

## طراحی الگوی پارادایمی اخلاق حرفه‌ای: مطالعه‌ای در سازمان تأمین اجتماعی<sup>۱</sup> (ارائه یک نظریه داده بنیاد)

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۳/۱۸ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۶/۵

محمد رسول بهشتی<sup>۲</sup>، بهنوش جووری<sup>۳</sup>

### چکیده

**هدف:** هدف از تحقیق حاضر طراحی الگوی پارادایمی «اخلاق حرفه‌ای در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی» است.

**روش:** روش تحقیق در پژوهش حاضر، کیفی و با استفاده از رویکرد نظام‌مند نظریه داده بنیاد اشتراوس و کوربین است. جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از روش مصاحبه نیمه ساختار یافته، در محدوده زمانی سال‌های ۱۴۰۳-۱۴۰۲، با استفاده از نمونه‌گیری هدفمند و بر مبنای شاخص اشباع نظری انجام گرفت. بر این اساس، تعداد دوازده نفر از خبرگان سازمانی به‌عنوان نمونه‌ای از جامعه پژوهش مورد مصاحبه قرار گرفتند و کدهای حاصل از متن گزاره‌ها، با استفاده از متدولوژی کلاسیزی و بر مبنای روش داده بنیاد احصا گردید. روایی پژوهش مطابق با ترکیب دیدگاه‌های اشتراوس، کوربین و گلاسر و همچنین دانایی فرد (۱۳۹۱) و پایایی از طریق شاخص ثبات و شاخص تکرارپذیری آزموده شد.

**یافته‌ها:** بر مبنای روش پژوهش، مدل پارادایمی اخلاق حرفه‌ای به همراه اجزای مربوطه در سازمان تأمین اجتماعی شناسایی گردید. میزان شاخص ثبات از طریق فرآیند باز آزمون معادل ۸۹ درصد شد که فرآیند کدگذاری را تأیید نمود. شاخص تکرارپذیری (دو کدگذار) نیز از طریق ضریب کاپای کوهن برابر ۸۰٫۳۸ درصد حاصل شد که بیانگر «شدت توافق زیاد/ معتبر» بود.

**نتیجه‌گیری:** روایت نظری این پژوهش بر مبنای مدل پارادایمی احصاء شده، بدین شرح جلوه‌گر

<sup>۱</sup>- این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد با عنوان: طراحی مدل اخلاق حرفه‌ای برای منابع انسانی (مورد مطالعه ستاد مرکز سازمان تأمین اجتماعی) است.

<sup>۲</sup>- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گرایش توسعه منابع انسانی دانشگاه آزاد، واحد تهران مرکزی، تهران، ایران، کارمند ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی.

<sup>۳</sup>- استادیار گروه مدیریت دولتی و خط‌مشی‌گذاری، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده

شد: سازمان تأمین اجتماعی می‌تواند با استقرار نظام مدیریت اخلاق مدارانه منابع انسانی و تحت تأثیر سه شرط لازم و کافی حمایت در رفع تعارض‌های کار- خانواده، تأمین بالندگی ساختاری سازمان، پرورش ویژگی‌های اخلاقی فردی- سازمانی اعضا، و با رفع موانع سازمانی- اجتماعی اخلاق‌مداری، از طریق رضایت عمومی و برندسازی توانمندی‌ها، زمینه‌ساز تأمین سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی شود. به‌گونه‌ای که بازتاب آن در قالب شکوفایی استعدادها و پویایی اخلاقی عضو سازمان و پاسخ به نیازهای محیطی و محاطی سازمان در تأمین رفاه و سلامت جامعه به نمایش گذاشته خواهد شد.

**واژه‌های کلیدی:** اخلاق حرفه‌ای، سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی، نظریه داده بنیاد، سازمان تأمین اجتماعی.

## ۱. مقدمه

در عصر حاضر نیاز توجه به ارزش‌های اخلاقی در کسب‌وکار، بیش از هر زمان دیگری احساس می‌شود. اخلاق حرفه‌ای از جمله حوزه‌هایی است که با مبانی ارزشی و اعتقادی، ارتباطی تنگاتنگ دارد. انسان عامل بنیادی حرکت و تحول در سازمان است و توجه به این عامل مهم و استراتژیک در محیط کار و فعالیت، رشد و تعالی مجموعه‌ای را به دنبال خواهد داشت. لذا اخلاق حرفه‌ای با توجه به راهکارهای سالم‌سازی ارتباطات درون‌سازمانی نقش مهم در این زمینه ایفا خواهد نمود.

رسالت اصلی سازمان تأمین اجتماعی در پیاده‌سازی «سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی» با محوریت اخلاق حرفه‌ای به‌عنوان سندی بالادستی طرح‌ریزی شده است. به‌گونه‌ای که اصول ۳، ۲۱، ۲۸، ۲۹، ۳۱ و ۴۳ قانون اساسی نیز سازمان تأمین اجتماعی را ملزم به تأمین رفاه و آسایش اجتماعی جامعه مبتنی بر الگوهای اسلامی - ایرانی و مبتنی بر نظامی اخلاق مدارانه می‌نماید.

پرسش‌هایی از قبیل: الگوی پارادایمی به‌منظور پاسداشت اخلاق حرفه‌ای در سازمان تأمین اجتماعی به چه صورت است؟ شرایط محیطی و محاطی تسهیل‌گر و مانع‌زا در پیاده‌سازی بهره‌وری این الگو چیست و چگونه قابل مدیریت است؟ دائماً در ذهن مدیران کارآمد سازمان تأمین اجتماعی در سطوح مختلف متبادر می‌شود.

بنابراین یافتن الگوی پارادایمی اخلاق حرفه‌ای برای سازمان تأمین اجتماعی بر مبنای مسئولیت و مأموریت اجتماعی که به آن محول شده است می‌تواند یاری‌گر این سازمان تلقی شود. پژوهش حاضر با رویکرد بهره‌وری منابع انسانی در سازمان تأمین اجتماعی به کاوش پدیده اخلاق حرفه‌ای منابع انسانی در سازمان تأمین اجتماعی خواهد پرداخت و در پی پاسخ به این مسئله است که بر مبنای رویکرد داده بنیاد برای کشف الگوی اخلاق حرفه‌ای منابع انسانی در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی چه الگوی پارادایمی می‌تواند وجود داشته باشد؟

## ۲. چهارچوب نظری پژوهش

اخلاق حرفه‌ای هر سازمان، نشان‌دهنده ارزش‌ها و باورهای آن سازمان و در مجموع گویای فرهنگ سازمانی آن مجموعه است (شاه‌علی و همکاران، ۱۳۹۴: ۴۰۲). اخلاق حرفه‌ای به‌معنای بروز رفتار مناسب به‌صورت هنجاری در اعمال شخصی و روابط بین شخصی و ترغیب کارکنان، از طریق ارتباط دوجانبه است (براون<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۹: ۵)؛ لذا در هر بخشی از زندگی بشر نظیر آموزش، سیاست، اقتصاد و سلامت دارای اهمیت بوده و نوع نگاه به آن در هر جامعه‌ای به فرهنگ حاکم بر جامعه، فلسفه

عقاید مذهبی و شخصیت فرد بستگی دارد (یونسیتا<sup>۱</sup>، ۲۰۲۴: ۴۱۸).

عموماً از جمله ویژگی‌های بارز منابع انسانی اخلاق مدار شامل: مسئولیت‌پذیری، برتری‌جویی و رقابت‌طلبی، صادق بودن، احترام به دیگران، رعایت ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی، عدالت و انصاف، همدردی با دیگران و وفاداری است اما تعاریف از اخلاق هوش مصنوعی متفاوت است (الشبول<sup>۲</sup>، ۲۰۲۴: ۱۹۵). نشان دادن رفتار اخلاقی که ریشه در کد اخلاق و هنجارهای رفتاری حرفه دارد، همچنین به‌عنوان شاخصی برای تمایز رفتار حرفه‌ای از رفتار غیرحرفه‌ای در نظر گرفته می‌شود (دلولیس<sup>۳</sup>، ۲۰۲۴: ۳).

باین‌حال، باید توجه داشت که شناسایی قطعی رفتار حرفه‌ای به دلیل تفاسیر مختلف اعضای یک حرفه از مفهوم حرفه‌ای عمل کردن، دشوار است. به‌طور اساسی، کدهای رفتاری راهنمایی ارائه می‌دهند، اما مهم است که توجه داشته باشیم رفتار حرفه‌ای با ویژگی‌های فردی حرفه‌ای و نگرش او نسبت به کار مرتبط است. علاوه بر این، هر زمینه کاری ارزش‌های خاص خود را دارد که در هنجارها منعکس می‌شود و محدودیت‌های مختلفی را برای حرفه‌ای‌گری و عملکرد حرفه‌ای ایجاد می‌کند (اده<sup>۴</sup>، ۲۰۲۴: ۱۴۴).

کارکنان در تعامل دائم با محیط اجتماعی در راستای سازندگی و ویرانگری شخصیت قرار می‌گیرند و اخلاق حرفه‌ای درصد ارائه شایه‌ها و دستورالعمل‌هایی است که تکالیف را برای افراد و گروه‌های حرفه‌ای مشخص کند تا نوعی تعهد اخلاقی و وجدان کاری را نسبت به هر وظیفه و مسئولیت ایجاد نماید (عبدی نژاد و همکاران، ۱۴۰۲: ۱۰۱).

سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان شخصیت حقوقی در حیات خود با مسائل اخلاقی فراوانی مواجه است. دغدغه‌های اخلاقی در زندگی شغلی غالباً در مقام تصمیم‌گیری بروز می‌کند و فرد خود را اخلاقاً بلامتکلیف می‌یابد و از خود می‌پرسد تکلیف اخلاقی در حال حاضر چیست؟ به‌عبارت‌دیگر مسئله در اخلاق حرفه‌ای، بلامتکلیفی اخلاقی است. نمی‌دانیم چه باید بکنیم یا نمی‌دانیم به آنچه باید انجام دهیم چگونه و از چه راهی برسیم؟ به‌عنوان نمونه، سازمان در مورد تعادل کار و خانواده چه تکلیفی دارد؟ سازمان تا چه حد مجاز است مدیران و کارکنان را به فدا کردن اهداف مطلوب زندگی خود برای کامیابی و پیشرفت شغلی سوق دهد؟ در پاسخ به این سؤالات، محققین حوزه اخلاق حرفه‌ای، با بهره‌گیری از روش پژوهش کیفی داده بنیاد از طریق کدگذاری مفاهیم مصاحبه با خبرگان حوزه اخلاق کار به ارائه مدل‌هایی متشکل از شرایط علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر، محوری، راهبردها و پیامدهای اخلاق حرفه‌ای سازمان‌ها می‌پردازند؛ در ادامه به نمونه‌هایی از آن‌ها اشاره شده است:

1- Yusnita  
2- AL-Shboul  
3- Deluliis  
4- Odeh

هولست<sup>۱</sup> (۲۰۲۳) در پژوهشی در موسسه فناوری ایندیانا ای آمریکا با عنوان «یافتن مدل اخلاق داده بنیاد برای تربیت رهبری اخلاقی جهت توسعه پایدار (ESD<sup>۲</sup>)» ابعاد اخلاقی توسعه پایدار را از ۱۵ مقاله در مجلاتی در زمینه توسعه پایدار، علوم اجتماعی و رفتاری، آموزش، تجارت و مدیریت در کشورهای ایالات متحده آمریکا، کانادا، رومانی، استرالیا، سوئد، اسلوانی و روسیه استخراج کرد. مراحل کدگذاری اولیه/ باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی انجام گرفت. نهایتاً مدل داده بنیاد با اجزای شرایط علی، شرایط محوری، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، کنش/ واکنش و پیامدها طراحی شد.

فی<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۲۲) در مقاله خود با عنوان «فرهنگ و کارایی، نقش میانجی اخلاق حرفه‌ای و مسئولیت اجتماعی» در مطالعه موردی دلتای مکهونگ ویتنام نشان دادند که همبستگی خطی مثبتی بین اخلاق حرفه‌ای و اثربخشی سازمانی تجاری وجود دارد.

لدرمن<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۲۳) در تحقیق خود با عنوان «معضلات اخلاقی در روان‌درمانی افراد مسن: تحلیل نظریه داده بنیاد» به بررسی چگونگی برخورد درمانگران با معضلات اخلاقی در روان‌درمانی افراد مسن پرداختند. مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته با ۱۴ درمانگر انجام شد و با استفاده از روش تئوری داده بنیاد مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته‌ها حول سه مقوله جمع‌آوری شده‌اند: (۱) احترام به استقلال در تعامل با خانواده بیماران مسن تر آسیب‌پذیر و وابسته. (۲) اولویت احترام به استقلال بیماران پرخطر و عدم پیش‌داوری در سوءاستفاده مالی بیماران (۳) اولویت محافظت از بیماران پرخطر مبتلابه زوال عقل و بدبین به سوءاستفاده فیزیکی یا بی‌توجهی. این یافته‌ها موضوعاتی را در مدیریت معضلات اخلاقی سالمندان تحت روان‌درمانی برجسته کرد.

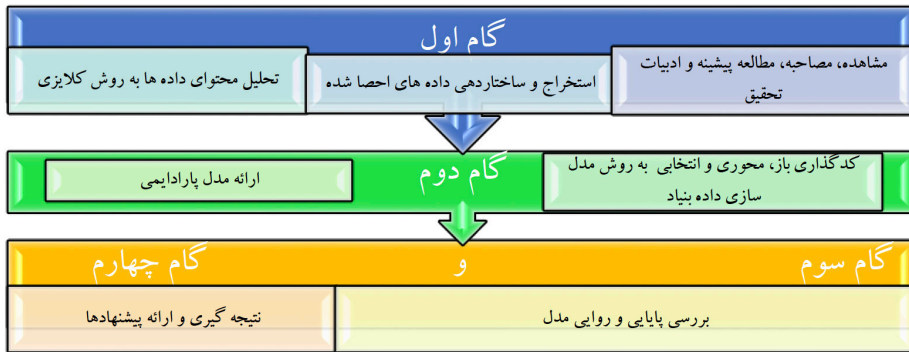
یانگ<sup>۵</sup> و همکاران (۲۰۲۳) در پژوهشی با عنوان «پایبندی پرستار بالینی به اخلاق حرفه‌ای: یک نظریه داده بنیاد» دریافتند که با استفاده از روش کدگذاری استروس<sup>۶</sup> و کوربین<sup>۷</sup> شرایط علی شامل: کد اخلاق حرفه‌ای و وجدان فردی؛ شرایط مداخله‌ای شامل: رشد فردی، سیستم حمایت اجتماعی، تطبیق غرامت شغلی و پیش‌بینی پیامدهای نامطلوب؛ اقدامات راهبردی شامل: پایبندی به ارزش‌های حرفه‌ای، خودتنظیمی، پاسخ انعطاف‌پذیر و بهبود پس رویداد و پیامدها شامل: هماهنگی با خود و کاهش اختلافات پزشکی می‌باشد.

### ۳. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر با استفاده از رویکردی تفسیرگرایانه سعی دارد تا چالش‌های فراروی اخلاق حرفه‌ای در ستاد سازمان تأمین اجتماعی را از نگاه اعضای سازمان، به‌عنوان عوامل اصلی دغدغه‌مند در این زمینه، بازشناسی نماید. بدین منظور با استفاده از مطالعه، مشاهده، مصاحبه و با بهره‌گیری از روش تحلیل محتوای کلاسی، مدل پارادایمی اخلاق حرفه‌ای اعضای سازمان تأمین اجتماعی به‌صورتی داده بنیاد شناسایی شد و در ادامه پس از بررسی روایی و اعتبار مدل مذکور، پیشنهادهای داده بنیاد تحقیق ارائه شد.

### ۳-۱. روش پژوهش

از آنجایی که سؤالات این پژوهش درصدد کشف چیستی و چگونگی یک پدیده اجتماعی و نه اندازه‌گیری متغیرهاست بنابراین روش کیفی روش کارآمدتری نسبت به روش کمی محسوب می‌شود. در شکل شماره (۱) فرایند اجرای تحقیق نمایش داده شده است:



شکل ۱. ساختار فرآیندی انجام تحقیق

در پژوهش حاضر، برای انجام عملیات تحقیق، از مصاحبه نیمه ساختاریافته و همچنین یادداشت‌برداری استفاده شد که در آن، گرچه سؤالات مصاحبه از قبل مشخص شده است اما مصاحبه‌شوندگان آزادند که به هر طریقی که می‌خواهند به آن‌ها پاسخ دهند. نمونه مورد مطالعه در این بخش از پژوهش، خبرگان اخلاق حرفه‌ای ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی بودند که به‌اصطلاح خبرگان آگاه نامیده شدند. معیار انتخاب خبرگان آگاه در این تحقیق، شهرت به اخلاق‌مداری در بین کارکنان و به‌شرط داشتن حداقل ۱۰ سال سابقه خدمت در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی در نظر گرفته شد. در حقیقت، انتخاب موارد نمونه با توجه به هدف‌های مطالعه و ماهیت تحقیق انجام گرفته است. روش نمونه‌گیری از نوع غیراحتمالی و با توجه به ماهیت موضوع (اخلاق حرفه‌ای) به‌صورت هدفمند است با توجه به زمان

و منبع دردسترس می‌توان از ۱۰ الی ۲۵ نفر برای مصاحبه بهره گرفت (عباسی و همکاران، ۱۳۸۸؛ جووری، ۱۴۰۲: ۶۸). در این مطالعه، دوازده نفر (به‌مرور) برای مصاحبه انتخاب شدند. از مصاحبه نهم به بعد، تکرار در اطلاعات دریافتی مشاهده شد، اما برای اطمینان تا مصاحبه دوازدهم ادامه یافت. فرایند مصاحبه بر مبنای حرکت زیگزاگی میان گردآوری و تحلیل داده‌ها تا مرحله اشباع نظری<sup>۱</sup> پیش رفت. پژوهشگر مصاحبه خود را تا حدی ادامه داد که مصاحبه‌شونده، شاخص جدیدی به شاخص‌های قبلی خود اضافه نکند. مصاحبه‌ها با هماهنگی و با وقت قبلی به‌صورت حضوری انجام و ثبت و ضبط می‌شد. مکان مصاحبه در دفتر کار افراد انجام گرفت. مدت هر مصاحبه بسته به نظر مصاحبه‌شوندگان از حدود ۲۰ تا ۵۰ دقیقه بود. در صورت ابهام پاسخ‌ها، با طرح پرسش‌های بیشتر سعی در دستیابی به پاسخ‌های روشن و مرتبط با موضوع بود. از آنجاکه نباید بین مصاحبه و پیاده‌سازی داده‌ها فاصله زمانی زیادی ایجاد شود، زیرا با گذشت زمان ممکن است برخی از جزئیات از ذهن مصاحبه‌گر حذف شود، بلافاصله بعد از پایان مصاحبه، تمامی مصاحبه‌ها تایپ شد تا بررسی و تحلیل شوند. به‌دلیل رعایت اخلاق پژوهشی و عمل به تعهد اولیه مبنی بر عدم افشای نام مشارکت‌کنندگان، یافته‌های به‌دست‌آمده از هر مصاحبه بر مبنای تخصیص شماره برای مشارکت‌کنندگان، طبقه‌بندی و با تخصیص کد، نشانه‌دار شد. گردآوری اطلاعات از مهرماه سال ۱۴۰۲ آغاز گردید. در آغاز مصاحبه‌ها، بر مبنای یافته‌های حاصل از مرور ادبیات و پیشینه تحقیق، تعریف جامع اخلاق حرفه‌ای منابع انسانی تأمین اجتماعی بدین شرح برای اعضا تبیین می‌شد:

«اخلاق حرفه‌ای به‌معنای بروز رفتار مناسب به‌صورت هنجاری در اعمال شخصی و روابط بین شخصی با یکدیگر و ترغیب کارکنان به بهبود ارتباط دوجانبه است که هم دارای بسترهای سازمانی است و هم آثار و نتایج فراسازمانی را به ارمغان می‌آورد»

سپس با طرح سؤالاتی با مضمون «نظر و عقیده شما در مورد اخلاق حرفه‌ای (شرایط، زمینه‌ها، فرآیندهای سازمانی و غیره) در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی چیست؟» و همچنین در چهارچوب مدل پارادایمی از آن‌ها خواسته می‌شد تا بر مبنای تخصص، تجارب کاری و نقش‌های چندگانه خود نسبت به چالش‌ها، موانع و راهکارهای سازمانی برای اخلاق حرفه‌ای در اعضای (مدیران و کارکنان) شاغل در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی اعلام نظر نمایند. به‌منظور تلخیص داده‌ها و کاهش و تجمیع کدهای یافت شده و همچنین افزایش دقت ارزیابی برای بررسی پایایی و اعتبار مدل مذکور از ملاک‌های ارزیابی روایی و پایایی یک تحقیق کیفی خوب، مطابق با ترکیب دیدگاه‌های اشتراوس، کوربین و گلاسر و همچنین دانایی‌فرد (۱۳۹۱)، شامل: مشارکت و مشاهدهٔ مصرانه در میدان مطالعه، همه‌جانبه‌گرایی، مرور یا بازخورد همتایان، بازبینی و کنترل اعضا، تحلیل موارد منفی، توصیف بر مایه و غنی و ممیزان بیرونی استفاده شد.

## ۴. یافته‌های پژوهش

در این پژوهش با استفاده از تعقیب خط اصلی<sup>۱</sup> داستان در چهارچوب یک مدل پارادایمی که دربرگیرنده شرایط، فرایندها، تعاملات و پیامد می‌باشد نسبت به ارائه نظریه زمینه‌ای اقدام شده است.

جدول ۱. کدگذاری باز و محوری

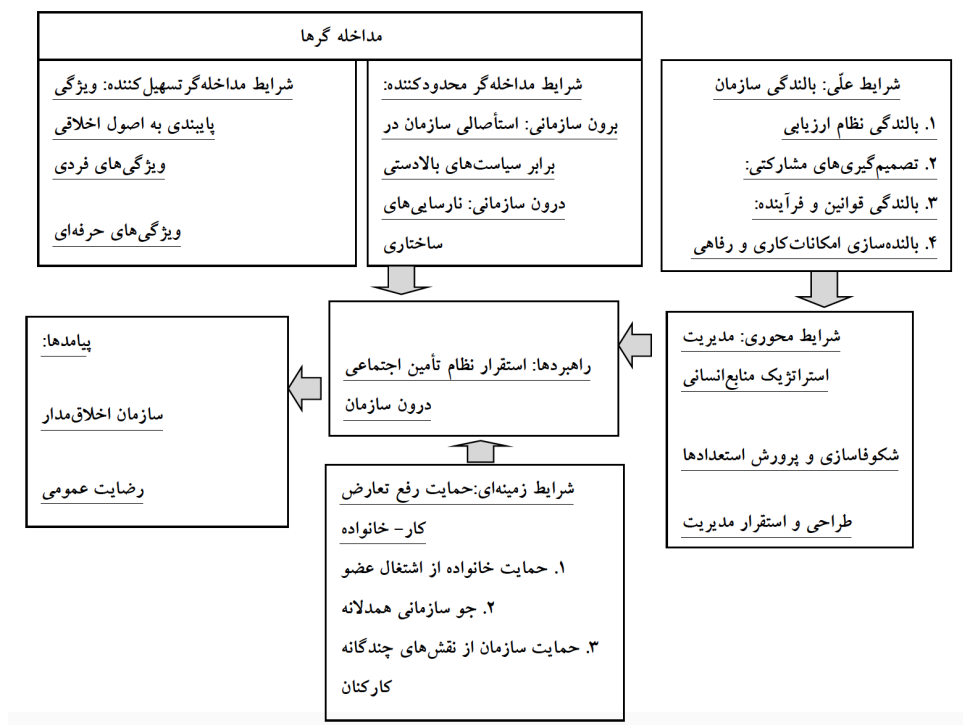
ردیف	مفهوم	طبقه فرعی	طبقه اصلی	عناصر
۱	شفافیت و همسویی نظام ارزیابی عملکرد با اخلاق حرفه‌ای	۱. بالندگی نظام ارزیابی عملکرد	بالندگی سازمان	شرایط علی
۲	انگیزش‌زایی در نظام ارزیابی عملکرد			
۳	بازخورد محوری در نظام ارزیابی عملکرد			
۴	ارتقاء نظام پیشنهادها	۲. تصمیم‌گیری‌های مشارکتی		
۵	یکپارچه‌سازی و سازماندهی کمیته‌ها و شوراهای تصمیم‌گیری			
۶	مشارکت پروری در سرنوشت سازمان			
۷	مشارکت محور شدن آیین‌نامه‌ها	۳. بالندگی قوانین و فرآیندها		
۸	مدیریت دانش آیین‌نامه‌ها و ضوابط			
۹	بومی‌سازی آیین‌نامه‌ها			
۱۰	کیفیت محوری آیین‌نامه‌ها			
۱۱	انگیزه محوری در آیین‌نامه‌ها	۴. بالنده‌سازی امکانات کاری و رفاهی		
۱۲	توسعه زیرساخت‌های فناورانه			
۱۳	ارتقاء منابع و امکانات آموزشی			
۱۴	توانمندسازی اقتصادی- رفاهی			
۱۵	بهبود محیط فیزیکی سازمان			

ردیف	مفهوم	طبقه فرعی	طبقه اصلی	عناصر	
۱۶	باورسازی کارآمدی	۵. شکوفاسازی و پرورش استعدادها	مدیریت	پدیده محوری	
۱۷	خودباورسازی فرهنگی				
۱۸	بومی‌سازی علمی				
۱۹	تقویت پیوند اخلاق‌مداری با فرهنگ سازمان				
۲۰	پرورش تفکر خلاق				
۲۱	پرورش تفکر جهادی				
۲۲	تقویت مهارت‌های اداری				
۲۳	توانمندسازی				۶. طراحی و استقرار مدیریت جانشین‌پروری
۲۴	بیش‌آموزی				
۲۵	جانشین‌پروری				
۲۶	تدوین نقشه راه جامع برای منابع انسانی با کشف و پرورش استعدادهای بالقوه افراد				
۲۷	الگوسازی کارکنان اخلاق‌مدار				
۲۸	روحیه ایثارگری	۷. ویژگی‌های فردی	عوامل مداخله‌گر		
۲۹	تعظیم شعائر				
۳۰	صادق				
۳۱	دارای حسن ظاهر اداری				
۳۲	منصف				
۳۳	مردمی				
۳۴	دارای احساس کارآمدی				
۳۵	صبور				
۳۶	منعطف				
۳۷	خیرخواه				
۳۸	پایبند به ارزش‌های دینی				
۳۹	دارای روحیه جهادی				
۴۰	مثبت‌نگر				
۴۱	بینش‌افزا				
۴۲	خودپرور				
۴۳	دارای سلامت جسم و روان				

عناصر	طبقه اصلی	طبقه فرعی	مفهوم	ردیف
عوامل مداخله گر	تسهیل گرها: ویژگی پابندی به اصول اخلاقی	۸. ویژگی‌های حرفه‌ای	پویایی در یادگیری سازمانی	۴۴
			مشارکت در تحقق اهداف سازمان	۴۵
			مسئولیت‌پذیر در وظایف محوله سازمان	۴۶
			تکریم ارباب‌رجوع	۴۷
			داشتن روحیه هم‌نوع دوستی	۴۸
	محدود کننده‌های برون سازمانی	۹. استئصال سازمان در برابر سیاست‌های بالادستی	سلطه‌پذیری سازمان در برابر سیاست‌های بالادستی	۴۹
			انتصابات سفارشی بالادستی	۵۰
			کمبود نگاه آینده‌نگر نسبت به مأموریت سازمان	۵۱
			مطیع بودن سازمان در برابر وزارت کار	۵۲
	محدود کننده‌های درون سازمانی	۱۰. نارسایی‌های ساختاری	ادراک بی‌عدالتی	۵۳
			بی‌توجهی به مسائل انگیزشی	۵۴
			انتصابات سلیقه‌ای	۵۵
			بروکراسی آزاردهنده	۵۶
			ناکارآمدی مدیران در الگوسازی اخلاقی	۵۷
			ناکارآمدی در اعمال قوانین و مقررات انضباطی	۵۸
			بروز بی‌اخلاقی‌های سازمانی	۵۹
			کم‌آگاهی مدیران نسبت به منش‌های روابط انسانی	۶۰
	شرایط زمینه‌ای	۱۱. حمایت خانواده از اشتغال عضو	تأثیر حمایت‌های عاطفی خانواده از کارکنان	۶۱
			حمایت همکاران از یکدیگر	۶۲
		حمایت در رفع تعارض‌های کار - خانواده	۱۲. جو سازمانی همدلانه	سازوکارهای محبت‌زا و عاطفه‌ساز
حمایت سازمانی توسط مدیران				۶۴
پابندی به عدالت توزیعی				۶۵
		۱۳. حمایت سازمان از نقش‌های چندگانه کارکنان	راه‌اندازی واحد توانمندسازی اخلاق حرفه‌ای کارکنان	۶۶
			تأمین امکانات رفاهی برای کارکنان (نگهداری فرزندان، تسهیلات بانکی و غیره)	۶۷

عناصر	طبقه اصلی	طبقه فرعی	مفهوم	ردیف
راهنماها	استقرار و تعالی نظام تأمین اجتماعی	۱۴. درون‌سازمانی سازوکار منسجم در خدمات با نظارت راهنمادی بر ضوابط	ایجاد سازوکار منسجم با لایه‌بندی خدمات و وحدت رویه	۶۸
			اعمال نظارت راهنمادی بر تدوین ضوابط و فعالیت‌ها	۶۹
			تأمین منابع پایدار	۷۰
		۱۵. برون‌سازمانی تأمین منابع پایدار و ارتقای آن	حفظ و ارتقاء ارزش ذخایر سازمان	۷۱
			تضمین سطح پایه خدمات برای بیمه‌شدگان متناسب با وضع آنها	۷۲
			تقویت ویژگی‌های روان‌شناختی مثبت	۷۳
پایامدها	سازمان اخلاق مدار	۱۶. شکوفاسازی اخلاق حرفه‌ای در فعالیت‌های کارکنان	تعلق خاطر سازمانی در اعضاء	۷۴
			درآمدزایی	۷۵
		۱۷. پاسخ به نیازهای محیطی (کیفیت خدمات و درآمدزایی)	افزایش کیفیت خدمات تأمین اجتماعی	۷۶
	رضایت عمومی	در سطح فراسازمانی ۱۸. پیوند میان ظرفیت‌های مردمی و سازمان تأمین اجتماعی	خلق تصویر مطلوب در ذهن بیمه‌شدگان	۷۷
			تسری اخلاق‌مداری به جامعه و سایر نهادها	۷۸
	برند سازی سازمان	در سطح فراسازمانی ۱۹. شناساندن توانمندی‌های سازمان به جامعه هدف	روان‌سازی ارتباطات فراسازمانی	۷۹

در جدول شماره (۱)، سازوکارهای لازم به منظور توسعه اخلاق حرفه‌ای در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی ارائه شده است. در تصویر شماره (۲)، مدل پارادایمی اخلاق حرفه‌ای برای منابع انسانی ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی برگرفته از یافته‌های حاصل از جدول شماره (۱) ارائه شده است. در عمق داده‌ها به تحلیل پرداخته و آن‌ها را در قالب نظریه‌ای که همان نظریه داده بنیاد و هدف اصلی پژوهش برای درک موقعیت بوده، ارائه شد و پس از تعیین مقوله محوری، سایر مقولات حول آن، در قالب مدل پارادایمی ترسیم شد.



شکل ۲. مدل پارادایمی اخلاق حرفه‌ای برای منابع انسانی ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی

#### ۴-۱. محاسبه پایایی شاخص ثبات و شاخص تکرارپذیری

جهت پایایی پژوهش از شاخص ثبات کدگذاری از طریق روش باز آزمون و جهت پایایی شاخص تکرارپذیری از روش محاسبه ضریب کاپای کوهن استفاده شد.

به منظور محاسبه پایایی باز آزمون، از میان کل مصاحبه‌ها (۱۲ مورد) ۳ مورد، به صورت تصادفی انتخاب

و هر کدام ۲ بار در فاصله زمانی کوتاه و مشخص (بین ۵ تا ۳۰ روز) کدگذاری گردید. از میزان تعداد توافقات و عدم توافقات موجود در دو مرحله کدگذاری، شاخص ثبات محاسبه شد.

$$P(A) = \{2n(A) / 2n(A) + n(B)\} \times 100 \quad \longrightarrow \quad P(A) = \{2n(A) / n(S)\} \times 100$$

$P(A)$  درصد پایایی باز آزمون (شاخص ثبات)،  $n(A)$  تعداد توافقات،  $n(B)$  تعداد عدم توافقات،  $n(S)$  برابر مجموع (تعداد توافقات  $\times 2$ ) و (تعداد عدم توافقات) است.

طی دو مرحله کدگذاری بر سه مصاحبه به صورت تصادفی نتایج محاسبه ضریب باز آزمون به شرح ذیل به دست آمد.

جدول ۲. محاسبه درصد پایایی باز آزمون

ردیف	شماره مصاحبه	تعداد کل کدها	n(s)	تعداد توافقات	تعداد عدم توافقات	درصد پایایی باز آزمون
۱	مصاحبه پنجم	۳۹	۷۷	۳۵	۷	٪۹۰
۲	مصاحبه نهم	۳۵	۶۴	۲۸	۸	٪۸۷
۳	مصاحبه یازدهم	۳۱	۶۱	۲۷	۷	٪۸۸
	کل	۱۰۵	۲۰۲	۹۰	۲۲	٪۸۹

پایایی باز آزمون مصاحبه‌های این تحقیق، برابر ۸۹٪ است. با توجه به اینکه این میزان بیش از شصت درصد است، پایایی کدگذاری‌های این تحقیق تأیید می‌شود (خواستار، ۱۳۸۸: ۱۶۱؛ شیخی مبارکه و همکاران، ۱۴۰۰: ۱۲۱).

برای محاسبه پایایی دو کدگذار نیز از روش محاسبه ضریب کاپا استفاده شد.

$$kappa = Pi = (Po - Pe) / (1 - Pe)$$

$Po$  نسبت واحدهایی که درباره آن‌ها توافق هست و  $Pe$  نسبت واحدهایی که احتمال می‌رود توافق تصادفی باشد (کوهن<sup>۱</sup>، ۱۹۶۰؛ بوون و بوون<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸؛ خواستار، ۱۳۸۸: ۱۲۲؛ رضوانی و همکاران، ۱۴۰۰: ۲۱۴). نتایج به شرح ذیل حاصل شد.

1- Cohen  
2- Bowen & Bowen

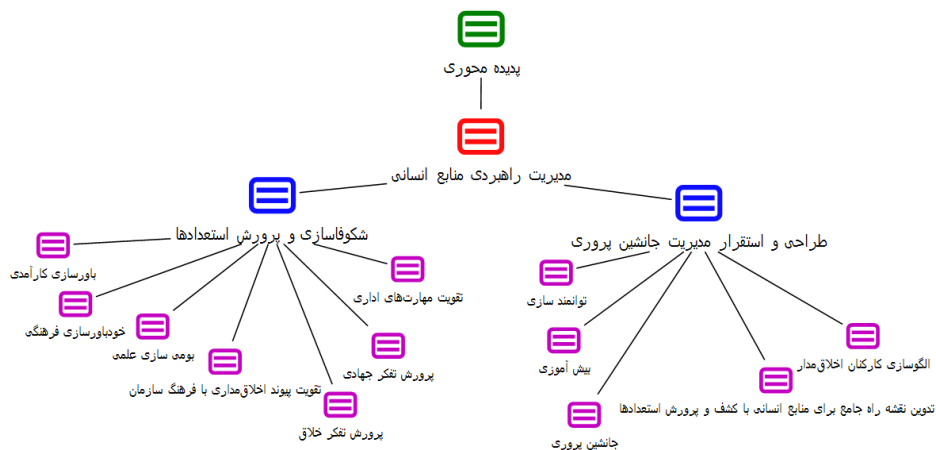


## ۴-۲-۱. بالندگی نظام ارزیابی عملکرد، تصمیم‌گیری‌های مشارکتی، بالندگی قوانین و آئین‌نامه‌ها، بالندگی امکانات کاری و رفاهی:

بالندگی نظام ارزیابی و پایش عملکرد به معنای تعالی شفافیت و همسویی نظام ارزیابی عملکرد با اخلاق حرفه‌ای، انگیزه‌زایی در نظام ارزیابی عملکرد و بازخورد محوری در این نظام است. تصمیم‌گیری‌های مشارکتی به معنای ارتقاء نظام پیشنهادها، یکپارچه‌سازی و سازماندهی کمیته‌ها و شوراهای تصمیم‌گیری و مشارکت پروری در سرنوشت سازمان است. بالندگی قوانین و فرآیندها خود مبین مشارکت محور شدن آئین‌نامه‌ها، مدیریت دانش آئین‌نامه‌ها و ضوابط، بومی‌سازی آئین‌نامه‌ها، کیفیت محوری آئین‌نامه‌ها و انگیزه محوری در آئین‌نامه‌ها است.

## ۴-۳. پدیده محوری: مدیریت راهبردی منابع انسانی

در اولین راهبرد شناسایی شده در این تحقیق، یعنی راهبردهای بالندگی سازمان، با سازوکارهای توانمندسازی ساختار سازمان مواجه بودیم و اینجا با سازوکارهای توانمند کردن اعضا روبرو هستیم. شکل شماره ۴، ارتباط مفاهیم و مقولات فرعی و اصلی پدیده محوری اخلاق حرفه‌ای در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی را نشان می‌دهد.



شکل ۴. ارتباط مفاهیم و مقولات فرعی و اصلی پدیده محوری اخلاق حرفه‌ای در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی

## ۴-۳-۱. شکوفاسازی و پرورش استعدادها

در اینجا با گزاره‌هایی از قبیل موارد زیر روبه‌رو شدیم: شکوفاسازی و پرورش استعدادها، مبین باورسازی کارآمدی، خودباور سازی فرهنگی، بومی‌سازی علمی، تقویت پیوند اخلاقی‌مداری با فرهنگ سازمان، تقویت مهارت‌های اداری و پرورش تفکر خلاق و جهادی است.

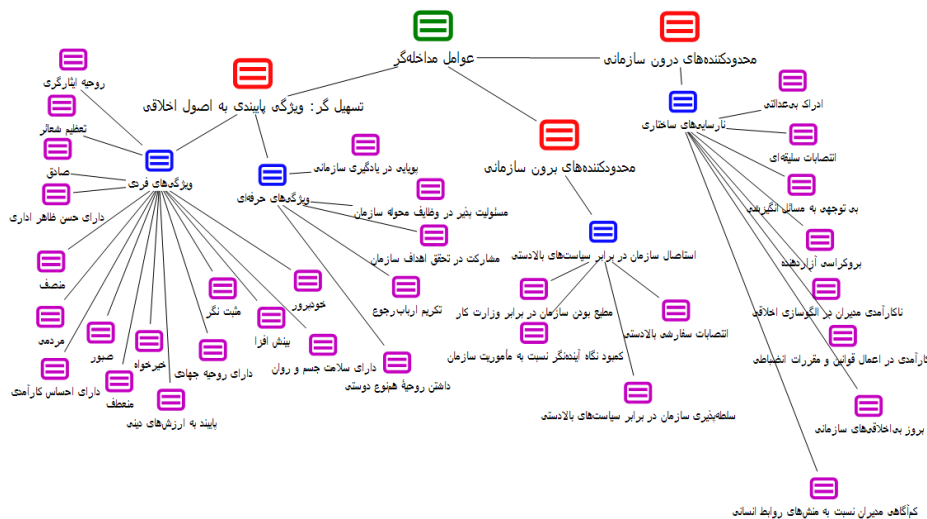
#### ۴-۳-۲. طراحی و استقرار مدیریت جانشین‌پروری

برخی گزاره‌های این بخش عبارتند از: طراحی و استقرار مدیریت جانشین‌پروری معرف توانمندسازی، بیش‌آموزی، جانشین‌پروری، تدوین نقشه راه جامع برای منابع انسانی با کشف و پرورش استعداد‌های بالقوه افراد و الگوسازی کارکنان اخلاق‌مدار است.

اگرچه شرایط علی به‌عنوان سنگ بنای مدل واقع گردیده، اما به‌تنهایی کافی نبوده و شرایطی دیگری باید فراهم شود تا در شکل‌گیری اخلاق حرفه‌ای ایفای نقش نماید؛ از جمله: «مدیریت راهبردی منابع انسانی» و سایر زیرمقوله‌های فرعی آن شامل: «شکوفاسازی و پرورش استعدادها» و «طراحی و استقرار مدیریت جانشین‌پروری» به‌عنوان پدیده محوری یافت گردید. در این پژوهش، باورسازی کارآمدی، خودباور سازی فرهنگی، بومی‌سازی علمی، تقویت پیوند اخلاق‌مداری با فرهنگ سازمان، پرورش تفکر خلاق، پرورش تفکر جهادی و تقویت مهارت‌های اداری کارکنان مفاهیم استنباطی از متن مصاحبه‌ها است که مبین مقوله «شکوفاسازی و پرورش استعدادها» است. در مصاحبه با خبرگان اخلاقی ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی به مفاهیم توانمندسازی، بیش‌آموزی، جانشین‌پروری، تدوین نقشه راه جامع برای منابع انسانی با کشف و پرورش استعداد‌های بالقوه افراد و الگوسازی کارکنان اخلاق‌مدار اشاره شد که مقوله «طراحی و استقرار مدیریت جانشین‌پروری» را جامعیت می‌بخشد. هدایت سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان یک سیستم باز اجتماعی، متشکل از انسان‌هایی با خواست‌ها، تمایلات، آرمان‌های گوناگون و سطوح والای شعور، بلوغ و توانایی علمی-اجرایی، مستلزم طراحی و استقرار مدیریت جانشین‌پروری شامل توانمندسازی، بیش‌آموزی، جانشین‌پروری، تدوین نقشه راه جامع برای منابع انسانی با کشف و پرورش استعداد‌های بالقوه افراد و الگوسازی کارکنان اخلاق‌مدار است؛ این راهبردی ویژه به‌منظور ترسیم مسیر حرکت و مقصد آن برای منابع انسانی است، به‌طوری‌که سطوح گوناگون توان و تمایل اعضای سازمان را پذیرا باشد و امکان مشارکت پویا و داوطلبانه آنان را فراهم آورد.

#### ۴-۴-۴. شرایط مداخله‌گر: شرایط محدودکننده و تسهیل‌گر

در ادامه فرایند نظام‌مند این تحقیق، شرایط مداخله‌گر به تفکیک تسهیل‌گر و محدودکننده به شرح زیر است. شکل شماره ۵، ارتباط مفاهیم و مقولات فرعی و اصلی عوامل مداخله‌گر اخلاق حرفه‌ای در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی را نشان می‌دهد.



شکل ۵. ارتباط مفاهیم و مقولات فرعی و اصلی عوامل مداخله‌گر اخلاق حرفه‌ای در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی

#### ۴-۴-۱. شرایط تسهیل‌گر: ویژگی پایبندی به اصول اخلاقی

##### الف) ویژگی‌های فردی:

باتوجه به مصاحبه‌های صورت گرفته، مقوله اصلی تسهیل‌گر اخلاق حرفه‌ای در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی «ویژگی پایبندی به اصول اخلاقی» شناخته شد. این ویژگی‌ها در بعد فردی، یعنی اعضای با: روحیه ایثارگری، تعظیم شعائر، صادق، دارای حسن ظاهر اداری، منصف، مردمی، دارای احساس کارآمدی، صبور، منعطف، خیرخواه، پایبند به ارزش‌های دینی، دارای روحیه جهادی، مثبت‌نگر، بیش‌افزا، خودپرور و دارای سلامت جسم و روان.

##### ب) ویژگی‌های حرفه‌ای:

در باب ویژگی پایبندی به اصول اخلاقی، ویژگی‌های حرفه‌ای اعضای عبارت بود از: پویایی در یادگیری‌های سازمانی، مشارکت در تحقق اهداف سازمان، مسئولیت‌پذیر در وظایف سازمانی محوله، تکریم ارباب رجوع و روحیه هم‌نوع دوستی.

#### ۴-۴-۲. شرایط محدودکننده

##### الف) برون سازمانی (استصال سازمان در برابر سیاست‌های بالادستی)

در این بخش سلطه‌پذیری سازمان در برابر سیاست‌های بالادستی، انتصابات سفارشی بالادستی، کمبود نگاه آینده‌نگر نسبت به مأموریت سازمان و مطیع بودن سازمان در برابر وزارت کار مفاهیم مانع‌ساز پرتکرار مصاحبه‌ها بود که در مقوله‌ای با عنوان «استأصال سازمان در برابر سیاست‌های بالادستی» تجمیم و در طبقه اصلی محدودکننده‌های برون‌سازمانی قرار گرفت.

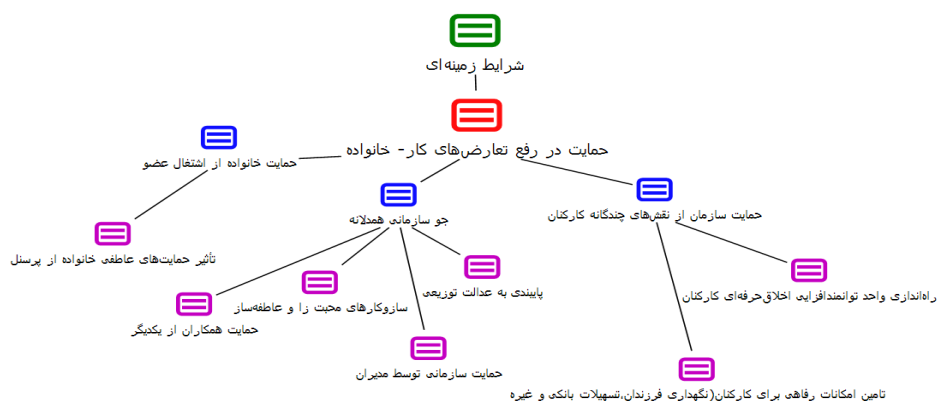
#### ب) درون‌سازمانی (نارسایی‌های ساختاری)

ادراک بی‌عدالتی، بی‌توجهی به مسائل انگیزشی، انتصابات سلیقه‌ای، بروکراسی آزاردهنده، ناکارآمدی مدیران در الگوسازی اخلاقی، ناکارآمدی در اعمال قوانین و مقررات انضباطی، بروز بی‌اخلاقی‌های سازمانی و کم‌آگاهی مدیران نسبت به منش‌های روابط انسانی از موانع محدودکننده‌های درون‌سازمانی مقوله فرعی «نارسایی‌های ساختاری» شناسایی شدند.

#### ۴-۵. شرایط زمینه‌ای: رفع تعارضات کار- خانواده

شرایط زمینه‌ای باید در اجرای موفق راهبردها مورد توجه قرار بگیرند. ماهیت کار ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی به‌گونه‌ای است که بیشتر ساعات شبانه‌روز کارکنان بر مبنای وظایف خطیرشان در زمینه خدمات تأمین اجتماعی به شعبات بیمه‌ای و مراکز درمانی وقف شده است. بدیهی است که محیط کار نیز باید برآورنده حداقل نیازهای روحی و روانی افراد باشد تا ضمن به‌دست‌آوردن بهره‌وری و ارتقای سطح دانش و مهارت حرفه‌ای خود، به خدمتی صادقانه و مؤثر بپردازند.

رفع تعارضات کار- خانواده به‌عنوان شرایط زمینه‌ای در رعایت اخلاق حرفه‌ای منابع انسانی ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی به شرح ذیل شناسایی شدند. شکل شماره ۶، ارتباط مفاهیم و مقولات فرعی و اصلی شرایط زمینه‌ای اخلاق حرفه‌ای در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی نشان می‌دهد.



شکل ۶. ارتباط مفاهیم و مقولات فرعی و اصلی شرایط زمینه‌ای اخلاق حرفه‌ای در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی

#### ۴-۵-۱. حمایت خانواده از اشتغال عضو

در این قسمت شرکت کننده دهم بیان داشت: «مشوق شدن خانواده‌ها برای رعایت اخلاق حرفه‌ای کارکنان از رفتارهای ناشی از عوامل زمینه‌ای در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی است».

#### ۴-۵-۲. جو سازمانی همدلانه

جو سازمانی همدلانه به معنای «حمایت همکاران از یکدیگر»، «سازوکارهای محبت‌زا و عاطفه‌ساز»، «حمایت سازمانی توسط مدیران» و «پایبندی به عدالت توزیعی» است.

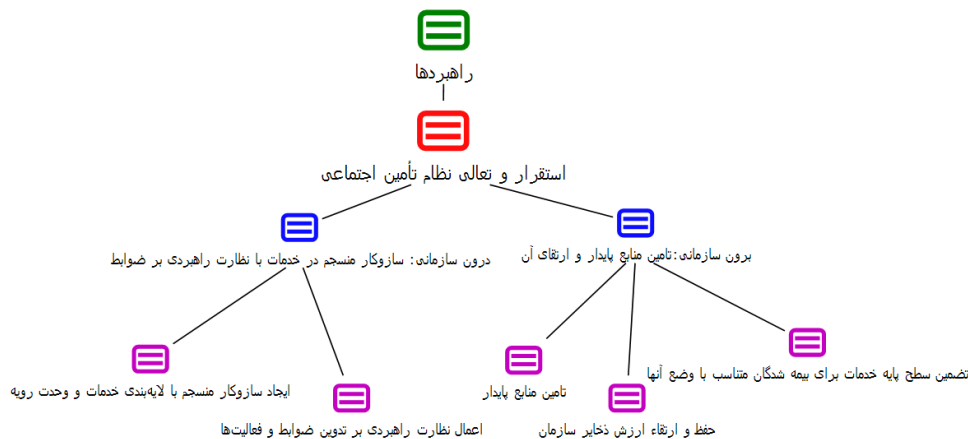
#### ۴-۵-۳. حمایت سازمان از نقش‌های چندگانه کارکنان

به استناد گزاره‌های مطرح‌شده در مصاحبه، حمایت سازمان از نقش‌های چندگانه کارکنان به معنای «راه‌اندازی واحد توانمندسازی اخلاق حرفه‌ای کارکنان» و «تأمین امکانات رفاهی برای کارکنان (نگهداری فرزندان، تسهیلات بانکی و غیره)» است.

افزایش اشتغال خارج از منزل زنان، یکی از تحولات اجتماعی نقش‌آفرین در تغییر سبک زندگی خانواده‌ها است. زنان شاغل به علل گوناگون در دو جبهه مهم یعنی جامعه و خانواده مشغول خدمت و انجام‌وظیفه هستند. اشتغال برای آنان صرف‌نظر از استقلال مالی، اهمیت اجتماعی و روان‌شناختی دارد.

#### ۴-۶. راهبردهای کنشی متقابل: استقرار و تعالی نظام تأمین اجتماعی

راهبردهای کنش و واکنش، فعالیت‌هایی هستند که سازمان می‌تواند در آفرینش و ارتقای اخلاق حرفه‌ای کارکنان خود از آن‌ها بهره‌جوید. باید دانست که راهبردها از جنس اقدام هستند و فرایندی نیستند؛ درحالی‌که مدیریت راهبردی منابع انسانی به‌عنوان راهبرد محوری در این تحقیق از جنس فرایند است و نه اقدام. شکل شماره ۷، ارتباط مفاهیم و مقولات فرعی و اصلی راهبردهای اخلاق حرفه‌ای در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی را نشان می‌دهد.



شکل ۷. ارتباط مفاهیم و مقولات فرعی و اصلی راهبردهای اخلاق حرفه‌ای در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی

#### ۴-۶-۱. سازوکار منسجم در خدمات با نظارت راهبردی ضوابط

شرکت‌کننده دوم درباره تجربه‌ای موفق از اخلاق حرفه‌ای در میان کارکنان گفت: «با راه‌اندازی خدمات الکترونیکی تأمین اجتماعی (eservice.ir) تا حدودی به بهبود رضایت مشتری به‌عنوان مصداقی از اخلاق حرفه‌ای پرداخته‌شده است»؛ شرکت‌کننده یازدهم افزود: «از اقدامات یاری‌گر رعایت اخلاق حرفه‌ای در ستاد مرکزی سازمان، تدوین آیین‌نامه‌ها و بخش‌نامه‌های به‌روز شده است». طرح‌گزاره‌های فوق توسط صاحب‌ه‌شوندگان مبین: «ایجاد سازوکار منسجم با لایه‌بندی خدمات و وحدت رویه» و «اعمال نظارت راهبردی بر تدوین ضوابط و فعالیت‌ها» است که با تجمیع این دو به «راهبرد درون‌سازمانی: سازوکار منسجم در خدمات با نظارت راهبردی بر ضوابط» دست یافتیم.

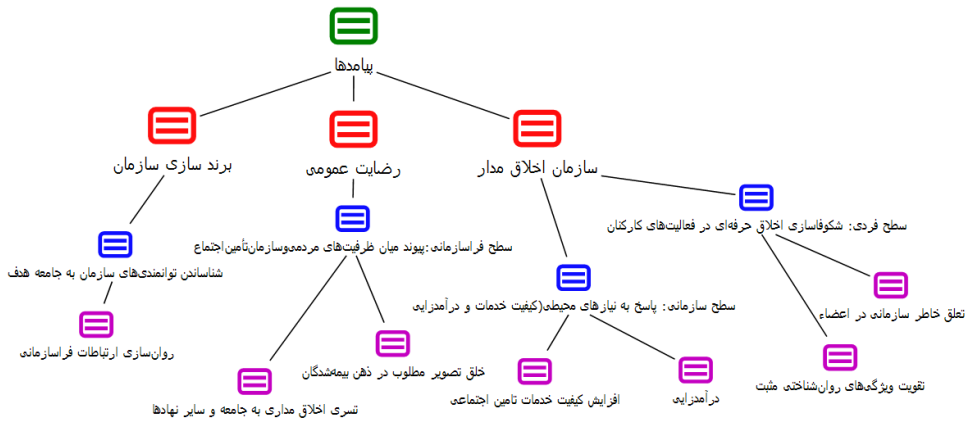
#### ۴-۶-۲. تأمین منابع پایدار و ارتقای آن

گزاره‌های صاحب‌ه‌ها در این باره مفهیمی را ارائه نمود که نشان داد تأمین منابع پایدار و ارتقای آن به معنای «تأمین منابع پایدار»، «حفظ و ارتقاء ارزش ذخایر سازمان» و «تضمین سطح پایه خدمات برای بیمه‌شدگان متناسب با وضع آن‌ها» است.

#### ۴-۷. پیامدها: سازمان اخلاق‌مدار، رضایت عمومی و برندسازی سازمان

پیامدها نتایج اجرای راهبردها هستند. پیامد اجرای راهبرد استقرار و تعالی نظام تأمین اجتماعی در سه دسته: سازمان اخلاق‌مدار، رضایت عمومی و برندسازی سازمان قرار دارد. شکل شماره ۸، ارتباط مفاهیم

و مقولات فرعی و اصلی پیامدهای رعایت اخلاق حرفه‌ای در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی را نشان می‌دهد.



تصویر ۸. ارتباط مفاهیم و مقولات فرعی و اصلی پیامدهای رعایت اخلاق حرفه‌ای در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی

#### ۴-۷-۱. سازمان اخلاق‌مدار

##### الف) در سطح فردی: شکوفاسازی اخلاق حرفه‌ای در فعالیتهای کارکنان

شرکت‌کننده نخست معتقد بود: «رعایت اخلاق حرفه‌ای سبب ایجاد حس رضایت در کارکنان ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی به دلیل رعایت وظایف اجتماعی و اخلاقی می‌شود». گزاره فوق تداعی‌کننده «تقویت ویژگی‌های روان‌شناختی مثبت» و «تعلق خاطر سازمانی در اعضا» بود که خود القاگر شکوفاسازی اخلاق حرفه‌ای در فعالیتهای کارکنان تشخیص داده شد.

##### ب) در سطح سازمانی: پاسخ به نیازهای محیطی (کیفیت خدمات و درآمدزایی)

در این باره شرکت‌کننده دوم: «از نتایج رعایت اخلاق حرفه‌ای، درآمدزایی برای سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان یک بنگاه اقتصادی است»؛ شرکت‌کننده نهم: «از رفتارهای ناشی از عوامل اخلاق حرفه‌ای، سرعت انجام امور و افزایش کیفیت کاری است». شرکت‌کننده دوازدهم: «از پیامدهای رفتاری عوامل زمینه‌ای اخلاق حرفه‌ای، عملکرد بهتر کارکنان در ارائه خدمات است». گزاره‌های مذکور بیانگر «درآمدزایی» و «افزایش کیفیت خدمات تأمین اجتماعی» در ذیل مقوله «پاسخ به نیازهای محیطی (کیفیت خدمات و درآمدزایی)» از پیامدهای اخلاق حرفه‌ای در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی است.

## ۴-۷-۲. رضایت عمومی: پیوند میان ظرفیت‌های مردمی و سازمان تأمین اجتماعی (سطح فراسازمانی)

مفاهیم «خلق تصویر مطلوب در ذهن بیمه‌شدگان» و «تسری اخلاق‌مداری به جامعه و سایر نهادها» حاصل از گزاره‌ها بیانگر پیامد مقوله فرعی «پیوند میان ظرفیت‌های مردمی و سازمان تأمین اجتماعی (سطح فراسازمانی)» است. مفاهیم و مقولات فوق، اشاراتی به بند ۶ و ۷ سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی نیز دارد. چراکه خواست سیاست‌گذار در بند ششم این سند «بسط و تأمین عدالت اجتماعی، کاهش فاصله طبقاتی با هدفمندسازی یارانه‌ها، دسترسی آحاد جامعه به خدمات تأمین اجتماعی، توانمندسازی، کارآفرینی و رفع تبعیض‌های ناروا در بهره‌مندی از منابع عمومی» و در بند هفتم «استقرار نظام ملی احسان و نیکوکاری و ایجاد پیوند میان ظرفیت‌های مردمی و دستگاه‌های موظف» است.

## ۴-۷-۳. برندسازی سازمان: شناساندن توانمندی‌های سازمان به جامعه هدف

حرکت و پویایی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی برای ارتباط با جامعه هدف در عرصه‌های مرتبط کاری، سبب شناساندن توانمندی‌های این سازمان به جامعه هدف خود و دستیابی به پیامد برندسازی سازمان تأمین اجتماعی خواهد شد.

## ۵. بحث و نتیجه‌گیری

همان‌گونه که اشاره شد، هدف از اجرای تحقیق حاضر، شناسایی مدل اخلاق حرفه‌ای برای منابع انسانی سازمان تأمین اجتماعی بود که به روش داده بنیاد از منظر خبرگان دانشگاهی در بازه زمانی سال‌های ۱۴۰۲ الی ۱۴۰۳ انجام گرفت. با واکاوی دقیق متون حاصل از مصاحبه‌ها، مشاهدات و مطالعات انجام‌شده و بر مبنای دغدغه‌مندی‌های ارائه‌شده با محوریت اخلاق آفرینی حرفه‌ای، در سیر تکاملی تحقیق شاهد این موفقیت بودیم که مطابق با استراتژی مورد نظر تحقیق، یافته‌ها به سمت ابراز شرایط، فرایندها، تعاملات و پیامدهای ایجاد اخلاق حرفه‌ای برای منابع انسانی سازمان تأمین اجتماعی سوق داده شده است.

در یک پژوهش کیفی با استفاده از نظریه زمینه‌ای بعد از استخراج مقولات عمده و تعیین مقوله هسته‌ای در مرحله کدگذاری انتخابی نظریه زمینه‌ای با استفاده از مقولات عمده ارائه می‌شود، که در این پژوهش نیز با استفاده از تعقیب خط اصلی داستان<sup>۱</sup> در چهارچوب یک مدل پارادایمی که دربرگیرنده شرایط، فرایندها، تعاملات و پیامد می‌باشد نسبت به ارائه نظریه زمینه‌ای به‌منظور پاسخ به

سؤالات تحقیق اقدام شده است. در ادامه با ارائه نمونه‌ای از گزاره‌های احصا شده از متن مصاحبه‌ها تشریح عناصر مدل بر مبنای یافته‌های تحقیق انجام گرفته است:

در این پژوهش، با استفاده از خط اصلی داستان در چهارچوب یک مدل پارادایمی که دربرگیرنده شرایط، فرآیندها، تعاملات و پیامد است، نسبت به ارائه نظریه زمینه‌ای به منظور پاسخ به سؤالات تحقیق اقدام شد.

۱) در پاسخ به سه سؤال تحقیق شناسایی شرایط ۱. علی، ۲. زمینه‌ای و ۳. مداخله‌گر که می‌تواند مانع‌سستیز و مانع‌ساز اخلاق حرفه‌ای در منابع انسانی ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی باشند، می‌توان بر مبنای یافته‌های تحقیق بیان کرد:

۱. بالندگی سازمان تأمین اجتماعی مشمول بالندگی نظام ارزیابی عملکرد، تصمیم‌گیری‌های مشارکتی، بالندگی قوانین و فرآیندها و بالنده‌سازی امکانات کاری و رفاهی است که به‌عنوان شرایط علی شناسایی شدند.

۲. حمایت‌های عاطفی خانواده از اشتغال عضو، جو سازمانی همدلانه و حمایت سازمان از نقش‌های چندگانه کارکنان به‌عنوان شرایط زمینه‌ای لازم به منظور اخلاق حرفه‌ای در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی شناسایی شدند.

۳. ویژگی پایبندی به اصول اخلاقی که شامل ویژگی‌های فردی (روحیه ایثارگری، تعظیم شعائر، صادق، دارای حسن ظاهر اداری، منصف، مردمی، دارای احساس کارآمدی، صبور، منعطف، خیرخواه، پایبند به ارزش‌های دینی، دارای روحیه جهادی، مثبت‌نگر، بینش‌افزا، خودپرور و دارای سلامت جسم و روان) و ویژگی‌های حرفه‌ای (پویایی در یادگیری سازمانی، مشارکت در تحقق اهداف سازمان، مسئولیت‌پذیر در وظایف محوله سازمان، تکریم ارباب رجوع و داشتن روحیه هم‌نوع‌دوستی) به‌عنوان شرایط مداخله‌گر تسهیل‌گر معرفی شدند.

۴. محدودکننده‌های برون سازمانی شامل مقوله استأصال سازمان در برابر سیاست‌های بالادستی (مفاهیم سلطه‌پذیری سازمان در برابر سیاست‌های بالادستی، انتصابات سفارشی بالادستی، کمبود نگاه آینده‌نگر نسبت به مأموریت سازمان و مطیع بودن سازمان در برابر وزارت کار) و محدودکننده‌های درون سازمانی شامل مقوله نارسایی‌های ساختاری (مفاهیم ادراک بی‌عدالتی، بی‌توجهی به مسائل انگیزشی، انتصابات سلیقه‌ای، بروکراسی آزاردهنده، ناکارآمدی مدیران در الگوسازی اخلاقی، ناکارآمدی در اعمال قوانین و مقررات انضباطی، بروز بی‌اخلاقی‌های سازمانی و کم‌آگاهی مدیران نسبت به منش‌های روابط انسانی شناسایی شدند.

۲) در پاسخ به سؤال شناسایی کنش و واکنش‌ها (راهبردها) به منظور اخلاق حرفه‌ای منابع انسانی ستاد

مرکزی سازمان تأمین اجتماعی حاصل از شرایط زمینه‌ای و شرایط تسهیل‌گر و محدودکننده، استقرار و تعالی نظام تأمین اجتماعی شامل: سازوکار منسجم در خدمات با نظارت راهبردی بر ضوابط و تأمین منابع پایدار و ارتقاء آن شناسایی شدند.

۳) در پاسخ به سؤال پدیده محوری اخلاق حرفه‌ای منابع انسانی ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی، مقوله اصلی مدیریت استراتژیک منابع انسانی با دو مقوله فرعی ۱. شکوفاسازی و پرورش استعدادها و ۲. طراحی و استقرار مدیریت جانشین‌پروری شناسایی شدند. شرایط انتخاب مقوله هسته‌ای به شرح زیر است:

به‌اندازه کافی، کلی و دربرگیرنده سایر مشکلات و مسائل باشد، مقوله هسته‌ای، جنبه تحلیلی داشته باشد، چالشی ریشه‌ای باشد که سایر چالش‌ها به‌نوعی در ارتباط با آن یا ناشی از آن باشد و پژوهشگران در هنگام مصاحبه به دفعات با آن مواجه شده باشند (محمودپور و همکاران، ۱۳۹۱: ۴۲).

۴) در پاسخ به سؤال کشف مدل پارادایمی اخلاق حرفه‌ای منابع انسانی ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی، مدل مذکور بدین شرح کشف شد:

پدیده محوری مدیریت استراتژیک منابع انسانی ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی در مرکز ثقل مدل پارادایمی تبدیل شد. شرایط بالندگی سازمان به‌عنوان شرایط علی؛ شرط حمایت در رفع تعارض‌های کار- خانواده به‌عنوان بستر حاکم (شرایط زمینه‌ای)؛ ویژگی پایبندی به اصول اخلاقی در قالب ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای به‌عنوان شرایط مداخله‌گر تسهیل‌کننده، استأصال سازمان در برابر سیاست‌های بالادستی (برون‌سازمانی) و نارسایی‌های ساختاری (درون‌سازمانی) به‌عنوان شرایط مداخله‌گر محدودکننده؛ استقرار و تعالی نظام تأمین اجتماعی به‌عنوان راهبرد مدل در نظر گرفته شد. و نهایتاً، سازمان اخلاق مدار، رضایت عمومی و برندسازی سازمان پیامدهای این مدل هستند که در ابعاد فردی، سازمانی، فراسازمانی و شناساندن توانمندی‌های سازمان به جامعه هدف قرار گرفتند.

۵) در پاسخ به سؤال ارائه روایت نظریه داده بنیاد اخلاق حرفه‌ای منابع انسانی ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی باید تشریح نمود:

سازمان می‌تواند در برابر شرایط مداخله‌گر محدودکننده استأصال در برابر سیاست‌های بالادستی و نارسایی‌های ساختاری، با استقرار مدیریت استراتژیک منابع انسانی خود و تحت تأثیر ویژگی پایبندی به اصول اخلاقی کارکنان، حمایت از مسئولیت‌های سازمانی و خانوادگی کارکنان و شرایط بالندگی سازمان از طریق استقرار و تعالی نظام تأمین اجتماعی در جامعه هدف سبب جاری‌سازی اخلاق حرفه‌ای در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی شود به‌گونه‌ای که بازتاب آن در قالب دستیابی به سازمان اخلاق مدار، رضایت عمومی و برندسازی سازمان به نمایش گذاشته خواهد شد.

۶) در مسئله ارائه قضایای حکمی احصاء شده از مدل اخلاق حرفه‌ای برای منابع انسانی ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی می‌توان اذعان داشت، قضایای نظری بیانگر روابط تعمیم‌یافته بین یک طبقه و مفاهیم آن با طبقه‌های معین است (دانایی‌فرد، ۱۳۸۹؛ جووری، ۱۴۰۲: ۸۳) که در پژوهش حاضر به شرح زیر است:

قضیه ۱: مدیریت استراتژیک منابع انسانی تحت مصادیق رفتاری: ۱. شکوفاسازی و پرورش استعدادها و ۲. طراحی و استقرار مدیریت جانشین‌پروری، شرایط محوری به‌منظور رعایت اخلاق حرفه‌ای توسط منابع انسانی در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی محسوب می‌شود.

قضیه ۲: سازمان بالنده تحت مصادیق رفتاری: ۱. بالندگی نظام ارزیابی عملکرد، ۲. تصمیم‌گیری‌های مشارکتی، ۳. بالندگی قوانین و فرآیندها و ۴. بالنده‌سازی امکانات کاری و رفاهی، شرایط علی یعنی شرایط مؤثر بر اخلاق حرفه‌ای منابع انسانی ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی محسوب می‌شوند.

قضیه ۳: شرایط مداخله‌گر «ویژگی پایبندی به اصول اخلاقی» مشتمل بر ویژگی‌های فردی یعنی: روحیه ایثارگری، تعظیم شعائر، صادق، دارای حسن ظاهر اداری، منصف، مردمی، دارای احساس کارآمدی، صبور، منعطف، خیرخواه، پایبند به ارزش‌های دینی، دارای روحیه جهادی، مثبت‌نگر، بینش‌افزا، خودپرور و دارای سلامت جسم و روان و ویژگی‌های حرفه‌ای یعنی: پویایی در یادگیری سازمانی، مشارکت در تحقق اهداف سازمان، مسئولیت‌پذیر در وظایف محوله سازمان، تکریم ارباب رجوع و داشتن روحیه هم‌نوع‌دوستی، شرایط خاص تأثیرگذار بر تحقق اخلاق حرفه‌ای در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی است.

قضیه ۴: شرایط مداخله‌گر برون سازمانی است‌أصال سازمان در برابر سیاست‌های بالادستی شامل: سلطه‌پذیری سازمان در برابر سیاست‌های بالادستی، انتصابات سفارشی بالادستی، کمبود نگاه آینده‌نگر نسبت به مأموریت سازمان و مطیع بودن سازمان در برابر وزارت کار؛ و شرایط مداخله‌گر درون سازمانی نارسایی‌های ساختاری شامل: ادراک بی‌عدالتی، بی‌توجهی به مسائل انگیزشی، انتصابات سلیقه‌ای، بروکراسی آزاردهنده، ناکارآمدی مدیران در الگوسازی اخلاقی، ناکارآمدی در اعمال قوانین و مقررات انضباطی، بروز بی‌اخلاقی‌های سازمانی و کم‌آگاهی مدیران نسبت به منش‌های روابط انسانی موارد محدودکننده اخلاق حرفه‌ای در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی هستند.

قضیه ۵: به‌منظور بسترسازی برای تحقق یا عدم تحقق اخلاق حرفه‌ای در منابع انسانی ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی، نیازمند حمایت خانواده از اشتغال عضو، جو سازمانی همدلانه و حمایت سازمان از نقش‌های چندگانه کارکنان و در یک جمله، نیازمند حمایت در رفع تعارض‌های کار- خانواده هستیم.

قضیه ۶: شرایط استقرار و تعالی نظام تأمین اجتماعی از طریق سازوکار منسجم در خدمات با نظارت

راهبردی بر ضوابط و تأمین منابع پایدار و ارتقاء آن، به‌عنوان راهبردهای کنش متقابل در مدل پارادایمی اخلاق حرفه‌ای منابع انسانی در ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی قابل احصاء خواهد بود.

قضیه ۷: راهبرد استقرار و تعالی نظام تأمین اجتماعی در جامعه هدف به همراه شرایط مداخله‌گر خاص و شرایط عام زمینه‌ای، پیامدهای سازمان اخلاق مدار از طریق شکوفاسازی اخلاق حرفه‌ای در فعالیتهای کارکنان و پاسخ به نیازهای محیطی (درآمدزایی و کیفیت خدمات)؛ رضایت عمومی از طریق پیوند میان ظرفیتهای مردمی و سازمان تأمین اجتماعی؛ و برندسازی سازمان از طریق شناساندن توانمندی‌های سازمان به جامعه هدف را در پی خواهد داشت.

یافته‌های تحقیق ضمن تأیید یافته‌های تحقیقات مرتبط با موضوع (مانند تحقیقات: رضوانی و همکاران (۱۴۰۰)؛ جعفری‌راد و همکاران (۱۴۰۰)؛ مهدی‌زاده و همکاران (۲۰۲۱)؛ فی و همکاران (۲۰۲۲)؛ هُلست (۲۰۲۳)؛ لدرمن و همکاران (۲۰۲۳)؛ یانگ و همکاران (۲۰۲۳)؛ کلانتری و همکاران (۲۰۲۴)؛ آدیستیا و دای (۲۰۲۴)؛ شیروانی و همکاران (۲۰۲۴)؛ ناماتی‌اسکیندر و همکاران (۲۰۲۴). دستاوردهای نوینی را به دامنه علم افزود که شاید بتوان یکی از دلایل این امر را این‌گونه تبیین نمود که در اغلب پژوهش‌های اخلاق حرفه‌ای، اصول اخلاقی عمومی سازمان‌ها، مفروض قرار گرفته‌است درحالی‌که پژوهش حاضر با اتکا به روش تحقیق داده بنیاد در پی طراحی مدل اخلاق حرفه‌ای، ویژه منابع انسانی ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی مبتنی بر مأموریت، چشم‌انداز و ارزش‌های این سازمان در جهت دستیابی به اهداف کلان تأمین اجتماعی کشور، به‌ویژه سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی خواهد بود. همچنین بررسی فرایندهای هر سازمان، به‌دلیل تفاوت‌های فرهنگی و فردی در آزمودنی‌ها مفاهیمی را در بستر خاص همان سازمان آشکار می‌کند که می‌تواند منحصر به فرد باشد، دانش کامل از سازمان، به‌ویژه آگاهی در مورد فرایندهای زیربنایی رفتار و بستر آن می‌تواند در مشخص کردن شرایطی که می‌توان انتظار بروز رفتاری را داشت، کمک شایانی نماید؛ لذا در این پژوهش به قضایایی متعلق به ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی پرداخته شد. بنابراین می‌توان پژوهش حاضر را هم به‌لحاظ مبتنی بودن بر مأموریت، چشم‌انداز و ارزش‌های این سازمان در جهت دستیابی به اهداف کلان تأمین اجتماعی کشور، به‌ویژه سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی و هم به‌لحاظ ویژگی‌های خاص جامعه هدف در نوع خود پژوهش نوینی در نظر گرفت؛ از طرفی به اذعان خبرگان این تحقیق، تاکنون تحقیقی که بتواند مدل سازمانی و جامعی برای اخلاق‌مداری و بی‌اخلاقی به‌ویژه با رویکردی داده بنیاد آن هم در بستر ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی - هسته مرکزی تصمیمات سازمان تأمین اجتماعی - تبیین کند، یافت نشده است.

اما ذکر این نکته ضروری است که کار کیفی در خلأ نظری صورت نمی‌پذیرد (جووری، ۱۴۰۲: ۷۵)؛ لذا در تمام مراحل از جمع‌آوری داده‌ها تا تجزیه و تحلیل اطلاعات و یافته‌های تحقیق، ارتباط با نظریات

و دانش موجود حفظ گردید. در پژوهش حاضر، با ادغام نظریات قرارداد اجتماعی شامل: آزادی فردی، عدالت توزیعی، تکلیف‌گرایی و سودانگاری در بستر سازمان تأمین اجتماعی می‌توان اذعان نمود که توافقی بین یک حرفه و جامعه در رابطه با جزئیات رفتارهای مناسب، تعهدات و خدماتی که از حرفه‌مندان انتظار می‌رود، وجود دارد. عدم نمایش رفتار و تعهدات خاصی که از سوی جامعه انتظار می‌رود، می‌تواند غیراخلاقی تلقی شود (گوسن، ۲۰۲۴: ۱۱۹). این در شرایطی است که باتوجه به مشارکت در جامعه، بررسی کاربرد نظریه قرارداد اجتماعی نشان می‌دهد پایداری به انتظارات جامعه، عنصر کلیدی درک رفتار حرفه‌ای تلقی می‌شود (سکمیجر و همکاران ۲۰۲۴: ۱۹). بنابراین، اخلاق حرفه‌ای فرد تا حد زیادی از طریق تعامل با جامعه شکل می‌گیرد.

در پایان یادآوری می‌شود که این مطالعه با رویکردی تفسیرگرا و برخاسته از تجزیه و تحلیل نظرات اعضا و متخصصان مدیریت منابع انسانی و نوع نگاهی که خود آن‌ها به عنوان اصلی‌ترین عامل در انجام تحقیق، به اخلاق حرفه‌ای و سازمان تأمین اجتماعی دارند، می‌باشد و به دنبال آن بوده تا با استفاده از منطق روش تحقیق کیفی و ابزار نظریه زمینه‌ای، نظریه موقعیتی، خاص، استقرایی و ایدوگرافیک و با در نظر گرفتن شرایط، تعاملات و پیامدها برای شناسایی مدل اخلاق حرفه‌ای برای منابع انسانی تأمین اجتماعی ارائه نماید. در ارائه این نظریه نگارندگان تحقیق پیش روی، به عنوان مشارکت‌کننده در فرایند پژوهش برای استخراج، مقوله‌بندی و بازتاب مواردی که در مصاحبه و تعامل با خبرگان تحقیق استنباط کرده‌اند، ایفای نقش نموده‌اند.

بنابراین از جمله نقاط قابل‌بهبود مقاله این است که نتایج آن محدود به محدوده ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی است لذا در تعمیم نتایج حاصل به سایر سازمان‌های دیگر باید احتیاط نمود. بنابراین پیشنهاد می‌شود در تحقیقات آتی متغیرهای این تحقیق به‌طور جداگانه از منظر روابط علی- معلولی و با در نظر گرفتن دموگرافیک مورد بررسی قرار گرفته و نتایج با یافته‌های تحقیق حاضر مقایسه شود.

## پیشنهادها:

در این بخش، به اختصار، پیشنهادهای مرتبط با یافته‌های تحقیق برای هر قسمت از مدل مفهومی استخراج شده ارائه می‌شود و به پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آتی نیز اشاره می‌گردد.

۱- بررسی مستمر وضعیت سازمان در حوزه اخلاق حرفه‌ای و مقایسه با سازمان‌های برتر و انتشار الکترونیکی موفقیت‌های اخلاقی به‌منظور برندسازی توانمندی‌های سازمان به جامعه هدف؛

۲- توسعه زیرساخت‌های فناوریانه، ارتقاء منابع و امکانات آموزشی، توانمندسازی اقتصادی-رفاهی و بهبود محیط فیزیکی سازمان از قبیل اقداماتی است که به‌منظور بالنده‌سازی امکانات کاری و رفاهی پیشنهاد می‌شود؛

۳- شایسته است برای دستیابی به کارکنانی با ویژگی پایبندی به اصول اخلاقی، به‌ویژه در فرآیند جذب، اقدام به پذیرش کارکنانی صادق، با روحیهٔ ایثارگری و تعظیم شعائر، دارای حسن ظاهر اداری، منصف، مردمی، دارای احساس کارآمدی، صبور، منعطف، خیرخواه، پایبند به ارزش‌های دینی، دارای روحیه جهادی، مثبت‌نگر، بینش‌افزا، خودپرور، دارای سلامت جسم و روان؛ با ویژگی‌های شغلی پویایی در یادگیری سازمانی، مشارکت در تحقق اهداف سازمان، مسئولیت‌پذیر در وظایف محوله سازمان، تکریم ارباب‌رجوع و داشتن روحیهٔ هم‌نوع‌دوستی نمایند.

۴- در روند پیشبرد تحقیق، ضمن حفظ حقایق و یافته‌ها، با سعی بر بومی‌سازی مصادیق سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی ابلاغی مقام معظم رهبری، برای ستاد مرکزی سازمان تأمین اجتماعی، با نتایج شگرفی مبنی بر دقت بالای سیاست‌گذار این ابلاغیه روبرو شدیم که خود نشان از اهمیت و اثرگذاری آن در دستیابی به تعالی تأمین اجتماعی جامعه خواهد بود؛ لذا پیشنهاد می‌شود، سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان یکی از متولیان اصلی تأمین اجتماعی کشور، هرچه بیشتر به بررسی ابعاد و اقدامات لازم جهت نیل به اهداف این سیاست‌ها بپردازد.

۱. جعفری‌راد، سعید، قربانحسینی، مسعود، امینی، زین‌العابدین، رستمی‌بشمی، مجید. (۱۴۰۰). طراحی الگوی اخلاق حرفه‌ای مدیران در سازمان تأمین اجتماعی ایران، مجله مطالعات رفتاری در مدیریت، ۱۰(۱۹)، ۳۵-۴۸.  
URL: <https://sanad.iau.ir/journal/bsm/Article/681369-jid=681369>
۲. جووری، بهنوش، محمدی‌مقدم، یوسف. (۱۴۰۰). نشاط و راهبردهای جاری‌سازی آن در دانشگاه‌ها. اندیشه‌های نوین تربیتی، ۱۷(۱): 229-252. <https://doi.org/10.22051/jontoe.2021.26926.2723>
۳. جووری، بهنوش. (۱۴۰۲). آموزش گام به گام روش تحقیق داده بنیاد و فرآیند رساله‌نویسی بر مبنای ساخت نظریه نشاط سازمانی، تهران، انتشارات گنجور، چاپ اول.
۴. خامنه‌ای، سیدعلی. (۱۴۰۱). سیاست‌های کلی تأمین اجتماعی (۱۳۸۱/۱/۲۱)، دفتر مقام معظم رهبری (مدظله العالی)،  
URL: <https://farsi.khamenei.ir/roadmap-content?id=50064>
۵. خواستار، حمزه. (۱۳۸۸). ارائه روشی برای محاسبه‌ی پایایی مرحله‌ی کدگذاری در مصاحبه‌های پژوهشی، فصلنامه علمی- پژوهشی روش‌شناسی علوم انسانی، ۱۵(۵۸): ۱۷۴-۱۶۱.  
URL: <https://civilica.com/doc/1404730/>
۶. رضوانی، مجتبی، متانی، مهرداد، باقرزاده، محمدرضا؛ فلاح، علی. (۱۴۰۰). ارائه مدل توسعه عملکرد روابط عمومی در سازمان تأمین اجتماعی با رویکرد مدیریت استراتژیک، فصلنامه مطالعاتی و تحقیقاتی وسایل ارتباط جمعی، سال ۳۳(۴)، ۲۰۳-۲۲۵.  
Doi: <https://doi.org/10.22034/bmsp.2021.310053.1626>
۷. شاه‌علی، مهرداد، رشیدپور، علی، کاووسی، اسماعیل، اعتباریان، علی‌اکبر. (۱۳۹۴). الگوی پیاده‌سازی اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌های ایرانی، مدیریت شهری، ۱۴(۳۹)، ۳۹۳-۴۰۵.  
URL: <https://sid.ir/paper/509486/fa>
۸. شیخی‌مبارکه، بتول، سلیمی، مهدی، زاهدی، حمید. (۱۴۰۰). طراحی مدل اخلاق حرفه‌ای دبیران تربیت بدنی. مطالعات اخلاق کاربردی (اخلاق)، ۱۱(۴۱) (پیاپی ۶۳)، ۱۲۵-۹۷.  
Doi: 10.22081/JARE.2021.60655.1628
۹. عباسی، نریمان، قلاوندی، حسن، مهاجران، بهناز. (۱۳۹۷). طراحی و تبیین مولفه‌های اخلاق حرفه‌ای. اخلاق در علوم و فناوری، ۱۵(۲): ۱۱۵-۱۲۲.  
URL: <https://elmnet.ir/doc/2136988-26867>
۱۰. عبدی‌نژادی، زهرا؛ مجیدی، مریم؛ امینی‌سابق، زین‌العابدین؛ ساده، احسان. (۱۴۰۲). تبیین پیامدهای اخلاق حرفه‌ای در صنعت نفت و ارائه مدل مفهومی، فصلنامه مطالعات راهبردی در صنعت نفت و انرژی، ۱۵(۵۹)، ۱۰۰-۱۱۹.  
URL: <http://iieshrm.ir/article-1-1604-fa.html>
۱۱. مهدی‌زاده رستم، مهدی؛ راستی لاری، مهدی؛ استادزاده، علی‌اکبر. (۲۰۲۱). بررسی اخلاق حرفه‌ای از دیدگاه اسلام و بررسی مشکلات و چالش‌های رشد اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها، فصلنامه چشم‌انداز حسابداری و مدیریت، ۳(۳۵)، ۱۴۷-۱۲۲.  
URL: <http://noo.rs/kVDSy>



25. Shirvani, T., Omid, A., Safari, S. (2024). Compilation of Organizational Virtue Model based on Professional Ethics and Organizational Justice of Employees of Sports and Youth Departments of Chaharmahal and Bakhtiari Province. *Journal of Human Resource Management in Sport*. 11(1), 113–130 URL: 10.22044/SHM.2023.13653.2584
26. Schmagr, S., Grøder, C. H., Parmiggiani, E., Pappas, I., & Vassilakopoulou, P. (2024). Exploring citizens' stances on AI in public services: A social contract perspective. *Data & Policy*, 6, e19. Doi: <https://doi.org/10.1017/dap.2024.13>.
27. Yang, Q., Zheng, Z., Pang, S., Wu, Y., Liu, J., Zhang, J., Qiu, X., Huang, Y., Xu, J., & Xie, I. (2023), Clinical nurse adherence to professional ethics: A grounded theory. Doi: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0969733022113059>
28. Yusnita, N. (2024). The role of Interpersonal Communication and Trust as antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 13(2), 408-424. Doi: <https://doi.org/10.30588/jmp.v13i2.1679>.