیجه، در مناسبات خود با طبیعت و جهان پیرامون خود، نوعی احساس درونی از تعهد به آن ارزش‌ها پیدا می‌کنند (۶۸). عینیت گرایی، بی طرفی و نبود جانب داری: از مهم‌ترین اصول اساسی که در اغلب مباحث مربوط به اخلاق حرفه‌ای علمی مورد تأیید قرار می‌گیرد، رعایت عینیت گرایی و بی طرفی است. فردی که اخلاق حرفه ای را در زندگی شغلی خود به کار می‌گیرد، نباید جانب داری غیر عقلانی نسبت به منبعی که دارای صفات غیر اخلاقی است نشان دهد (۶۸).

فرا تر رفتن از مفهوم معیشتی: تا زمانی که فردی درگیر مسائل فیزیولوژیکی باشد، توجه به مسائل دیگر کم‌رنگ‌تر خواهد بود. معنای اخلاق حرفه ای با عبور از مفهوم معیشتی آن به عرصه ظهور می‌رسد. زمانی که افراد در فعالیت و کسب و کار حرفه ای خود از سطح گذران زندگی مادی فراتر می‌آیند، دست کم سه سطح دیگر برای آن‌ها

این عوامل دارد این است که مدیران را در اخذ راهبرد و خطمشی سازمانی، واقع بین تر و در نتیجه موفق تر خواهد کرد. در حوزه اخلاق حرفه‌ای نیز، لاقول در مقام تبیین و تحلیل معضلات اخلاقی سازمان، از عوامل فردی، سازمانی و محیطی نباید غفلت کرد. غفلت از این عوامل در تحلیل و تبیین علل معضل اخلاقی، ما را دچار غیر واقع گرایی می‌کند که نتیجه‌ای جز ناکامی در پی نخواهد داشت (۶۹). از جمله عوامل درون سازمانی که می‌تواند بر ملاحظات اخلاق حرفه‌ای تأثیرگذار باشد عبارت است از جنبه فردی: یعنی ویژگی‌ها و خصوصیات فردی، ارزش‌های مذهبی، ملاک‌های شخصی، عوامل خانوادگی، باورها و اعتقادات و تیپ شخصیتی از جمله عوامل تأثیرگذار بر اخلاق حرفه‌ای از جنبه فردی هستند. مسلماً فردی که فاقد صلاحیت‌های اخلاقی شایسته از لحاظ فردی باشد، از معیارهای اخلاق حرفه‌ای متناسبی نیز برخوردار نخواهد بود (۷۰). عوامل سازمانی نیز همچون شیوه رهبری و مدیریت، ارتباط با همکاران، ارتباط با زیردستان و فرا دستان، نظام تشویق و تنبیه، انتظارات همکاران، قوانین و مقررات و رویه‌ها، جو و فرهنگ سازمانی در این حیطه قرار می‌گیرند. بدیهی است که نامطلوب بودن عوامل مزبور، عامل تهدیدکننده اخلاق حرفه‌ای خواهد بود و بالعکس (۷۱). عوامل اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی به عنوان جنبه محیطی و وجود رقابت بین سازمان‌ها از جمله عوامل تأثیرگذار بر اخلاق حرفه‌ای است (۷۰).

افزون بر این، کمبود امکانات و منابع، نامناسب بودن ابزار، فضای نامناسب کاری، حجم کاری مازاد بر توان کارکنان، افزایش بار کاری و محدودیت‌های قانونی بر معضلات اخلاقی دامن می‌زنند و بی‌ثباتی اقتصادی، بی‌ثباتی سیاسی، دردهای مزمن فرهنگی - تاریخی که گاهی با فرهنگ مشارکتی و کار تیمی ناسازگار است، آموزش‌های نادرست اجتماعی مانند مسئولیت‌گریزی و تنبلی در کار را نوعی زرنگی تلقی کردن، وضعیت نابرابر رقابت جهانی که تهدیدکننده اخلاق کسب و کار است و دیگر عوامل، بی‌گمان در وضعیت اخلاقی سازمان تأثیرگذار است (۷۲).

## □ رضایت شغلی

رضایت شغلی تطابق بین ادراک افراد از نیاز و دریافت

آن‌ها از شغل است (۷۳). رضایت شغلی مجموعه‌ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند (۷۴). در سازمان‌های خدمت‌مدار، از جمله سازمان‌های بهداشتی درمانی، میزان رضایت نیروی انسانی در نوع دیدگاه سازمان نسبت به منابع انسانی نمود بیشتری دارد، زیرا که عوامل انگیزشی، محیطی و مانند آن بر افراد اثر می‌گذارد و هر سازمان در صدد بالا بردن بهره‌وری و کارایی کارکنان خود است و رضایت شغلی کارکنان سازمان در بالا بردن این کارایی، نقش مهمی بازی می‌کند (۷۴). بنابراین سازمان‌ها، در صدد جذب و به کارگیری حرفه‌ای‌ترین نیروی کاری هستند. رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است؛ عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌گردد. رضایت شغلی یعنی دوست داشتن شرایط و لوازم یک شغل، شرایطی که در آن کار انجام می‌گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می‌شود (۷۵). از جمله عوامل مؤثر بر حرفه‌گرایی کارکنان، رضایت شغلی آن‌ها می‌باشد که میزان احساسات مثبت یک فرد و نگرش‌های او نسبت به شغل است. سازمان‌های خدمت‌مدار تلاش می‌کنند، تا از تمام ظرفیت‌های لازم برای انجام فعالیت‌ها بزرگ و پیچیده خود بر اساس معیارها و استانداردهای حرفه‌ای برخوردار باشند. بدین ترتیب با ایجاد رضایت شغلی به کارایی ناشی از استاندارد کردن فعالیت‌ها نائل شوند (۷۶). رضایت شغلی، یک نوع لذت و احساس مثبت نسبت به کار و تطابق بین ادراک افراد از نیاز و دریافتی‌های آنان از شغل تعریف می‌شود و یکی از مهم‌ترین متغیرهای تحقیق در رفتار سازمانی و همچنین به عنوان متغیر محوری در تحقیقات و تئوری‌های سازمان قلمداد شده است (۷۷). مطالعه رضایت شغلی در سازمان‌ها از نظر این که بر کارکرد و وظایف کارکنان تأثیرگذار است و باعث بروز رفتارهای مثبت و منفی از طرف آن‌ها می‌شود دارای اهمیت است (۷۸). در یک بررسی مشخص شد که ۴۰٪ از سلامت روانی کارکنان یک شرکت بزرگ ژاپنی ناشی از سبک زندگی، ویژگی‌های شخصیتی، میزان رضایت از شغل و رضایت از زندگی آن‌ها است. بنابراین رضایت شغلی یکی از نیازهای اساسی انسان‌ها در محیط کار است که به مجموعه تمایلات مثبت یا احساسات مثبت که افراد



نسبت به شغل خود دارند اطلاق می‌شود (۷۹). رضایت شغلی نشان دهنده حدی است که افراد از شغل خود راضی هستند و آن را دوست دارند. برخی از افراد از کار خود لذت می‌برند و آن را به عنوان محور اصلی زندگی خود تلقی می‌نمایند و برخی از کار خود متنفرند و فقط به خاطر این که مجبورند، آن را انجام می‌دهند (۸۰).

از آنجایی که هر سازمان در صدد بالا بردن بهره‌وری و کارایی کارکنان خود است و رضایت شغلی کارکنان سازمان در بالا بردن این کارایی، نقش مهمی بازی می‌کند، بنابراین سازمان‌ها، در صدد جذب و به کارگیری حرفه‌ای‌ترین نیروی کار هستند (۸۱). رضایت شغلی یکی از متغیرهایی است که در جستجو برای درک نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان در قبال سازمان‌های خود، بسیار مورد مطالعه قرار گرفته است. رضایت شغلی، میزانی که محیط کاری (یعنی شغل، همکاران و سرپرستی) نیازهای فرد را برآورده می‌کند را منعکس می‌کند. روابط کاری با آگاهی اجتماعی و رضایت در کار و اعتماد به سازمان بر تعهد اثر گذار است (۸۲).

چهار دسته عوامل فرعی، در شکل‌گیری رضایت شغلی نقش ایفا می‌کنند. در این وضعیت، رضایت شغلی به عنوان متغیر وابسته تلقی می‌شود که از چهار دسته عوامل تأثیر می‌پذیرد. مشخصات شغلی (تنوع، هویت، اهمیت وظایف، خود مختاری، بازخورد و اغنای شغلی)، ویژگی‌های مرتبط با نقش (تضاد نقش و ابهام نقش)، مشخصات گروهی و سازمانی (انسجام و همبستگی گروهی، کیفیت اجتماع، التزام به مشارکت در امور، فشارهای کار، نابرابری محیط کار، ساختار سازمانی، عدالت سازمانی، جو سازمانی و حمایت سازمانی)، چگونگی روابط با رهبری سازمان (ساختار صمیمیت رهبری، ملاحظات رهبری، بهره‌وری رهبری، رفتارهای مجازات‌گونه و تشویقی رهبری، روابط مبادله میان اعضا و رهبری) از جمله عوامل تشکیل دهنده رضایت شغلی به حساب می‌آیند. علاوه بر این، برخی مفاهیم سازمانی که روابط همبستگی متقابل با رضایت شغلی دارند شامل: تعهد سازمانی، رضایت از زندگی، استرس و فشار شغلی، التزام و درگیری شغلی و نگرش‌ها هستند که در شکل‌گیری رضایت شغلی نقش موثری دارند (۸۳).

براساس مطالعه فرا تحلیل انجام شده در سال ۲۰۱۱

تعداد ۲۱ هزار و ۹۶۸ تحقیق طی سال‌های ۲۰۰۷-۱۹۷۹ با استفاده از پرسش‌نامه رضایت شغلی می‌شیکان منجر به ارائه مدلی شد که متغیرهای مربوط به رضایت شغلی را در سه دسته اصلی قرار دادند شامل: الف) متغیرهای پیش‌آیند که موجبات شکل‌گیری رضایت شغلی را فراهم می‌کنند و به عنوان پیش‌نیازهای رضایت شغلی تلقی شده‌اند، ب) همبسته‌های رضایت شغلی و پس‌آیندهای رضایت شغلی (۸۴).

نظریه پردازان اخیر بر این باور هستند که رمز موفقیت سازمان‌های دارای فرهنگ ژاپنی، توجه به ایجاد انگیزه در افراد از طریق کسب تعهد کامل آنان نسبت به ارزش‌های سازمان، رهبری و مشارکت است. بر اساس این مدل، تعالی ارزش‌های سازمان و همسویی ارزش‌های مورد قبول کارکنان با آن تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر افزایش رضایت شغلی کارکنان و تقویت انگیزه ایشان داشته، مشارکت آن‌ها فعالیت‌های سازمانی را بهبود داده است (۸۵).

رابطه میان رضایت شغلی و رضایت از زندگی خانوادگی از لحاظ روند جمعیت‌شناسی، روز به روز مهم‌تر می‌شود. با سازگارتر شدن زندگی شخصی و کاری افراد، رضایت خاطر کارکنان افزایش می‌یابد. دانشمندان علوم رفتاری سه فرضیه زیر را برای تشریح تعامل پویای میان رضایت شغلی و رضایت از زندگی ارائه داده‌اند: ۱- اثر جبران: براساس این نظریه آدم‌های با شغل پایین، رضایت از زندگی را با جستجوی فعالیت‌های رضایت‌بخش در دیگر حوزه‌ها جبران می‌کنند. اما در تحقیقات متعددی خلاف این نظریه تأیید شده است، به طوری که نتایج نشان می‌دهند میان رضایت شغلی و رضایت زندگی، همبستگی مثبت و مهمی وجود دارد. ۲- مدل بخشی: این مدل بیان می‌کند که رضایت شغلی و رضایت از زندگی مستقل از یکدیگرند و اثری بر یکدیگر ندارند. پژوهش‌های انجام گرفته این مدل را نیز تأیید نمی‌کند. ۳- مدل همپوشی: براساس این مدل، رضایت یا عدم رضایت شغل، بر زندگی فرد تأثیر دارد، ضمن آن که عکس این حالت نیز مصداق دارد. بر پایه تحقیقات انجام شده، در میان افرادی که برای کار ارزش قائل هستند و تحصیلات عالی و درآمد بیشتری دارند، رابطه میان رضایت شغلی و رضایت از زندگی قوی‌تر است. لذا، تحقیقات به

عمل آمده مدل همپوشی را تأیید می‌کنند (۸۶).

### □ عوامل تاثیرگذار بر رضایت شغلی

به طور کلی عوامل تاثیرگذار بر رضایت شغلی را می‌توان به عوامل بیرونی یا موقعیتی و عوامل درونی و نگرشی تقسیم کرد. رضایت درونی که از دو منبع حاصل می‌شود عبارت‌اند از: احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت عایدش می‌شود و لذتی که بر اثر مشاهده پیشرفت و یا انجام برخی از مسئولیت‌های اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی‌ها و رغبت‌های فرد به او دست می‌دهد. رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و پیوسته در حال تغییر و تحول است. به نظر صاحب نظران، رضایت شغلی از تعامل این دو نوع رضایت به دست می‌آید (۸۷).

رضایت شغلی به مجموع تمایلات یا احساسات مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند اطلاق می‌شود، یعنی هر چه فرد رضایت شغلی بالایی داشته باشد به میزان زیادی شغل خود را دوست داشته و از طریق آن نیازهای خود را ارضا نموده و در نتیجه احساسات مثبتی نسبت به آن خواهد داشت (۸۸). "هاپاک" رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چند بعدی می‌داند که با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی‌شود، بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می‌گردد که فرد شاغل در لحظه معینی از زمان شغل خود احساس رضایت نماید و از آن لذت ببرد (۸۹).

رهبری و فرهنگ سازمانی به طور قابل توجهی به برون‌داد کارکنان مثل بهره‌وری، غیبت کاری و رضایت شغلی تأثیر می‌گذارد. اغلب گفته می‌شود که کارمند خوشحال یک کارمند کار است و یک کارمند خوشحال باید با شغل خود ارضا شود (۹۰).

چند عامل که در زمینه رضایت شغلی از اهمیت بیشتری برخوردارند، عبارت‌اند از: (۱) عوامل سراسری سازمان؛ یعنی متغیرهایی که به طور وسیع در مورد بیشتر کارکنان صدق می‌کند؛ مثل حقوق و فرصت‌های ارتقاء، (۲) عوامل بلافصل محیط شغلی مانند متغیرهایی که گروه‌های شغلی را تشکیل می‌دهد؛ همانند شیوه سرپرستی و کیفیت روابط با همکاران، شرایط کار و محل کار، (۳) عوامل محتوایی یا

فعالیت‌های بالفعل شغلی: مانند قلمرو شغل (میزان تنوع، استقلال و مسئولیت) و وضوح نقش، (۴) عوامل فردی؛ ویژگی‌هایی که یک فرد را از دیگری متمایز می‌سازد، همچون سن، سنوات خدمت و شخصیت (اعتماد به نفس، عزم و بلوغ) (۹۱).

رضایت شغلی منابع انسانی اولین قدم در رسیدن به توسعه سازمان می‌باشد و متأثر از متغیرهای مختلفی مانند عوامل سازمانی، محیطی، ماهیت کار و عوامل فردی شامل اخلاق حرفه‌ای و حرفه‌گرایی است که مفهوم جدید و تاثیر گذاری بر آن دارد (۹۲). بنابراین سازمان‌ها بر افزایش کارایی خود در صدد جذب و به کارگیری کارکنانی خواهند بود که دارای ظرفیت بالا از نظر حرفه‌ای بودن و باورهای حرفه‌ای گرایی باشند زیرا با تخصص گرایی و اخلاق حرفه‌ای که در کارکنان وجود دارد ایجاد رضایت شغلی و نهایت بهره‌وری بیشتر فراهم خواهد شد. کارکنان حرفه‌ای اعتقاد و باور دارند که تخصص آن‌ها برای مشتریان خود و جامعه مربوطه بسیار ارزشمند و حیاتی است (۹۳).

### □ بحث و نتیجه گیری

میر مقتدایی و همکاران در سال ۱۳۹۲ در مطالعه‌ای به بررسی تجارب و دیدگاه‌های اساتید و دانشجویان رشته‌های علوم پزشکی در زمینه فرآیند حرفه‌گرایی در آموزش بالینی پرداختند. در این مطالعه به طور کلی هشت طبقه اصلی و شش طبقه فرعی ایجاد شد که در نهایت چهار تا از این طبقات تحت عنوان عوامل فرهنگی، عوامل اجتماعی، عوامل سیاسی، عوامل اقتصادی استخراج شدند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که مفهوم حرفه‌ای گرایی از دیدگاه مشارکت کنندگان ارتباط تنگاتنگی با نحوه برخورد آنان با موارد بالینی در بخش‌های آموزشی دارد. آن‌ها اگر چه اخلاقیات را یک امر بسیار مهم می‌دانند، اما در برخورد با آن عوامل بسیار زیادی را دخیل دانسته که همگی در ارتباط تنگاتنگی با هم می‌توانند فرآیند اخلاقی شدن را ممکن سازند (۹۴). هاشم آبادی و میر کمالی در سال ۱۳۹۵ پژوهشی با هدف تعیین وضعیت موجود حرفه‌ای گرایی اعضای هیات علمی دانشگاه تهران و ارائه راهکارهای بهبود در این دانشگاه انجام دادند. در این مطالعه، نقش عضو هیات

علمی دانشگاه به مثابه یک حرفه بر اساس تفاسیر نظری حرفه ای گرایي شناخته شده و آن گونه که آن‌ها در دانشگاه معرفی و پذیرش می‌شوند، شناسایی شده و وضعیت موجود آنان بررسی و تحلیل گردیده است. نتایج این مطالعه گویای آن است که وضعیت حرفه‌ای گرایي اعضای هیات علمی دانشگاه تهران مطلوب است، اما وضعیت مؤلفه‌های خود تنظیمی گروه همکاران، پذیرش مرجعیت انجمن حرفه ای و پایبندی به دانش نسبتاً مطلوب است. مهم‌ترین راهکار پیشنهادی به منظور بهبود حرفه‌ای گرایي اعضای هیات علمی، طراحی و ایجاد انجمن حرفه‌ای مختص حرفه استادی (فرا تر از رشته تخصصی) است (۹۵).

حسینی و برون در سال ۱۳۹۱ مطالعه ای با هدف تعیین ارزش‌های حرفه‌ای از دیدگاه دانشجویان پرستاری در دانشگاه علوم پزشکی تبریز انجام دادند. یافته‌های به دست آمده مشخص کرد میانگین نمرات ابعاد مراقبت، عمل گرایي، اعتماد، حرفه ای شدن، عدالت و نیز مجموع ابعاد به ترتیب ۳/۵۵، ۳/۳۴، ۳/۸۲، ۳/۶۳، ۳/۷۲ و ۳/۵۹ بود. حفظ اسرار بیمار و حفظ صلاحیت و شایستگی در محیط بالینی به ترتیب مهم‌ترین و نظارت بر عملکرد همکاران، مواجهه با کارکنان درمانی با عملکرد نامناسب، شرکت در تحقیقات پرستاری یا به کار بستن نتایج تحقیقات از کم اهمیت‌ترین مؤلفه‌ها بودند. بین سن با دیدگاه دانشجویان نسبت به بعد «اعتماد» ارتباط معناداری وجود داشت. در نتیجه هر چند میانگین نمرات دانشجویان در محدوده نسبتاً مهم یا مهم قرار داشت، اما نیاز به برنامه ریزی‌های بیشتری به منظور بهبود آگاهی دانشجویان در برخی از وظایف حرفه‌ای و ارتقاء عملکرد حرفه ای آنان در گستره وسیعی از حیطه‌های حرفه‌ای، توأم با وظایف مراقبتی توصیه شد (۹۶).

شاه حمزه ای در سال ۱۳۹۰، پژوهشی با عنوان «حرفه‌گرایي مدیریت منابع انسانی در صنعت برق» انجام داد. در این تحقیق ضمن بررسی ضرورت‌های حرفه گرایي از دیدگاه‌های مختلف، عوامل درون و برون سازمانی حرفه‌گرایي سازمان‌های مذکور، احصا و به تحلیل و چالش کشیده شد. متغیرهای این پژوهش شامل کارکنان حرفه ای متولی منابع انسانی، شایستگی مناسب، کدها و استانداردهای اخلاق حرفه ای، قوانین و مقررات، انجمن‌های

حرفه ای و مراکز آکادمیک، دانشگاهی، تحقیقاتی و آموزشی بود. فرضیات پژوهش را ۱- عوامل درون و برون سازمانی، در حرفه گرایي مدیریت منابع انسانی سازمان‌های دولتی مؤثر است، ۲- عملکرد عوامل و نهادهای برون سازمانی (حامیان حرفه گرایي سازمان‌ها) در میزان حرفه گرایي مدیریت منابع انسانی سازمان‌های دولتی کشور مؤثر است، ۳- عملکرد مراکز آکادمیک، دانشگاهی، تحقیقاتی و آموزشی در حرفه گرایي مدیریت منابع انسانی سازمان‌های دولتی مؤثر است، ۴- عملکرد انجمن‌های مدیریت منابع انسانی در حرفه گرایي مدیریت منابع انسانی سازمان‌های دولتی تأثیر دارد، ۵- نقش سازمان‌های ناظر و قوانین و مقررات مرتبط، در حمایت از حرفه گرایي مدیریت منابع انسانی سازمان‌های دولتی ضرورت دارد، ۶- وجود و به کارگیری مدل‌های شایستگی مناسب، در حرفه گرایي مدیریت منابع انسانی سازمان‌های دولتی ضروری است، ۷- نقش و جایگاه حرفه ای متولیان منابع انسانی، در حرفه گرایي مدیریت منابع انسانی سازمان‌های دولتی کاربرد دارد و ۸- سرانجام به کارگیری کدها و استانداردهای اخلاقی در حرفه گرایي مدیریت منابع انسانی سازمان‌های دولتی تأثیر دارد، تشکیل می‌داد که همگی به اثبات رسید (۹۷).

زرگر بالای جمع و شیخی (۱۳۹۵) به بررسی تعیین و تبیین رابطه اخلاق حرفه ای با تعهد سازمانی شهرستان‌های استان ایلام پرداختند. نتایج نشان داد که بین اخلاق حرفه‌ای و تعهد سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد. نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که میان اخلاق حرفه ای و تعهد سازمانی پرستاران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. همچنین میان اخلاق حرفه ای با تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری پرستاران رابطه مثبت و معنی داری مشاهده شد (۹۸).

رضایی و بیجاری (۱۳۹۳) به بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرستاران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کرمان پرداختند. نتایج نشان داد که ۵۹/۶ درصد از پرستاران مورد مطالعه از شغل خود رضایت زیاد داشتند و ۶۲/۳ درصد دارای تعهد سازمانی متوسط بودند. بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی همبستگی معناداری وجود داشت (۹۹).

عنایتی و همکاران (۱۳۹۳) با بررسی رابطه اخلاق کار و تعهد سازمانی در پرستاران بیمارستان حضرت فاطمه زهرا(س) شهر ساری نشان دادند که تمام ابعاد اخلاق حرفه‌ای و دو بعد عاطفی و مستمر تعهد سازمانی در پرستاران مورد بررسی به طور معنی داری در سطحی بالاتر از میانگین قرار داشتند. در بررسی رابطه بین دو متغیر اخلاق کار یا حرفه ای و تعهد سازمانی، تنها رابطه بین بعد روابط سالم و انسانی اخلاق کار با بعد مستمر تعهد سازمانی معنی دار بود (۱۰۰).

نیاز آذری و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهش توصیفی- همبستگی خود اعلام کردند که اخلاق حرفه‌ای با تعهد سازمانی و ابعاد سه گانه آن (عاطفی، مستمر و هنجاری) همبستگی معنی دار و مثبت دارد. همچنین اخلاق حرفه ای، قدرت پیش بینی تعهد سازمانی کارکنان را دارد، به گونه ای که با افزایش یک نمره در اخلاق حرفه‌ای، میانگین نمره تعهد سازمانی کارکنان، ۰/۲۸۴ نمره افزایش خواهد داشت. با توجه به نتایج به دست آمده توصیه شد مدیران سازمان‌های بهداشتی درمانی، ابعاد عمومی اخلاق حرفه‌ای و همچنین ابعاد اختصاصی آن را بر اساس مشاغل مختلف در حین کار مورد تاکید قرار داده و خود به عنوان الگوی سایرین، پیشگام رعایت عملی اصول اخلاقی باشند (۱۰۱).

صفوی و همکاران (۱۳۹۱) مطالعه تعیین متغیرهای پیش بین تعهد سازمانی در پرستاران را انجام دادند. یافته‌ها نشان داد که رضایت شغلی ۲۸ درصد و عدالت رویه‌ای ۱۱ درصد (در مجموع ۳۹ درصد) از واریانس تعهد سازمانی را در پرستاران تبیین می‌کند که هر دوی این مقادیر از نظر آماری معنا دار بود. البته عدالت سرپرستاران و مدیران پرستاری در اجرای رویه‌ها از دیدگاه پرستاران در سطح «نسبتاً نامطلوب» و پایین تر از میانگین و میانگین رضایت شغلی و تعهد سازمانی در سطح «نسبتاً مطلوب» بود. همبستگی مثبت و معنا دار آماری بین رضایت شغلی و عدالت رویه ای با تعهد سازمانی مشاهده گردید (۱۰۲).

مرادی و همکاران (۱۳۹۲) به بررسی رابطه تعهد حرفه‌ای و رضایت شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان دانشگاه علوم پزشکی قزوین پرداختند که نتایج نشان داد رضایت

شغلی اکثر پرستاران در حد متوسط بود. از سوی دیگر تعهد حرفه‌ای بیشتر پرستاران نیز در حد متوسط قرار داشت. بین متغیرهای سن، جنس، سمت و بخش کاری با رضایت شغلی رابطه آماری معنی دار وجود داشت و با افزایش سن، دارا بودن سمت‌های مدیریتی و نیز جنسیت مذکر میزان رضایت شغلی پرستاران افزایش داشت. همچنین تنها بین متغیرهای سن و جنس با تعهد حرفه ای رابطه آماری معنی دار دیده شد؛ یعنی با افزایش سن و نیز جنسیت مؤنث میزان تعهد حرفه ای کارکنان پرستاری افزایش پیدا کرد. رابطه آماری معنی داری بین رضایت شغلی و تعهد حرفه‌ای پرستاران یافت شد؛ به طوری که با افزایش تعهد حرفه‌ای میزان رضایت شغلی نیز افزایش داشت (۱۰۳).

انجمن ایرانی اخلاق در علوم و فناوری اعلام کرد که حرفه‌ای‌گرایی مفهوم جدیدی در علوم پزشکی نیست و در قالب سوگند نامه‌های پزشکی وجود داشته است. اعتماد بیمار به پزشک به حرفه پزشکی قداست می‌بخشد و آن را به ارزش تبدیل می‌کند. از این رو، حرفه ای‌گرایی در علوم پزشکی با داشتن دانش و مهارت تخصصی، با برآوردن انتظارات جامعه در ارائه خدمات اجتماعی و منافع جامعه را بر منافع خود مقدم داشتن ارتباط دارد. از نظر بورد طب داخلی آمریکا (ABIM)، انجمن طب داخلی آمریکا (ACP-ASIM) و فدراسیون اروپایی طب داخلی، حرفه‌ای‌گرایی در علوم پزشکی پایبندی به تعهدات توان‌مندی حرفه‌ای و اخذ آموزش‌های مداوم، داشتن صداقت با بیماران، راز داری بیماران، حفظ رابطه مناسب با بیماران، تعهد به ارتقاء کیفیت خدمات و مراقبت‌ها، بهبود دسترسی به خدمات، توزیع عادلانه منابع محدود، تعهد به دانش عملی، حفظ اعتماد و از طریق مدیریت تعارض منافع و تعهد به مسئولیت حرفه ای، نوع دوستی، تعالی شغلی، وظیفه شناسی، شرافت و درستکاری، احترام به دیگران و عدالت است (۱۰۴).

چانک بوک و همکاران در سال (۲۰۰۴) به مطالعه ارتباط پرستاری حرفه ای و رضایت شغلی پرستاران در بیمارستان‌های عمومی پرداختند. در یافته‌های به دست آمده میانگین نمره تخصصی پرستاران ۳/۶۷ بود. در هر قلمرو، نمره ارتقاء مزایای اجتماعی بالاترین و استقلال

کمترین بود. میانگین نمره رضایت شغلی ۲/۷۴ بود و در هر قلمرو، نمره تعامل بیشترین (۳/۲۶) و حداقل دستمزد کمترین (۲/۲۰) بود. حرفه ای بودن پرستاری به لحاظ سن، مدرک تحصیلی، تجربه کار و موقعیت، متفاوت بود. رضایت شغلی با توجه به سن، دین، تجربه کاری، موقعیت و بخش، به طور قابل توجهی متفاوت بود. کارآموزی پرستاری با رضایت شغلی رابطه معنی داری داشت. بنابراین، هنگامی که استقلال در عملکرد شغلی پرستاری در حد مجاز تعیین شده در بیمارستان تضمین شده باشد، حرفه ای بودن پرستاران افزایش خواهد یافت. توصیه می‌شود راهبردهای مربوط به خدمات بلند مدت پرستاران و مدیریت بیمارستان‌های کارآمد برای رضایت شغلی پرستاران مورد توجه قرار گیرند (۱۰۵).

• چانگ و همکاران در سال (۲۰۱۸) به مطالعه حرفه‌ای‌گرایی به عنوان عامل اصلی تأثیر رضایت شغلی در پرستاران کره و چین پرداختند. یافته‌ها نشان داد حرفه‌ای‌گرایی عامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی پرستاران کره جنوبی و چین بود. رضایت شغلی در هر دو گروه رابطه مثبت با حرفه ای‌گرایی پرستاران داشت (۱۰۶).

• بارتک در سال (۲۰۱۷) به بررسی موضوع حرفه ای بودن به عنوان پیش‌بینی کننده تعهد سازمانی و استرس نقش پرداخت. این مطالعه تأثیر استفاده ادراک شده از معیارهای پاداش حرفه ای بر روابط کاربری حرفه ای سازمانی را به اثبات رساند (۱۰۷).

• ماناپراگادا در سال (۲۰۱۷) به بررسی محیط کار، ارزش کاری و تعهد حرفه ای به عنوان پیش‌بینی کننده رضایت شغلی در پرستاران پرداخت. نتایج مشخص کرد تأثیر ارزش درونی بر میزان رضایت شغلی به وسیله تعهد حرفه ای متمرکز شده است و رضایت شغلی پرستاران تحت تأثیر تعهد حرفه ای است. در نتیجه، محیط کار، ارزش‌های کاری و تعهد حرفه ای در تعیین رضایت شغلی پرستاران با یکدیگر در تعامل هستند. بنابراین، مدیریت پرستاری باید زمینه کار را به سمت نگرش افراد تنظیم کند و بالعکس. بهبود محیط کار می‌تواند تأثیر مثبتی بر رضایت شغلی داشته باشد، اما با تأکید بر تعهد بالای حرفه ای و افزایش درونی بیش از ارزش‌های کاری بیرونی، اثر آن می‌تواند

افزایش یابد (۱۰۸).

• تزنگ در سال (۲۰۰۲) به بررسی تأثیر رفتار حرفه‌ای پرستاران شاغل در نهادهای بهداشتی بر رضایت شغلی پرداختند. نتایج نشان داد رابطه بین رضایت شغلی و حرفه‌ای بودن به لحاظ آماری معنی دار و در جهت مثبت بود (۱۰۹).

• در مطالعه پاسکالیس و ورنرت در سال (۱۹۸۴) در خصوص مطالعه یک مدل رضایت شغلی، یافته‌های تحقیق نشان داد که یک ساختار پاداش به نفع رفتار حرفه‌ای مستقیماً منجر به رضایت شغلی کارکنان می‌شود (۱۱۰).

• وایند در سال (۲۰۰۳) عوامل کنونی که به حرفه‌ای‌گرایی در پرستاری کمک می‌کنند را مورد مطالعه قرار داد. تحلیل‌های آماری نشان داد که حرفه ای‌گرایی به طور معنی داری با سال‌های تجربه به عنوان پرستار RN، درجه تحصیلات عالی در پرستاری، عضویت در سازمان‌ها و صدور گواهینامه خاص مرتبط است (۱۱۱).

• آن کورنهایر و ویلسون در سال (۲۰۱۱) و بیونتی در سال (۲۰۱۹)، ارتباط توسعه حرفه ای پرستاران و خود پنداری حرفه ای، رضایت شغلی و نگهداری در محیط کار را در محدوده روابط توسعه شغلی (CDR) بررسی کردند. نتایج نشان داد که اگر پرستاران درک کنند که در توسعه حرفه‌ای خود مورد توجه قرار گرفته‌اند و احساس کنند از طرف سازمان دارای ارزش هستند، این رابطه را به لحاظ حرفه ای مورد توجه قرار می‌دهند (۱۱۳ و ۱۱۲).

Mackenzie در پژوهش خود در سال ۲۰۰۷ اولویت‌های اخلاقی در حرفه ای‌گرایی را توسعه وضعیت رفاهی بیماران و تکریم به آن‌ها، وجود عدالت در دستیابی بیماران به خدمات بهداشتی درمانی، تشویق و ترغیب پزشکان به رفتار اصولی و حرکت دادن جامعه به سمت دستیابی به جایگاه‌های منصفانه در توزیع منابع نظام سلامت معرفی کرد (۱۱۴).

Mackenzie در سال ۲۰۱۷ نیز اعلام کرد اگر چه درباره معانی واژه حرفه ای‌گرایی مفصلاً صحبت شده است، اما هیات ممتحنه متخصصین داخلی تعریف مشخصی از حرفه ای‌گرایی در علوم پزشکی دارد که عبارت است از یک نظام اعتقادی که در آن اعضای گروه یا حرفه ای‌ها به

یکدیگر و همچنین به افراد جامعه اعلام می‌کنند که آن‌ها استانداردهای شایستگی و ارزش‌های اخلاقی مشترکی را باور دارند و برای ارتقاء آن در حرفه خود تلاش می‌کنند و این همان چیزی است که عموم جامعه و تک تک بیماران می‌توانند و باید از حرفه‌ای‌گرایی در پزشکی انتظار داشته باشند (۱۱۵).

Dunn در سال ۲۰۱۶ ارتباط بین اخلاقیات و حرفه‌ای‌گرایی در نظام سلامت را ارتباط پیچیده‌ای می‌داند، اما علیرغم این پیچیدگی روند رو به رشدی در جهت تلفیق این دو با یکدیگر به ویژه در زمینه آموزش پزشکی وجود دارد. در این راستا می‌توان انتظار داشت که در سرفصل‌های اخلاق پزشکی، موضوع حرفه‌ای‌گرایی نیز گنجانده شود و توسط متخصصین اخلاق پزشکی تدریس گردد، همان‌گونه که انجمن پزشکی عمومی آمریکا، حرفه‌ای‌گرایی را به عنوان یک کانون کلیدی در آموزش پزشکی می‌داند. ثانیاً ارتباط بین اخلاقیات و حرفه‌ای‌گرایی می‌تواند از طریق ایجاد تعادل بین مفاهیم این دو ایجاد شود. حرفه‌ای‌گرایی هنوز به عنوان یک راهبرد در اخلاق پزشکی مورد توجه قرار نگرفته است که در صورت انجام آن آموزش حرفه‌ای‌گرایی در دانشگاه‌های علوم پزشکی می‌تواند به راحتی ارائه شود. کدگذاری اخلاقی به عنوان حرفه‌ای‌گرایی در آموزش پزشکی مفهوم آن را کاملاً شفاف می‌کند و در عمل اخلاق پزشکی به عنوان نوعی اخلاق حرفه‌ای شناخته می‌شود (۱۱۶).

Doukas و همکاران (۲۰۱۲) اعلام کردند که سازمان‌های اعتباربخشی آموزش پزشکی، حیطه‌های آموزش اخلاق پزشکی را ملزم به توسعه حرفه‌ای‌گرایی در یادگیرندگان پزشکی کرده است، مع‌ذالک تا کنون ارزیابی جامعی در ارتباط با آموزش حرفه‌ای در اخلاق پزشکی انجام نشده است. نویسندگان این پژوهش اعتقاد دارند هدف اصلی آموزش پزشکی در زمینه اخلاقیات، پیشرفت و توسعه مهارت‌های بشر دوستانه و تولید حرفه‌ای‌گرایی در میان پزشکان است. مهارت‌های بیمار محور، یادگیرندگان را قادر می‌سازد، در حوزه علوم پزشکی به عنوان یک حرفه‌ای عمل کنند (۱۱۷).

Carrese و همکاران (۲۰۱۵) پیشنهاد کردند تحلیلی در زمینه وضعیت جاری آموزش اخلاق پزشکی در ایالات متحده

آمریکا با تأکید بر نقش ضروری فرهنگ‌سازی حرفه‌ای‌گرایی در دانشجویان پزشکی انجام شود. مع‌ذالک، علیرغم تدوین و توسعه استانداردهای اخلاقی و شایستگی‌های مربوط به حرفه‌ای‌گرایی، تا کنون وفاق عمومی در خصوص اهداف اختصاصی آموزش اخلاق پزشکی، دانش و مهارت مورد نیاز دانشجویان، بهترین روش‌های آموزشی و فرآیندهای به اجرا در آوردن و راهبردهای مطلوب ارزیابی ایجاد نشده است (۱۱۸).

Shah و Wu گزارش کردند که دانشجویان رشته‌های علوم پزشکی باید در چارچوب مسیرهای حرفه‌ای آموزش دریافت کنند. بنابراین، ضروری است تا مؤسسات آموزش علوم پزشکی آمادگی لازم را برای رویارویی با چالش‌های اخلاقی و بالینی در چارچوب حرفه‌ای‌گرایی پیدا کنند (۱۱۹).

Siegler اعتقاد دارد حرفه‌ای‌گرایی در حرفه پزشکی پزشکان را تشویق می‌کند تا علایق بیماران خود را جایگزین علایق خود نمایند. در سال‌های اخیر سازمان‌هایی مانند انجمن دانشکده‌های پزشکی آمریکا (AAMC)، بورد طب داخلی آمریکا (ABIM) و انجمن پزشکی آمریکا (AMA) تلاش‌های زیادی در جهت تقویت حرفه‌ای‌گرایی در پزشکی انجام دادند که امید آن می‌رود پزشکی و پزشکان خود مختاری را مجدداً به تسخیر خود در آورند، انتقادهای عمومی در خصوص پزشکی و پزشکان را کاهش دهند و به پزشکان کمک کنند تا زمینه‌های اخلاقی را در چارچوب جبران خدمت پزشکان در بخش‌های دولتی و خصوصی تقویت نمایند (۱۲۰).

Mueller گزارش کرد که حرفه‌ای‌گرایی هسته اصلی شایستگی پزشکان است. چارچوب حرفه‌ای‌گرایی در این مطالعه شامل صلاحیت بالینی، مهارت‌های ارتباطی و درک و آگاهی دقیق از جنبه‌های اخلاقی و قانونی حرفه پزشکی است. انتظارات بیماران از پزشکان، ارتباط بین حرفه‌ای‌گرایی و رفتارهای غیرحرفه‌ای و پیامدهای معکوس الزامات مربوط به سازمان‌های اعتباربخشی، یادگیری و ارزیابی حرفه‌ای‌گرایی دلایل مناسبی برای آموزش حرفه‌ای‌گرایی به پزشکان است (۱۲۱).

انجمن علوم آزمایشگاهی بالینی آمریکا در خصوص نقش

شده است. کالج تکنولوژیست های آزمایشگاه پزشکی ایالت Ontario در کشور کانادا (CMLTO) دستورالعمل های ویژه ای را برای تقویت توانایی اعضای خود در جهت پاسخ به تغییرات سیستم ارائه کرده است. CMLTO، کدهای اخلاقی و استانداردهای اجرایی را به عنوان پایه حرفه ای گرایبی می داند. از دیدگاه CMLTO، حرفه ای گرایبی پیشرفته شامل دانش، مهارت و نگرش و رفتار کارشناسان آزمایشگاه های پزشکی از طریق به نمایش در آوردن تشکیل گروه کانونی و پانل های اعضای خود می باشد (۱۲۴).

حرفه ای گرایبی اساس و پایه قرارداد یا پیمان فیمابین حرفه علوم پزشکی با جامعه است. اصول حرفه ای گرایبی شامل خدمات، تخصص و اخلاقیات است. منظور از خدمات در حرفه ای گرایبی تعهد حرفه پزشکی به بیماران است. رفاه حال بیماران در قلب کلیه فعالیت هایی است که کارکنان گروه های علوم پزشکی از جمله آزمایشگاه های بالینی باید انجام دهند و منافع آن ها را برای منافع خود ترجیح دهند. منظور از تخصص نیز همان گسترش بدنه دانش و مهارت است. به عبارتی دانش آموختگی شروع یک راه طولانی برای یادگیری در طول عمر کاری است و همچنین تعهدی است که آزمایشگاه ها باید در قبال ارتقاء دانش و مهارت کارکنان خود به منظور بالا بردن کیفیت مراقبت بیمار داشته باشند. سرانجام رفتارهای اخلاقی هم ترکیبی از ارزش و استانداردهای حرفه گرایبی با جامعه است. این نوع ترکیب را می توان در قالب ارزش ها، امانت داری، فداکاری، دلسوزی و نیکوکاری معرفی کرد (۱۲۵).


حرفه ای گرایبی در آزمایشگاه های بالینی اعتقاد دارد که این حرفه در حوزه پزشکی بسیار حیاتی است و به نوعی در تکمیل اطلاعات مربوط به تشخیص و درمان بیماران نقش ارزنده ای دارد. حرفه ای گرایبی در آزمایشگاه بالینی زمانی کامل می شود که کارکنان آزمایشگاه ها تحلیل گر باشند و از حل مسئله لذت ببرند و به علوم مربوط به مراقبت بهداشتی درمانی علاقمند باشند (۱۲۲).

Garza و همکاران (۲۰۱۲) در ارائه مدل توسعه حرفه ای برای متخصصین علوم آزمایشگاهی در آزمایشگاه ایمنونوهماتولوژی در دانشگاه تگزاس و مرکز سرطان Anderson اعتقاد دارند که حرفه ای گرایبی مسیری برای توسعه است که به تعالی سازمانی منجر می شود و باعث افزایش حرفه ای گرایبی همه جانبه در آزمایشگاه ایمنونوهماتولوژی می گردد. در مدل توسعه حرفه ای (PDM) اعتقاد بر این است که متخصصین علوم آزمایشگاهی نه تنها باید دانش حرفه ای داشته باشند، بلکه باید پیوسته در جهت نائل شدن به تعالی تلاش داشته باشند. PDM دارای چهار سطح اکتشاف، به کارگیری، بلوغ و تخصص است. هر یک از سطوح موجود در این مدل شامل مشاغلی است که جریان کار در آزمایشگاه را بهینه سازی می کند و آموزش های هم زمان و متقارن را مجاز می داند. PDM باعث تقویت توسعه فردی شده و به لیاقت و شایستگی و رشد حرفه ای کارکنان پاداش می دهد و استانداردهای سطح عالی را برای کلیه خدمات و مهارت ها فراهم می کند (۱۲۳).

به عنوان یک تغییر در نظام مراقبت سلامت، انتظارات بیماران از حرفه های مراقبت بهداشتی درمانی دچار تحول

## References

- 1- Ginsburg S, Regehr G, Hatala R, McNaughton N, Frohna A, Hodges B et al. Context, conflict, and resolution: a new conceptual framework for evaluating professionalism. *Academic Medicine*. 2000;75(10): 511-16.
- 2- Christen M, Iyer G, Soberman D. Job satisfaction, job performance, and effort: A reexamination using agency theory. *Journal of Marketing*. 2006;70(1):137-50.
- 3- Arndt A, Arnold TJ, Landry TD. The effects of polychronic-orientation upon retail employee satisfaction and turnover. *Journal of Retailing*. 2006;82(4):319-30.
- 4- Pellegrino ED. The virtuous physician, and the ethics of medicine. *Virtue and Medicine: Springer*; 1985: 237-55.
- 5- Edelstein L. The professional ethics of the Greek physician. *Bulletin of the History of Medicine*. 1956;30: 391.

- 
- 6- John PD. *Professional knowledge and professional practice*: Cassell; 1995: 139-56.
- 7- Durkheim E. *Professional ethics and civic morals*: Routledge; 2018: 32-38.
- 8- Ramsey PG, Carline JD, Inui TS, Larson EB, LoGerfo JP, Wenrich MD. Predictive validity of certification by the American Board of Internal Medicine. *Annals of Internal Medicine* 1989; 110(9): 719.
- 9- Carson CM. A historical view of Douglas McGregor's Theory Y. *Management Decision*. 2005;43(3):450-60.
- 10- Kaushansky K. *Plan well. Teach well. Change well. The path to transformation*. Accreditation Council for Continuing Medical Education; 2009.
- 11- Ahola S. *Hidden curriculum in higher education: Something to fear for or comply to*. Innovations in Higher Education, Helsinki, Finland; 2000.
- 12- Raghavan S. The management industry growth of counselling services in India: Panel discussion. *IIBM Management Review* 2014; 26(4): 257-270. Doi: 10.1016/j.iimb. 2014.09.001.
- 13- Ghazi S, Daraee M. Designing a Professional Ethics Model for Doctors: The Delphi Model. *Yafteh*; 2018: 20(2): 16-22[In Persian].
- 14- Chen CP. Understanding career development: A convergence of perspectives. *Journal of Vocational Education and Training*. 1998;50(3):437-61.
- 15- Locke EA, Latham GP. *Work motivation and satisfaction: Light at the end of the tunnel*. *Psychological Science*. 1990;1(4):240-6.
- 16- Blumberg AS. *The Practice of Law as Confidence Game-Organizational Cooptation of a Profession*. *Law & Socy Rev*. 1966;1:15.
- 17- Freidson E. *Theory and the Professions*. *Ind: LJ*; 1988;64:423.
- 18- Eraut M. *Developing professional knowledge and competence*: Routledge; 2002: 86-95.
- 19- Bennett WW, Hess KM, Hess KM. *Management and supervision in law enforcement*: Wadsworth/Thomson Learning Belmont, CA; 2004: 10-16.
- 20- Evetts J. The sociological analysis of professionalism: Occupational change in the modern world. *International Sociology*. 2003;18(2):395-415.
- 21- Carlson RF, Longman T. *Science, Creation and the Bible: Reconciling Rival Theories of Origins*: InterVarsity Press; 2010: 28-35.
- 22- Webster BM. *Records management: from profession to scholarly discipline*. *Information Management Journal*. 1999;33(4):20-9.
- 23- Pattison S, Pill R. *Values in professional practice: Lessons for health, social care and other professionals*: Radcliffe Publishing; 2004: 48-55.
- 24- Harrison S, McDonald R. Science, consumerism and bureaucracy: New legitimations of medical professionalism. *International Journal of Public Sector Management*. 2003;16(2):110-21.
- 25- Sopi V. Determinants of Job Sastisfaction Among the Nurses of the University Clinical Center of Kosovo. *Hrcak* 2019; 8(1): 187-205. Doi.org/10.684/m9.figshare 8247713.
- 26- Evans L. Professionalism, professionalism and the development of education professionals. *British journal of educational studies*. 2008;56(1):20-38.
- 27- Larson MS. Professionalism: The third logic. *Perspectives in Biology and Medicine*. 2003;46(3):458-62.





- 28- Kim KH, Kim KS, Choe B, Kim YI. The study of education and qualification for the maintenance of clinical research associate (CRA) professionalism. *Journal of Korean Society for Clinical Pharmacology and Therapeutics*. 2011;19(2):130-43.
- 29- Jotkowitz AB, Glick S. The physician charter on medical professionalism: a Jewish ethical perspective. *Journal of medical ethics*. 2005;31(7):404-5.
- 30- Levine SJ. Faith in Legal Professionalism: Believers and Heretics. *Maryland Law Rowiui*. 2002;61:217.
- 31- Larson MS. The rise of professionalism. *Inspiring Minds*; 247: 18-22.
- 32- Kalbers LP, Fogarty TJ. Professionalism and its consequences: A study of internal auditors. *Auditing*. 1995;14(1):64.
- 33- Akerlof GA. Gift exchange and efficiency-wage theory: Four views. *The American Economic Review*. 1984;74(2):79-83.
- 34- Vinzant JC. Where values collide: Motivation and role conflict in child and adult protective services. *The American Review of Public Administration*. 1998;28(4):347-66.
- 35- Pulakos ED, Schmitt N. A longitudinal study of a valence model approach for the prediction of job satisfaction of new employees. *Journal of Applied Psychology*. 1983;68(2):307.
- 36- Rhode DL. Into the valley of ethics: Professional responsibility and educational reform. *Law & Contemp Probs*. 1995;58:139.
- 37- Upadhyay Y, Singh SK, Singh S. Job satisfaction and organisational commitment: A study of mediating role of perceived organisational support. *Journal of Management and Research*. 2010; 4(1): 136-46.
- 38- Bayer AE, Braxton JM. The normative structure of community college teaching: A marker of professionalism. *The Journal of Higher Education*. 1998;69(2):187-205.
- 39- Thylefors I, Persson O, Hellström D. Team types, perceived efficiency and team climate in Swedish cross-professional teamwork. *Journal of interprofessional care*. 2005;19(2):102-14.
- 40- Barton H, Cheng J, Clougherty L, Forys J, Lyles T, Persson DM, et al. Identifying the resource and service needs of graduate and professional students. *Libraries and the Academy*. 2002;2(1):125-43.
- 41- Choperena A, Fairman J. An innovative approach to gender and nursing professionalization. *Journal of advanced nursing*. 2018;74(5):1059-67.
- 42- Richardson AJ. Professionalization and intraprofessional competition in the Canadian accounting profession. *Work and Occupations*. 1987;14(4):591-615.
- 43- Norris DR, Niebuhr RE. Professionalism, organizational commitment and job satisfaction in an accounting organization. *Accounting, Organizations and Society*. 1984;9(1):49-59.
- 44- Denton G, Hemmer P. Mentoring and fostering professionalism in medical students: from the classroom to the clerkship. *Mentoring in Academic Medicine: American College of Physicians, Philadelphia*; 2010: 93-5.
- 45- Klaas BS, McClendon J, Gainey TW. Managing HR in the small and medium enterprise: The impact of professional employer organizations. *Entrepreneurship Theory and Practice*. 2000;25(1):107-24.
- 46- Amiti M. Specialization patterns in Europe. *Weltwirtschaftliches Archiv*. 1999;135(4):573-93.
- 47- Zhu Y. A review of job satisfaction. *Asian Social Science*. 2013;9(1):293.
- 48- Cutrini E. Specialization and concentration from a twofold geographical perspective: evidence from Europe. *Regional Studies*. 2010;44(3):315-36.

49- Pugh DS, Hickson DJ, Hinings CR, Turner C. Dimensions of organization structure. *Administrative Science Quarterly*. 1968:65-105.

50- Thompson VA. *Modern organization*: University of Alabama Press; 1977: 55-70.

51- Brusoni S, Prencipe A, Pavitt K. Knowledge specialization, organizational coupling, and the boundaries of the firm: why do firms know more than they make? *Administrative Science Quarterly*. 2001;46(4):597-621.

52- Tabatabaei MH, Hussein M. Translation of *Tafsir-al Mizan*. Translation by: Seyyed Mohammad Bagher Mousavi Hamedani, Qom: Publications Office of Islamic Society Seminary; 1995: 33-70[Persian].

53- Rajabnejad MR. Requirements in scientific interpretation of Quran in medicine. *Quran Med*. 2012; 1(3): 41-44. Doi: 105812/quran med. 9040.

54- Sommerfeld P, Herzog P. *Evidence-based social work: Towards a new professionalism?*: Peter Lang; 2005: 18-22.

55- Gambling T, Karim RAA. *Business and accounting ethics in Islam*: New York; 1993: 60-75.

56- Pavitt K. Technologies, products and organization in the innovating firm: what Adam Smith tells us and Joseph Schumpeter doesn't. *Industrial and Corporate change*. 1998;7(3):433-52.

57- Spivey BE. Professionalism, specialization, and competition. *American Journal of Ophthalmology*. 1990; 110(6): 688-95. Doi: 10.1016/50002-9394(14)77069-2.

58- Bell E, Taylor S. The elevation of work: Pastoral power and the new age work ethic. *Organization*. 2003;10(2):329-49.

59- Boatwright J, Slate J. Work ethic measurement of vocational students in Georgia. *Journal of Vocational Education Research*. 2000;25(4):503-31.

60- MacIntyre A. *A Short History of Ethics: a history of moral philosophy from the Homeric age to the 20th century*: Routledge; 2003.

61- Cortese AJP. *Ethnic ethics: The restructuring of moral theory*: SUNY Press; 1990.

62- Foltz RC. Iran's water crisis: cultural, political, and ethical dimensions. *Journal of agricultural and environmental ethics*. 2002;15(4):357-80.

63- Banks S. *Ethics and values in social work*: Macmillan International Higher Education; 2012: 13-18.

64- Yavari N. Does medical education erode medical trainees' ethical altimate and behavior? *Journal of Medical Ethics and History of Medicine*. 2016: 9: 16[Persian].

65- Faramarz Gharamlaki. *A Professional Ethics*. Tehran: Majnoon Publishing; 2017: 8-16[Persian].

66- Faramarz Gharamlaki. Professional Ethics in Alawi Management". *Thoughts Magazine*; 2002; 32, 33: 6-10 [Persian].

67- Ameli M. *A Study of the Theoretical Foundations of Professional Ethics in Islam*. Thesis for a Master's Degree, Tehran, Iranian Institute of Philosophy; 2016[Persian].

68- Hedayati AA, Borjalizadeh R, Bedashti N. Professional ethics in religious doctrine. *Journal of Medical History*. 2014; 3(8): 37-63[Persian].

69- Birouni Kashani R, Bagheri KH. Principles of teaching ethics based on Islamic ethics Philosophy. *Journal of Psychology and educational Sciences* 2008; 38(3): 33-38[Persian].

70- Amiri AN, Hemmati M, Mobini M. *Professional ethics: an essential for organization*. Imam Khomeini's





Educational and Research Institute; 2008[Persian].

71- Sade RM. Health care reform: ethical foundations, policy, and law. *Journal of the American College of Surgeons*. 2012; 215(2): 286-296.

72- Barks SJ. *Ethics, accountability and the social professions*. Palgrave Mcmillan; 2004: 26-99.

73- Judge TA, Thoresen CJ, Bono JE, Patton GK. The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological bulletin*. 2001;127(3):376.

74- O’Toole TP, Kathuria N, Mishra M, Schukart D. Teaching professionalism within a community context: perspectives from a national demonstration project. *Academic Medicine*. 2005;80(4):339-43.

75- Williams LJ, Anderson SE. Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of management*. 1991;17(3):601-17.

76- Asadi N. The Relation between Parenting Stress and Marital Satisfaction of Mother with Efficacy Students with Visual Impairment, a Relation Design. *The International Journal of Indian Psychology* 2016; 3(5): 93.

77- Adams GA, King LA, King DW. Relationships of job and family involvement, family social support, and work–family conflict with job and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology*. 1996;81(4):411.

78- Laschinger HKS, Finegan JE, Shamian J, Wilk P. A longitudinal analysis of the impact of workplace empowerment on work satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*. 2004;25(4):527-45.

79- Edmans A. The link between job satisfaction and firm value, with implications for corporate social responsibility. *Academy of Management Perspectives*. 2012;26(4):1-19.

80- Judge TA, Klinger R. *Job satisfaction: subjective well-being at work*. Guilford Press; 2008: 304.

81- Halaby CN. Worker attachment and workplace authority. *American Sociological Review*. 1986:634-49.

82- Syptak JM, Marsland DW, Ulmer D. Job satisfaction: Putting theory into practice. *Family Practice Management*. 1999;6(9):26.

83- Burke RJ. Sources of job satisfaction among employees of a professional services firm. *Psychological Reports*. 1996;78(3\_suppl):1231-44.

84- Alarcon GM, Lyons JB. The relationship of engagement and job satisfaction in working samples. *The Journal of Psychology*. 2011;145(5):463-80.

85- Keeley TD. *Japanese Culture and Organizational Behaviour*. *International Human Resource Management in Japanese Firms*: Springer; 2001: 32-97.

86- Lund DB. Organizational culture and job satisfaction. *Journal of business & industrial marketing*. 2003;18(3):219-36.

87- Lee R, Wilbur ER. Age, education, job tenure, salary, job characteristics, and job satisfaction: A multivariate analysis. *Human Relations*. 1985;38(8):781-91.

88- Lance CE. Evaluation of a structural model relating job satisfaction, organizational commitment, and precursors to voluntary turnover. *Multivariate Behavioral Research*. 1991;26(1):137-62.

89- Judge T, Piccolo RF, Podsakoff NP, Shaw JC, Rich BL. The relationship between pay and job satisfaction. *Journal of Management and Organization* 2010; 77(2): 157-167.

90- Daniel F, Purwanti A. The Impact Of Organizational Culture And Job Satisfaction To Organizational Commitment And Employees’ Job Performance (An Empirical Study at A University in Tangerang). *Asia-Pacific Management Accounting Association (APMAA) Annual Conference*. Bali, Indonesia; 2015.



- 91- Jamal M. Relationship of job stress and Type-A behavior to employees' job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic health problems, and turnover motivation. *Human Relations*. 1990;43(8):727-38.
- 92- Near JP, Rice RW, Hunt RG. Work and extra-work correlates of life and job satisfaction. *Academy of Management Journal*. 1978;21(2):248-64.
- 93- Linder-Pelz S. Toward a theory of patient satisfaction. *Social Science & Medicine*. 1982;16(5):577-82.
- 94- Mirmoghtadaie ZS, Ahmasdi S, Hosseini MA. Exploring the process of professionalism in clinical education. *Medical Ethics* 2013; 5(2): 46-54.
- 95- Hashemabadi M, Mirkamali SM, Pourkarimi J. Determining the status of professionalism of faculty members of Tehran University. *Journal of Iranian High Education*. 2017; 9(2): 51-80.
- 96- Parvan K, Hosseini F, Zamanzadeh V. Professional values from the perspective of nursing students in Tabriz University of Medical Sciences: a pilot study. *Iranian Journal of Nursing*. 2012; 25(76): 28-41[Persian].
- 97- Abdesaboor F, Shahham zeie M. Study and analysis of human resource management professionalism in the electrical industry. 27 th of Electricity International Conference; 2013[Persian].
- 98- Mohammadimehr M, Zargar Balaye Jam S, Sheki S, Rahmati D. Relationship between Professional Behaviour and Organizational Commitment of nurses in Ilam province of Iran. *Payavard*. 2017; 11(S1): 35-43[Persian].
- 99- Rezaei H, Bahmanbijari B, Beigzade A, Askari SM, Khadir E. Job Satisfaction and Organizational Commitment of Nurses in Teaching Hospitals of Kerman University of Medical Sciences. *Iranian Journal of Medical Education* 2017; 17: 245-250[Persian].
- 100- Enayati T, Behnamfar R, Zamani F, Esfandiari SH. The Relationship between Work Ethics and Organizational Commitment in Nurses of Fatemeh Zahra Hospital in Sari, Iran. *Family Health* 2014; 2(2): 50-55[Persian].
- 101- Niazazari K, Enayati T, Behnamfar R, Kahroodi Z. Relationship between Professional Ethics and Job commitment. *Iranian Journal of Nursing*. 2014; 7(87): 34-42[Persian].
- 102- Safavi M, Taghinejad F, Aghainejad AK, Taghinejad Y, Sheikhi AK. Determining predictors of organizational commitment in nurses. *Nursing Management Quarterly*. 2016; 32-44[Persian].
- 103- Moradi M, Khatooni M, Zeighami R, Jahani Hashemi H, Sheikhi MR. The relationship between professional commitment and job satisfaction of nurses working in hospital of Qazvin University of Medical Sciences. *Medical Ethics*. 2014; 7(24): 55-78[Persian].
- 104- Sparrowe RT, Liden RC, Wayne SJ, Kraimer ML. Social networks and the performance of individuals and groups. *Academy of management journal*. 2001;44(2):316-25.
- 105- Ky Lu, Chang LC, Wu HL. Relationship between professional commitment, job satisfaction, and work stress in public health nurses in Taiwan. *BMC Family Practice*. 2018; 19: 136.
- 106- Lu H, While AE, Barriball KL. Job satisfaction among nurses: a literature review. *International journal of nursing studies*. 2005;42(2):211-27.
- 107- Bartel CM. Job stressors, personality and burnout in primary school teachers. *British journal of Educational Psychology* 2007;77(1):229-43.
- 108- Manapragada A. *The Always on Employee: The Antecedents and Consequences of Work-Related Email Use After Hours*. Florida International University; 2017.
- 109- TZeng HM. The influence of nurses' working motivation and job satisfaction on intention to quit: an empirical investigation in Taiwan. *International Journal of Nursing Studies*. 2002;39(8):867-78.
- 110- Paschalis J, Wernert TM. *Community Mental Health-The Mouse That Roared or Marketing a Public Agency*.





*Health marketing quarterly*. 1984;1(2-3):67-73.

111- Wynd CA. Current factors contributing to professionalism in nursing. *Journal of Professional Nursing*. 2003;19(5):251-61.

112- Anne Kornhaber R, Wilson A. Enduring feelings of powerlessness as a burns nurse: A descriptive phenomenological inquiry. *Contemporary Nurse*. 2011;39(2):172-9.

113- Bissonette D. *Beyond traditional job development*. [www.denisebissonette.com](http://www.denisebissonette.com), Available at 2017.

114- Mackenzie CR. Professionalism and medicine. *HSS J* 2007; 3(2): 222-227.

115- Mackenzie CR. *Ethics and professionalism 2016*. *Trans Am Zlimatol Assoc* 2017; 128: 75-82.

116- Dunn M. On the relationship between medical ethics and medical professionalism. *Journal of Medical Ethics* 2016; 42(10): 1-15, doi.org/10.1136/medethics-2016-103939.

117- Doukas DJ, Mc Cullough LB, Wear S. Perspective: medical education in medical ethics and humanities as the foundation for medical professionalism. *Academic Medicine* 2012; 87(3): 334-341. Doi: 10.1097/ACM.0b013e318244728c.

118- Carrese JA, Malek J, Watson K, Lehmann LS, Green MJ, et al. The essential role of medical ethics education in achieving professionalism. *Academic Medicine* 2015; 90(6): 744-752. Doi:10.1097/ACM0000000000000715.

119- Shah S, Wu T. The medical student global health experience: professionalism and ethical implications. *Journal of Medical Ethics* 2008; 34(5): 33-42. Doi.org/10.1136/jme.2006.019265.

120- Siegler M. Training doctors for professionalism: Some lessons from teaching clinical medical ethics. *The Mount Simi Journal of Medicine* 2002; 69(6): 404-409[PMID: 12429959].

121- Mueller PS. Incorporating professionalism into medical education: The Mayo Clinic experience. *The Keio Journal of Medicine* 2009; 58(3): 133-143. Doi: org/10.2302/kjm.58.133.

122- Anonymous. *Becoming a clinical laboratory professional*. The American Society for Clinical Laboratory Science. Available from: [www.ascls.org](http://www.ascls.org), Accessed on 2019.

123- Garza MN, Pulido LA, Amerson M, Ali FA, Greenhill BA, Griffin G, et al. A professional development model for medical laboratory scientists working in immunohematology laboratory. *Clinical Lab Science* 2012; 25(1): 2-6.

124- Anonymous. *Professionalism*. College of medical laboratory technologists of Ontario. Available from: [www.cmho.com](http://www.cmho.com), Accessed on: 2019.

125- Anonymous. *Professionalism and ethics*. Available from: [www.cap-acp.org](http://www.cap-acp.org), Accessed on: 2019.

