

تعامل نسل‌ها در آزمایشگاه‌های تشخیص طبی

● دکتر فریبا فیاض

دکترای علوم آزمایشگاهی، هیئت علمی
دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی
شهید بهشتی



faribafayaz@yahoo.com

چکیده

با توجه به حضور شاغلین با سنین مختلف در آزمایشگاه‌های تشخیص طبی ضرورت برقراری تعامل رفتاری و اخلاقی در ارتباطات شغلی آزمایشگاهیان بیش از هر زمان دیگر به چشم می‌خورد. حضور همکاران آزمایشگاهی که به نسل‌های مختلف تعلق دارند، چالش‌هایی را در محیط آزمایشگاه به وجود می‌آورد. این مقاله به بررسی ویژگی‌های نسل‌ها و تاثیرات آن در روابط حرفه‌ای آزمایشگاهیان و چگونگی برخورد با این چالش‌ها می‌پردازد.

کلمات کلیدی: ۴ نسل، ویژگی نسل‌ها، جامعه آزمایشگاهیان

مقدمه

امروزه برای تقسیم بندی نسل‌های مختلف براساس سن و دیگر خصوصیات، نظریات متعدد وجود دارد. ما همه توسط دنیای اطراف خود شکل می‌پذیریم و سال‌های شکل‌پذیری همه ما از اهمیت خاصی برخوردار است. وقایع جهانی مانند جنگ، انقلاب‌ها و اوضاع اقتصادی و سیاسی، شاخص‌های بسیار تأثیر گذاری بر یک نسل و چگونگی

شکل‌گیری روحیات و روان آن‌ها و یا کارکرد آن نسل در اجتماع است. George Orwell نویسنده و منتقد معروف انگلیسی می‌گوید: هر نسلی تصور آن را دارد که از نسل پیشین هوشمندتر و از نسل بعدی با تجربه‌تر است (۱۶). این مطلب جدیدی نیست و به عنوان یک چالش افراد مسن در قبال افراد جوان محسوب می‌گردد. به طور معمول سه نسل در محیط کار قرار می‌گیرند، لیکن آمار نشان می‌دهد که ما در یک زمان استثنائی قرار داریم که چهار نسل نیز می‌تواند در محیط آزمایشگاه‌ها دیده شوند که این پدیده فقط مختص مملکت ما نیست (۳ و ۱۳). در این مقاله سعی شده است نزدیک‌ترین تعریف و تقسیم بندی نسل‌های مختلف و ارتباط آن‌ها با جامعه آزمایشگاهیان مورد بررسی قرار گیرد.

ضرورت بررسی موضوع تحقیق

وجود چهار نسل در محیط آزمایشگاه، فشارها و مشکلات عدیده‌ای را سبب می‌شود. هر نسل رفتارهای خاصی را از خود بروز می‌دهد. وقتی خلقیات مخصوص چند نسل در یک محیط کاری بروز نماید، می‌تواند منجر به درگیری‌ها



و سوء تفاهمات بسیار شود. حال چه چالش هائی را پیش رو داریم؟
بهترین راه برای جلوگیری از مسائل و اختلافات، داشتن فرهنگ شناخت بیشتر از ارزش‌ها و ضد ارزش‌های هر نسلی است (۵ و ۶).

جدول ۱ توسط انجمن علوم آزمایشگاهی کانادا (CSMLS) Canadian Society for Medical Laboratory Sciences تقسیم بندی نسل‌ها بر حسب سال‌های تولد و حضور متولدین این سال‌ها در آزمایشگاه‌ها را ترسیم نموده است (۳ و ۱۲). با استفاده از این جدول می‌توانیم مشخص کنیم که همکاران ما در آزمایشگاه‌های تشخیص طبی کشورمان در کدام تقسیم بندی نسل‌ها جا گرفته‌اند و با مطالعه و بررسی شاخص‌های هر نسل شناخت بیشتری از ارزش‌ها و خصوصیات همکاران خود به دست آوریم. برای نیل به این مقصود نویسنده در این مقاله راهکارهای پیشنهادی خود را ارائه می‌دهد و به بحث در مورد خصوصیات نسل‌های مختلف پرداخته و تفسیر و اثر بخشی آن بر اخلاق تخصصی و حرفه‌ای پرسنل و کیفیت عملکرد آنان را در آزمایشگاه بررسی می‌نماید.

Generation	Year
Traditionalists	1920-1945
Baby Boomers (BB)	1946-1964
Gen X (X)	1965-1980
Gen Y (Y)	1981-2000
Gen Z (Z)	2000+

جدول ۱- تقسیم بندی نسل‌های مختلف بر حسب سال تولد (Canadian Journal of Medical Laboratory Sciences) CJMLS

رویکردها و راهکارهای پیشنهادی

۱- ابتدا شما باید آگاه باشید که خود به چه نسلی تعلق دارید.
۲- افرادی که با آن‌ها مستقیماً در کارهای روزانه آزمایشگاه تماس دارید را شناسائی نمایید. این افراد می‌توانند مسئول فنی، مدیریت بخش‌های مختلف آزمایشگاه، همکاران تکنولوژیست، تکنسین، متخصص، پرسنل خدمات و حتی

بیماران باشند.
۳- با در نظر گرفتن سال تولد این افراد، همیشه در ذهن خواهید داشت که به چه نسلی تعلق دارند. (جدول ۱)
۴- در نظر داشته باشید هر فرد با خصوصیات نسل خود اجین شده است.

نسل‌های مختلف شاغل در آزمایشگاه‌های تشخیص طبی در ایران

۱- نسل (Traditionalist (T*): اگر چه بسیاری از افراد نسل T در اکثر مشاغل بازنشسته شده‌اند، لیکن به هر صورت در امور مرتبط به آزمایشگاه و آزمایشگاهیان حضور دارند. این نسل در بهداشت و درمان عهده دار قسمت‌های بزرگی از مسئولیت‌ها هستند (۱۴).

۲- نسل (Baby Boomers (BB*): در حال حاضر درصد بالایی از کارکنان آزمایشگاه‌ها را تشکیل می‌دهند (۱۰ و ۵). شاید شما هم یکی از آن‌ها باشید!

۳- *X, Y Generation: آمار به دست آمده از فارغ‌التحصیلان و شاغلین رشته علوم آزمایشگاهی در نسل Y (۱۹۸۱-۲۰۰۰ یا ۷۹-۱۳۶۰) گویای آن است که نسل Y بیشترین تعداد شاغلین در آزمایشگاه‌های تشخیص طبی کشور را تشکیل می‌دهند. نسل X (۱۹۶۵-۸۰ یا ۵۹-۱۳۴۴) تعداد کمتری را در بر می‌گیرند (۱۲ و ۱۱). این اختلاف می‌تواند به دلیل استفاده از سایر تخصص‌ها در آزمایشگاه‌ها در بین سال‌های ۱۳۴۴-۵۹ بوده و سپس با ظهور نسل Y و افزایش چشم‌گیر آزمایشگاه‌های تشخیص طبی در بین سال‌های ۱۳۶۰-۷۹ حضور نیروهای حرفه‌ای و متخصص آزمایشگاهی نسل Y بیش از نسل X در آزمایشگاه‌ها تثبیت گردید (۱۲)

۴- نسل (Zoomers (Z*): این نسل بعد از سال ۲۰۲۵ یا به عرصه کاری خواهند گذاشت.

نسل (Traditionals (T*): به این فرد سنت‌گرا گفته می‌شود. این افراد متولدین قبل از جنگ جهانی دوم هستند. (۱۲۹۹-۱۳۲۴ و ۱۹۴۵-۱۹۲۰)

نسل (Baby Boomers (BB*): به کسانی اطلاق می‌شود که در دوره انفجار (ازدیاد) جمعیت پس از جنگ جهانی سوم متولد شدند. (۱۳۲۵-۱۳۴۳ و ۱۹۶۴-۱۹۴۶)

نسل X^* به جمعیتی اطلاق می‌شود که در فاصله زمانی (۱۹۸۰-۱۹۶۵) متولد شده‌اند.

نسل Y^* (Millennials): به این افراد نسل هزاره می‌گویند. (۱۳۷۹-۱۳۶۰ و ۲۰۰۰-۱۹۸۱)

نسل Z^* (Zoomers): این نسل متولدین بعد از سال ۲۰۰۰ یا ۱۳۸۰ هستند.

□ ویژگی‌های اخلاقی نسل‌های مختلف و چالش‌های روبرویی با آن‌ها

در هنگام وجود نسل‌های مختلف در یک مکان، برقراری ارتباطات تنها چالش در یک مکان واحد نیست بلکه رفتارهای عمومی (General Behaviors)، ارزش‌ها، ایده‌ها و گویش‌هایی هم که بین افراد در محل کار رد و بدل می‌شوند نیز در ایجاد یک محیط کار امن مؤثر می‌باشند. هر نسلی نگرش خود به مسائل را با واکنش‌های متفاوت بروز می‌دهد که این مسلماً چالش برانگیز خواهد بود. با شناخت خصوصیات غالب هر نسل می‌توان الگوی رفتاری مناسبی را در محیط آزمایشگاه و یا هر محیط کاری دیگر از خود نشان دهیم (۹ و ۲). اکنون به بررسی و تحلیل شاخص‌های اخلاقی نسل‌های مختلف می‌پردازیم.

در حال حاضر بیشترین افراد شاغل در آزمایشگاه‌ها نسل Y است. نسل Y در محیط و زمانه‌ای پرورش یافته‌اند که جهان پیرامون آن‌ها بیشترین تسهیلات و امکانات را برایشان فراهم آورده است و معنای شکست را هم درک نمی‌کنند. آن‌ها یاد گرفته‌اند که وقتی تلاش می‌کنند باید نتیجه تلاش خود را به دست آورند و هدفشان موفقیت است که همین نگرش باعث شده از میان این نسل، افراد پر تلاشی به محیط کار وارد شوند، اما از سوی دیگر همین نسل آمادگی پذیرش راهنمایی و تعیین تکلیف را نداشته و شدیداً به خود و روش‌های خود متکی است و درگیر اعتماد به نفسی مغرورانه است (۱ و ۵). مسئولین آزمایشگاه که با پرسنل نسل Y همکاری می‌کنند این خصلت را به عنوان خصوصیت مثبت این نسل در آزمایشگاه تلقی می‌کنند و به داشتن فردی در گروه که با تلاش و اعتماد به نفس تا حصول موفقیت در کار به کوشش خود ادامه می‌دهد، مفتخر هستند. افراد در نسل Y درخواست بازخورد (Feedback)

کارشان را از سرپرستان خود دارند. این نسل همچنین بسیار علاقه مند هستند که در محیطی شاد و مفرح کار کنند و در صورتی که آموزش دادن به آن‌ها در محیطی با نشاط صورت پذیرد، بازدهی و بازخوردی به مراتب بالاتر و بهتر در آن‌ها را شاهد هستیم. نسل Y قادر به برقراری ارتباطات اجتماعی می‌باشند که جزیی از ارزش‌های کاری آن‌ها محسوب می‌گردد (۳ و ۱۰)

از نسل‌های حاضر دیگر در آزمایشگاه‌ها، نسل X می‌باشند که می‌توانند مسائل ابقائی و طولانی مدت را به وجود آورند. نسل X متعلق به دورانی است که تغییرات بنیادی عمده و عمیق مانند پیدایش انقلاب‌ها در جهان رخ داده است. این نسل کاملاً مستقل عمل کرده و بسیار در مورد دستورات کاری مقاومت می‌کنند. از طرف دیگر افراد با وفا و قابل اعتمادی برای مدیریت و همکاران می‌باشند، ولی تضمینی برای وفاداری آن‌ها به سازمان نمی‌باشد، زیرا عمدتاً به ایده‌ها و تجربیات خودشان معتقدند و بر روی آن پافشاری می‌کنند. مطالعات نشان می‌دهد که نسل X در جایگاه هدایت و مربی‌گری (mentoring) برای یک هدف و روش خاص که خود به آن ایمان دارند بسیار مناسب هستند (۷ و ۸).

نسل BB ، نسل دیگر حاضر در آزمایشگاه‌های تشخیص طبی است که یکی از بزرگ‌ترین چالش‌های آن مقاومت در برابر نسل‌های جوان‌تر از خود می‌باشد. افراد این نسل معمولاً به سختی و با اکراه مدیران جوان‌تر از خود را می‌پذیرند و معتقدند یک مدیر باید تجربه بیشتری داشته باشد و یک جوان ابتدا باید در رتبه‌های دیگر دین خود را به جامعه ادا نموده باشد و سپس به مرتبه مدیریت ارتقاء یابد. بهترین روش برای هموار کردن این مسئله یا داشتن یک مدیر جوان‌تر، ایجاد محیط محترمانه است. ادای احترام برای سال‌هایی که نسل BB به اجتماع و جامعه آزمایشگاهیان خدمت کرده‌اند و بازگو کردن و یادآوری تجربیات و مهارت‌های آن‌ها در سال‌های پشت سر گذاشته برای این نسل از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است (۵ و ۴).

نسل T ، نسلی هستند که آزمایشگاه‌ها و به طور کلی دنیای کاری را ترک کرده و یا در شرف ترک کردن هستند ولی هنوز بسیاری از آن‌ها در امور مختلف شراکت داشته و از نظرات



بیماران، همه و همه چالش‌ها و مسائل مختلفی را به طور مرتب در آزمایشگاه ایجاد می‌کنند. ما آزمایشگاهیان همواره به عنوان یک تیم و گروه در مقابل چالش‌ها ایستایی می‌کنیم و زیباتر خواهد بود اگر این پایداری نه فقط مبتنی بر علم و تخصص ما، بلکه بر پایه اخلاق و ارتباطات منطقی باشد. شاید اکنون وقت آن رسیده که دریابیم که چقدر وجود نسل‌های مختلف در آزمایشگاه‌های تشخیص طبی می‌تواند در عملکرد و پیشبرد جامعه آزمایشگاهیان ایران مؤثر باشد. ما می‌توانیم آموزش چگونگی تعامل با نسل‌ها را جدی بگیریم و یا آن را انکار کنیم. شما آزمایشگاهی عزیز کدام را انتخاب می‌کنید؟

آن‌ها استفاده می‌شود. افراد نسل T کوله باری از تجربیات و خاطرات شغلی دارند که با عشق و علاقه آن‌ها را به نسل‌های دیگر منتقل می‌کنند. با درک این که این تجربیات در محیط حرفه‌ای، ارزشمند هستند و تشویق این گروه به رشد و گام نهادن در جهان تکنولوژی جدید، می‌توانیم یک نیروی آزمایشگاهی بسیار ارزشمند را حفظ نماییم. (۱۵ و ۵)

□ بحث و نتیجه گیری

محیط آزمایشگاه به طور مداوم در حال چرخش و تغییر است. کنترل کیفی بخش‌ها، آزمایش‌ها، روش‌ها، مواد و دستگاه‌ها،

References

- 1- Anum A., Ahsan Qadeer A. Differences in Learning Prefrences Among Medical, Dental and DPT Students. *Jbumdc*,2019;9(3):222-226.
- 2- Sinha M., Sharma S., Das A., Sud A., Rastogi M., Raj S. Ethical Issues in Laboratory Medicine. *Indian Journal of Pathology and Microbiology*,2019;62:357-9.
- 3- Zychla, L. Ethics on Demand. *Canadian Journal of Medical Laboratory Science*,2019;81(Iss 2).
- 4- Randy Voyenberg F. Health Care Trends for 2018. *American Health Drug Benefits*, 2018;11(1):48-54.
- 5- Desy JR, Reed DA, Wolansky: AP Milestones and Millennials: A Perfect Pairing Competency Based on Medical Education and Learning Prefrences of Generation Y. *Myo Clinic Proceedings*, 2017;92(Issue 2):243-250.
- 6- Mackenzie CR. Ethics and Professionalism 2016 *Trans Am. Climatol Assoc.* 2017;128:75-82.
- 7- Boysen PG., Daste L., Northern T. Multigenerational Challenges and The Future of Graduate Medical Education *Journal of Ochsner Clinic Foundation*,2016 (1).
- 8- Omidfar K. An Interview of Ethical Issues in Medical Laboratories. *I Jme.* 2015, 8(4); 1-11.
- 9- Carres JA, Malek J, Watson K, Lehmann LS, Green MJ. The Essential Role of Medical Ethics Education in Achieving Professionalism. *Academic Medicine*,2015;90(6):744-752.
- 10- Harjani A. From Brats to Bosses, Gen Y to Dominate by 2025 *CNBC*, Jan 22,2014:www.cnn.com/id/101353573.
- 11- Nielsen C. Embracing Our Differences *Canadian Journal of Medical Laboratory Sciences* 2013; 75(4):24-24.
- 12- Hashemi Madani M, Bolorchi M, Poorkhoshbakht Y, Mosalaei M. A Research Project on Medical Laboratory Sciences Programs. *Iranian Scientific Association of Clinical Laboratory Doctors*,2012; (1):1-42.
- 13- Speer L. Anne Four Generations Working Together in the Workforce and in Higher Education. *Electronic Theses and Dissertations*, East Tennessee State University,2011; pp 163.
- 14- Fogg P. When Generations Collide. *Chronicle of Higher Education*,2008;54(45),1B18.
- 15- Gordon V.N, Steel MJ *The Advising Workplace: Generational Differences and Challenges*. *NACADA Journal*, 2005, 25(1): 26-30 16-Taylor D.J. *Orwell: A Brief Life* The Orwell Foundation Publishment, 2005: 1-3.