



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة التقنية الجنوبية
المعهد التقني العمارة
قسم تقنيات الإدارة الصحية



الحقيبة التدريسية لمادة

اخلاقيات المهن الصحية

(المرحلة الثانية)



أستاذ المادة

أ.م. نعيم منيخي عويش

تفاصيل محتوى الوحدات

الصفحة	الموضوع
2	الوحدة (1) الأخلاق.
7	الوحدة (2) العمل والمهنة.
10	الوحدة (3) اخلاقيات المهنة.
14	الوحدة (4) القيم واخلاقيات المهنة.
16	الوحدة (5) أنماط السلوك غير الأخلاقي في المهنة.
20	الوحدة (6) وسائل واساليب ترسيخ اخلاقيات المهنة.
22	الوحدة (7) اخلاقيات ممارسة المهن الطبية (للمعاهد والاقسام الطبية). 1. خصائص وواجبات عضو الكادر الصحي.
25	الوحدة (8) 2. حقوق المريض.
28	الوحدة (9) 3. علاقة التقني الطبي مع المجتمع ومسؤوليته تجاه البيئة والسلامة العامة.
29	الوحدة (10) 4. العلاقات المهنية (علاقة التقني الطبي مع زملائه في المؤسسة الصحية)
30	الوحدة (11) 5. اخلاقيات التعليم والتعلم على المرضى.
31	الوحدة (12) السلوك المهني والعلاقات الوظيفية.
36	الوحدة (13) دور طلاب الكليات والمعاهد الصحية في خدمة الفرد والمجتمع والصحة العامة مع احترام حياة الإنسان وكرامته

الهدف من دراسة مادة (الهدف العام):

يهدف المقرر الى تعريف طلبة المعاهد التقنية بأخلاقيات المهنة حسب تخصصهم التقني ، واكسابهم القواعد الاخلاقية المهنية التي تعزز التزامهم بها ، في مجال عملهم المتوقع بعد التخرج.

الفئة المستهدفة:

طلبة الصف الثاني / قسم تقنيات الإدارة الصحية

التقنيات التربوية المستخدمة:

1. سبورة واقلام
2. السبورة التفاعلية
3. عارض البيانات Data Show
4. جهاز حاسوب محمول Laptop

الوحدة (1) - الأخلاق

الاهداف المحددة: سيكون الطالب بعد نهاية المحاضرة قادراً على أن:

1. يعرف مفهوم الاخلاق.
2. يشرح القواعد العامة للأخلاق.
3. يبين مصادر الاخلاق.
4. يوضح ابرز القيم الاخلاقية.
5. يميز أهمية الأخلاق للفرد والمجتمع.
6. يطبق نشاطات حول مفهوم الاخلاقيات ومصدرها.

اولاً. مفهوم الأخلاق ومنشأها:

ان الأخلاق قديمة قدم البشرية والحضارة والديانات السماوية، للاخلاق (الحسنة والفاضلة) أهمية بالغة في حياة المجتمعات البشرية، فحياة بدون اخلاق هي ظلمات واهوال ، ولذلك كانت الاخلاق من أشرف العلوم الحياتية ، حيث لقيت بألقاب شريفة منها إكليل العلوم او ثمرة العلوم او تاج العلوم ، فالحياة بدون الاخلاق لا قيمة لها ، قال الله سبحانه وتعالى { قَدْ أَفْلَحَ مَنْ زَكَّاهَا * وَقَدْ خَابَ مَنْ دَسَّاهَا } (سورة الشمس/الاية 9+10) ، وقول رسولنا الكريم سيدنا محمد (ص): "إنما بُعثت لأتمم مكارم الأخلاق". وللاخلاق أثر قوي في بناء المجتمعات، فالمجتمعات الراشدة تعنى ببناء الاخلاق في أفرادها، اكثر من عنايتها بتشديد المباني وتنمية الثروات، فعلى سبيل المثال: سئل وزير التعليم العالي الياباني عن سر التقدم المذهل الذي احرزته اليابان، قال يعود السر الى نظام تربيتنا الاخلاقية. تشير التجارب الانسانية ان ارتقاء الامم والشعوب في مختلف المجالات يكون ملازماً لارتقائها سلم الاخلاق الفاضلة، وان انهيارها يكون ملازماً لانهايار اخلاقها. وما اصدق ما قاله الشاعر احمد شوقي:

وَإِنَّمَا الْأُمَمُ الْأَخْلَاقُ مَا بَقِيَتْ *** فَإِنْ هُمْ ذَهَبَتْ أَخْلَاقُهُمْ ذَهَبُوا

فالأخلاق تعتبر صمام الامان والعاصم من الانحطاط والسقوط للامم والشعوب، وهذا ما ادركه عقلاء العالم على مر التاريخ. لقد تعدد تعريف مفهوم الأخلاق ، فتعرف أخلاق لغوياً بأنها: (السجية ، الطبع ، المروءة والدين) ، و تعرف اصطلاحاً بأنها: (هيئة في النفس راسخة ، عنها تصدر الأفعال بسهولة أو يسر من غير حاجة الى فكر أو رؤية).

يتضح مما تم ذكره اعلاه ، ان الاخلاق تعني ضمناً بأنها " قوة راسخة في الارادة ، تنزع الى اختيار ما هو خير ، أو اختيار ما هو شر " فهي تنطوي على تغليب ميل من الميول على الفرد ، فالشخص الكريم ... مثلاً ... يغلب عليه الميل للتعطاء ، وبالتالي يتوافر لديه هذا الميل كلما وجدت الظروف الداعية اليه ، إلا في أحوال نادرة.

ومن خلال هذا العرض لمفهوم الأخلاق ، نستنتج منها ثلاثة مفاهيم بارزة هي:

1. أن الخلق يدل على الصفات الطبيعية في خلقة الإنسان الفطرية على هيئة مستقيمة متناسقة.

2. أن الأخلاق ينضوي فيها الصفات المكتسبة ، وانعكاس هذه الصفات على سلوكه ، عاداته ، واتجاهاته ، كالاستقامة في السلوك أو الانحراف عن الصواب.
3. أن للأخلاق جانبين (الأول . نفسي داخلي باطن ، والآخر . سلوكي ظاهر انعكاس للباطن على هيئة سلوكيات ومعاملات) وهذا الجانبين هما وجهان لعملة واحدة.
- كما تعرف الاخلاق كذلك بانها:
1. مجموعة من المبادئ والقيم والواجبات التي تحكم تصرفات الفرد والجماعة.
 2. ايسر تعريف لها(ان تعرف ما التصرف الصحيح و ما التصرف الخطأ ، ثم تفعل ما هو صحيح) (العوبثاني، ب ت، ص2)
- ، أن السلوك الخلقي القويم للفرد ليس أمراً سهلاً ، والتعرف على ما يجب عمله في كل موقف ايضاً ليس أمراً سهلاً . إن التصرف الصحيح ليس دائماً واضحاً ومحددأ ومقبولاً من كل الأطراف ، حيث يزداد الأمر صعوبة عندما تكون التصرفات المتعارضة كلها منبثقة من قيم أصيلة ونبيلة ومستقرة في ضمائرنا وتتنافس على توجيه سلوكنا. ومن أهم المعضلات الشائعة:
- الصراع بين الحب و الواجب.
 - الصراع بين الصدق و الولاء.
 - الصراع بين العدل و الرحمة.
 - الصراع بين مصلحة الفرد و مصلحة المدرسة.
 - الصراع بين مقتضيات الأجل الطويل و ضغوط الأجل القصير.
 - الصراع بين ديمقراطية القرار وبين الاقتناع الشخصي بقرار مخالف.
- ثانياً. القواعد العامة للأخلاق:** تؤكد الأخلاقيات على القواعد التالية:
1. القيام بعمل صالح وتعزيزه.
 2. قدرة الانسان على التحكم بالنفس و الارادة.
 3. التعامل مع الاخرين بالعدل و المساواة و المعاملة الصحيحة.
 4. احترام حقوق الاخرين و كرامتهم.
- ثالثاً. مصادر الاخلاقيات:** تستند أخلاق الى ركنين أساسيين:
- أ. الركن الاول: نظام القيم الاجتماعية والأخلاقية والأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع، وما يفعله الآخرون، فما يشاهده الفرد في سلوكيات الآخرين لابد أنه سيتربط أثرأ عليه أحياناً.
 - ب. الركن الثاني: النظام القيمي الذاتي المرتبط بالشخصية والمعتقدات التي نؤمن بها وكذلك الخبرة السابقة. قال رسولنا الكريم سيدنا محمد (ص) " إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق " ومن امثلة هذه القيم (الأمانة ، الصدق ، الوفاء والإخلاص). والشكل الاتي يوضح ذلك.

نظام القيم الاجتماعية	نظام القيم والمعتقدات الشخصية
الثقافة السائدة في المجتمع.	القيم الشخصية الذاتية الفطرية.
قيم الجماعة.	المعتقدات الدينية والمذهبية.
قيم العائلة.	الخبرة السابقة والمستوى التعليمي.
قيم العمل.	الخصوصية الفردية.
قيم المجتمع الحضاري.	الحالة الصحية والنفسية والجسمانية.

رابعاً. القيم الاخلاقية:

يعرف مفهوم القيم الاخلاقية بانه " مجموعة من المبادئ تعمل على احترام الانسان لنفسه ، وللاخرين كقيمة يتميز بها الانسان ، وتكون الوازع النفسي الذي يمنعه من الانحراف عن الصلاح ، وذلك لصياغة سلوكه وتصرفاته في اطار محدد يتفق وينسجم مع المبادئ والقواعد التي يؤمن بها بقية أفراد المجتمع"

ومن ابرز القيم الاخلاقية الايجابية التي يجب تتميتها لدى جميع الافراد وتتمثل بالتالي:

- 1 . الإيثار : هو تقديم الغير على النفس في النفع له والدفع عنه ، وهو قيمة خلقية سامية ، من بلغها بلغ منتهى الأخوة وغاية الكرم والجود، قال الله سبحانه و تعالى: { يُؤْتِرُونَ عَلَىٰ أَنفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ وَمَن يُوقِ شَحْنُفِهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ } (سورة الحشر، آية:9).
- 2 . التواضع: هو تنازل المرء عن شيء من قدره لغرض نبيل، و يجمع في ثناياه كثير من القيم مثل (الحلم ، العفو ، الصبر ، الرحمة والإيثار وغيرها).
- 3 . الحياء : هو ترك كل ما هو قبيح من القول والفعل ، ويظهر الحياء على تعبيرات وجه صاحبه بإنقباض النفس عن السيئ من القول والفعل ، ويعتبر الحياء من أقوى القيم الأخلاقية لتنظيم السلوك الإنساني ودفعه إلى الفضائل.
- 4 . العفة : هي الكف عن المحارم و عما لا يجمل بالإنسان فعله ، وهي من صفات النفس الفاضلة بها تضبط عن الحرام، وتزجر عن الخيانة، وتكف عن الجريان وراء الشهوة.
- 5 . مصاحبة الأخيار: أن يجالس المرء أفراداً صالحين في دينهم وأخلاقهم حتى يكتسب منهم كل سجية حميدة وقيمة خلقية فاضلة.
- 6 . تحمل المسؤولية : قيام الفرد بما اوكل إليه رعايته والقيام به على أفضل وجه متقبلاً نتائج تصرفاته . قال رسولنا الكريم (ص) : " كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ، الْإِمَامُ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ، وَالرَّجُلُ رَاعٍ فِي أَهْلِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ، وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ فِي بَيْتِ زَوْجِهَا وَمَسْئُولَةٌ عَنْ رَعِيَّتِهَا، وَالْخَادِمُ رَاعٍ فِي مَالِ سَيِّدِهِ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ، - قَالَ: وَحَسِبْتُ أَنَّ قَدْ قَالَ: وَالرَّجُلُ رَاعٍ فِي مَالِ أَبِيهِ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ- وَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ".
- 7 . النظافة : أسمى القيم الأخلاقية ولها جانبان، فالأول نظافة المرء في الجسد والثياب والمكان ، وأما الثاني فنظافة معنوية وهي سلامة نوايا المرء تجاه الآخرين و صفاء النفس وطهارتها.

- 8 . احترام الآخرين : أن يسلك الإنسان الأصغر سناً أو مكانة سلوكاً يقوم على تقدير واحترام من هم أكبر منه سناً أو مكانة ، ولا يأتي بسلوك يقلل من هؤلاء ، وهو ما يجب أن تقوم عليه العلاقات الإنسانية داخل المجتمع ، و يعد من أنبل مكارم الأخلاق.
- 9 . الوفاء : صدق القول والفعل معاً ، قال الله سبحانه وتعالى: { مِّنَ الْمُؤْمِنِينَ رِجَالٌ صَدَقُوا مَا عَاهَدُوا اللَّهَ عَلَيْهِ } (سورة الاحزاب، آية 23) ، وهو من شيم النفوس الشريفة والأخلاق الكريمة.
- 10 . العفو : هو إسقاط حق ثابت مع القدرة على الإنتقام ، وهو من مكارم الافعال وأصيل الأخلاق ، قال الله سبحانه وتعالى: { وَإِنَّ اللَّهَ لَعَفُوفٌ غَفُورٌ } (سورة المجادلة، آية: 2).
- 11 . الشجاعة : هي قول الحق أو دفع الشر مع توقع الضرر، وهي حالة راسخة في النفس تصدر من القوة الغاضبة الكامنة فيها ويتوسط فعلها بين التهور والجبن وتعتمد على العقل والتدبير والفكر.
- 12 . النظام : هو التزام الفرد باتخاذ سلوك إيجابي، يساعد على الترتيب والتنسيق في المواقف التي يمر بها الفرد ، بحيث يتحقق المطلوب في أقل وقت ممكن وبصورة أفضل وأكثر انضباطاً ، وكل التشريع الإسلامي قائم على تنظيم حياة الجماعة المسلمة والأفراد لتحقيق العبودية لله ، ومثال ذلك الصلوات الخمس والحج.
- 13 . الشورى : هي عرض الأمر الذي فيه إشكال على من يتوسم فيهم الفكر الحصيف والرأي السديد من ذوي الخبرات والتجارب ، وسماع أقوالهم المختلفة للوصول إلى حل مناسب لذلك الإشكال، لاتخاذ القرار المناسب . قال الله سبحانه و تعالى: { وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ } (سورة الشورى، آية : 38).
- 14 . المساواة : هو أن يعامل الفرد كل أفراد المجتمع بقسط وعدل دون التفريق بينهم على أساس عنصرية ما، وتقتضي قيمة المساواة العدل والتوازن في التعامل مع الآخرين، وبها تسود داخل المجتمع الألفة والمحبة والترابط، وهي دلالة على راحة العقل والتقوى.
- 15 . الصبر : هو احتمال النفس للمكاره والقيام بالمشاق برضاً ودون تضجر وجزع ، وهو من القيم الأخلاقية التي تقوم عليه الكثير من القيم، بل هو عمادها كمثل قيمة الحلم والشجاعة والوفاء والأمانة والعفة والتقوى والكرم وغيرها ، قال الله سبحانه وتعالى: { إِنْ تَصَبَّرُوا وَتَتَّقُوا فَإِنَّ ذَلِكَ مِنْ عَزْمِ الْأُمُورِ } (سورة آل عمران، آية: 186).
- 16 . الرحمة : تعني الرقة والعطف على كل كائن حي ، وهي من القيم الأخلاقية الوجدانية التي تثير الشعور بالحب والعطف داخل النفس، وقد وصف الله بها نفسه في فاتحة الكتاب فقال سبحانه وتعالى: { الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ } (سورة الفاتحة، آية: 3).
- 17 . التعاون : هو مساعدة الفرد لأفراد الجماعة لتحقيق الهدف المشترك والغاية من قيامها . وهو من القيم الأخلاقية التي أمر الله تعالى بها لتحقيق الخير والتقوى والصلاح داخل الجماعة المسلمة، فقال الله سبحانه وتعالى: { وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ } (سورة المائدة، آية : ٢) .
- 18 . بر الوالدين : هو الإحسان الى الوالدين و الرحمة بهما ورعايتهما عند الكبر والإحترام الكبير لهما والدعاء لهما، وهو من أوجب القيم الأخلاقية على الفرد، فقال الله سبحانه وتعالى: { وَقَضَى رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبْلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا } (سورة الإسراء، آية : ٢٣) .

19 . صلة الرحم :هي الإحسان إلى الأقربين من ذوي النسب والعطف عليهم والرعاية لأمواله.

خامساً: أهمية الأخلاق: للأخلاق أهمية كبيرة، لا تقتصر على الفرد بل تعم الأهمية لتشمل المجتمع، بالتالي تقسم الأهمية إلى قسمين:

1. أهمية الأخلاق للفرد: تتمثل هذه الأهمية بالسلوكات والأفعال التالية:

- تمنح الفرد إمكانية اختيار السلوك الصادر عنه، وتحديد شكله، مما يعني الإسهام في تشكيل شخصية الفرد، وتحديد أهدافه في الحياة.
- تمنح الفرد الشعور بالأمان، ومجابهة التحديات والعقبات التي تواجهه في حياته.
- تساعد الفرد على ضبط شهواته ومطامع نفسه، وتجعله يتحلى بالأخلاق الحسنة.
- تسمو بالإنسان فترفعه إلى درجات رفيعة من الإنسانية.
- تُكسب الفرد رضا الله تعالى، والقبول منه، والفوز بجنته.

2. أهمية الأخلاق للمجتمع: تتمثل هذه الأهمية بالجوانب التالية:

- تحفظ للمجتمع تماسكه واستقراره، بتحديد ما للمثل العليا، والمبادئ الأساسية التي يقوم عليها.
- تساعد المجتمع على مواجهة التغيرات التي تحدث فيه، بتحديد الاختيارات الصحيحة والسليمة التي تسهل حياة الأفراد ، وتحفظ كيان المجتمع في إطار موحد ومحدد.
- تسهم في ربط أجزاء المجتمع الثقافية ، وتعطي للنظام المجتمعي أساساً إيمانياً وعقلياً.
- تقي المجتمع من الأناثية المفرطة، ونزوات الأهواء التي تضر بأفراده، وتخل بنظامه.
- تزود المجتمع بصيغة تبين كيفية وطريقة التعامل مع العالم الطبيعي والبشري.
- تزود المجتمع بالصبغة الملائمة التي تربط بين نظمه الداخلية المختلفة: الاقتصادية، والسياسية، والإدارية، مما يؤدي إلى إحاطته بسياج واق يقيه من التفتك والانحلال، وما يترتب عليهما من مخاطر وأضرار.

سادساً. نشاط تدريبي : يدور حول بيان :

1. مفهوم الاخلاق و مصادرها.
2. القواعد العامة للأخلاق.
3. أهمية الاخلاق للفرد والمجتمع.
4. كيفية تطبيق كل خلق من القيم الاخلاقية الايجابية ونتائج تطبيقها والتزام بها، وذلك بحسب تخصص الطالب ضمن القسم العلمي ومهنته المستقبلية.

الوحدة (2) - العمل والمهنة

الاهداف المحددة: سيكون الطالب بعد نهاية المحاضرة قادراً على أن:

1. يبين اهمية العمل.
2. يعدد سلوكيات العمل.
3. يبين مفهوم المهنة.
4. يعرف المهنة.
5. يقارن بين مفهوم العمل والمهنة والحرفة.
6. يشرح المعايير التي يجب ان تقوم عليها المهنة.
7. يطبق نشاطات تدريبية على اهداف المحاضرة .

اولاً. العمل واهميته

العمل يعتبر من الامور المهمة في حياة كل انسان ، واقتربت اهميته مع وجود الحياة البشرية ، وتعززت فكرة العمل عندما سعى الانسان على التكيف مع البيئة المحيطة به . والاستفادة منها لخدمته ، مما ادى الى تطور العمل مع زيادة عدد الافراد وانتشارهم على كوكب الارض ، ومع تطور الفكر البشري تطورت وسائل العمل من اجل المحافظة على مصدر العيش الكريم له.

فالعمل جزء من حياة الانسان وكيانه النفسي والعضوي، اذ لا يتصور أحد ان تقوم الحياة من غير عمل ، فمنذ هبوط ابي البشر ادم (عليه السلام) الى الارض واستخلافه فيها وذريته من بعده ، والى أن تقوم الساعة ، فحياة البشر لا تقوم إلا على عمل ، وإلا لهلك البشر ولما استمر عمران الكون ، فقد جبل الله سبحانه وتعالى النفس البشرية على العمل وعلى المحافظة على الحياة ، ولا بد لذلك من جهد وعمل ويختلف ذلك باختلاف احوال الناس في بيئاتهم وازماتهم وقدراتهم . فاحتياجات الانسان للمحافظة على حياته ، لايمكن ان يتحقق بدون عمل ، فالعمل ضرورة انسانية ملحة ، فكما ان الحياة لا تقوم بدون اخلاق و لا تستقر الا بالاخلاق الفاضلة ، كذلك الحال في موضوع العمل ، فلا يمكن ان تقوم الحياة الا بعمل يوفر للانسان ما يحتاجه . وكما لا تستقيم الحياة بدون اخلاق ولا عمل ، فكذلك العمل لا يستقيم ولا يثمر الثمرة المرجوة منه بدون اخلاقيات تحكم مساره ، وذلك لان العمل المهني يحتاج الى ارتباط وثيق مع الاخلاق ليكون له انعكاس ايجابي على مسيرته . فالاخلاق مهمة في العمل ، واذا فصلنا بينهما واصبحت الاخلاق بمعزل عن العمل ، فلا يمكن الحصول على ثمرة سليمة . فلا بد ان يكون العمل منضبطاً بالاخلاق الفاضلة، وإلا فلن يؤتي ثمار سليمة وسيحصل تنازع بين اطرافه.

ثانياً: سلوكيات العمل (أخلاقيات العمل) هي عبارة عن مجموعة من المعايير والقيم الأخلاقية التي تساعد الأفراد على التمييز بين الأمور الصحيحة، والخاطئة في سلوكهم داخل بيئة العمل ، واعتمد تطبيق سلوكيات العمل على استخدام مجموعة من العناصر وهي:

1. الثقافة التنظيمية: هي عبارة عن الإطار السلوكي والأخلاقي الذي تستخدمه المنشأة في التعامل مع كافة الأطراف في بيئة العمل، وتشمل الثقافة بشكل عام مجموعة من الرموز، والمعتقدات، والقيم، والأعراف التي تسود في منشأة معينة.

2. أخلاق الموظف: هي منظومة سلوكية وأخلاقية تساهم بتشكيل عناصر الشخصية القيادية والإدارية في العمل، وتعتبر الأخلاق هي الجوهر الخاص في الإنسان، ويعد التزام المديرين والموظفين بالقواعد السلوكية والأخلاقية المحددة في المنشأة صفة من صفات المنشآت الصحية، ويؤدي ذلك إلى نمو المنشآت والأفراد العاملين فيها، ويحافظ على استقرار وضعها المالي.

3. الأنظمة الخاصة في المنشأة: هي السياسات والمبادئ الأخلاقية التي تعد جميعها قوى تساهم في بناء الأخلاقيات الإدارية، وتساعد على توجيه سلوكيات العمل باتجاه محدد، كما يمتلك كل نظام من أنظمة المنشأة تأثيره الخاص الذي يضعف أو يعزز من سلوكيات العمل.

4. الجمهور الخارجي: هو العنصر الرابع من عناصر سلوكيات العمل، ويتكون من العملاء، والنظام الحكومي، وتأثير السوق، وتساهم جميعها في بناء الأخلاقيات الخاصة في الإدارة، وتساعد على توجيهها نحو اتجاه محدد، وخصوصاً مع زيادة المنافسة في الأسواق، وظهور التطورات التكنولوجية.

ثالثاً. مفهوم المهنة:

المهنة كلمة ذات مدلول وصفي تشير الى مجموعة من السمات الأساسية التي تتصف بها الكثير من المهن مثل (الطب ، الهندسة ، المحاماة ، التمريض ، المحاسبة ، التصميم الداخلي ، التدقيق المالي ، التدريب ، الزراعة... الخ) ، التي تتطلب درجة عالية من المهارة القائمة على المعرفة المتخصصة.

رابعاً. تعريف المهنة : تعرف المهنة بأنها:

- عمل منظم يقتنع به الانسان ، ويحاول أن ينهض من خلاله بمطالب وظيفية محددة .
- عمل مهني راقي يتطلب نوعاً من القدرات الفنية التي يمكن تحقيقها عن طريق إعداد مهني خاص يشمل على اعداد أكاديمي وتدريب عملي.

خامساً . الفرق بين العمل والمهنة : ان كل مهنة عمل وليس كل عمل مهنة ، حيث ان :

- المهنة تقتضي الإتقان والمعرفة الدقيقة.
 - بخلاف العمل، فقد يعمل الإنسان عملاً لا يتقنه، فلا يمكن أن نسميه ممتناً له.
- ويختلف مفهوم المهنة عن مفهوم الحرفة التي هي: (عمل يدوي يمارسه العامل إما في ورشة يمتلكها أو في ورشة يملكها شخص آخر أو مؤسسة أو شركة ولا يحتاج الى إعداد مسبق بل من خلال تدريب قصير).

سادساً. المعايير التي تقوم عليها المهنة:

هناك مجموعة من المعايير الواجب توفرها في المهنة وهي:

1. ثقافة عامة ومتخصصة ومهنية تشكل أساساً معرفياً وقاعدة عملية تشمل على معلومات نظرية وتطبيقية.
2. تكوين مهني يؤمن التفاعل المستمر قبل الخدمة وأثناءها مع المستحدثات والتقنيات الجديدة ذات العلاقة.

3. احترافي مهني منظم تصبح فيه المهنة حياة دائمة للعمل والنمو.
4. أخلاقية مهنية تتضح فيها الواجبات والحقوق والأنماط السلوكية لأخلاقيات المهنة التي يلتزم بها جميع الممارسين للمهنة.

5. التمتع بقدر من الاستقلالية لمن ينتمي للمهنة.

6. توجه نحو خدمة المجتمع والترفع عن الاستغلال والكسب.

سابعاً. نشاط تدريبي: يدور حول بيان:

1. أهمية العمل.

2. سلوكيات العمل.

3. مفهوم المهنة.

4. الفرق بين العمل والمهنة والحرفة.

5. المعايير التي يجب ان تقوم عليها المهنة.

الوحدة (3) اخلاقيات المهنة

الاهداف المحددة: سيكون الطالب بعد نهاية المحاضرة قادرا على أن:

1. يعرف أخلاقيات المهنة.
2. يعدد المردودات الايجابية للالتزام بأخلاقيات المهنة.
3. يذكر خصائص أخلاقيات العمل.
4. يوضح صفات اخلاقيات المهنة.
5. يشرح خطوات المستوى المقبول من اخلاقيات المهنة.

اولاً. ماهية أخلاقيات المهنة:

أخلاق و آداب المهنة موضوع له مذاق خاص فهو لا يتعلق بالجوانب الفنية فى عملك ، و إنما بالأساس الأخلاقي لهذا العمل، و بالتالي فهو لا يخاطب العقل فقط ، و إنما يخاطب أيضاً الضمير و الوجدان. فهو نوع من حوار النفس قبل أن يكون حوار مع الآخرين .

ثانياً. تعريف اخلاقيات المهنة: تعرف اخلاقيات المهنة بانها:

- مجموعة من المعايير السلوكية التي يلتزم بها صاحب المهنة.
- مجموعة القيم والنظم المحققة للمعايير الايجابية العليا المطلوبة في أداء الأعمال الوظيفية والتخصصية، وفي اساليب التعامل داخل بيئة العمل، ومع المستفيدين ، وفي المحافظة على صحة الانسان وسلامة البيئة.
- المبادئ الأساسية التي تقوم عليها القوانين والأعراف وفقاً للقواعد المعمول بها التي تلتزم بها الفئات المهنية المتخصصة.

ثالثاً. المردودات الايجابية للالتزام بأخلاقيات المهنة:

ان الالتزام بأخلاقيات المهنة له مردودات ايجابية للالتزام كونها:

1. تسهم في تحسين المجتمع بصفة عامة.
2. تقلل الممارسات غير العادلة بين افراده، ويجعلهم يتمتعون بنكأؤ الفرص، ويجني كل فرد ثمرة جهده، أو يلقي جزاء تقصيره.
3. تجعل الأعمال تستند للأشخاص الأكثر كفاءة وعلماً.

4. توجه الموارد لما هو أنفع ، وتضييق الخناق على المحتالين .
5. تخلق البيئة المواتية لروح الفريق وزيادة الإنتاجية.
6. تزيد ثقة الفرد بنفسه وبمؤسسته التعليمية ، مما يقلل حالات القلق والتوتر بين الأفراد .
7. تحافظ على المؤسسة من المخاطر تقليل المخالفات والمنازعات بين أفرادها .
8. توفر المرجع الذي يحتكم اليه الناس ليقرروا السلوك الواجب أو ليحكموا على السلوك الذي وقع فعلاً.

رابعاً. خصائص أخلاقيات العمل:

- الموثوقية و الصدق: تعتبر الموثوقية جانباً هاماً في أخلاقيات العمل، ففي حال صرح الموظفون الذين يمتلكون أخلاقيات عمل جيدة أنهم سيحضرون نشاط عمل، أو سيحضرون في وقت معين، فإنهم سينفذون ذلك، لأنهم يقدرون المواعيد، حيث إنهم يرغبون بإظهار استعدادهم لأن يتم الاعتماد عليهم، ويبدلون ما بوسعهم لإظهار مصداقيتهم، وموثوقيتهم.
- التفاني في العمل : يكرس الموظفون الذين يتمتعون بأخلاقيات عمل جيدة جل وقتهم لضمان أدائهم لوظيفتهم على أكمل وجه، فيجعلهم هذا يحبون وظائفهم التي يعملون بها، وغير مستعدين للتخلي عنها، ويمضون ساعات إضافية لإنجاز أعمالهم، مما يظهر لأرباب عملهم مدى حبهم لعملهم.
- السلوك المهني: يمتلك كل مكان عمل قواعد خاصة باللباس، حيث تتطلب بعض الأعمال لباساً يومياً غير رسمي، ويتطلب بعضها الآخر لباساً رسمياً، لذا على الموظفين تحديد قواعد اللباس في المؤسسة التي يعملون بها، واتخاذ الإجراءات وفقاً لذلك، كما ينبغي على الموظف تجنب التحقق بشكل منتظم من هاتفه الشخصي أثناء العمل، لأن ذلك يبدو سلوكاً غير احترافي، وفي حال اضطر الشخص لإجراء مكالمة هاتفية، فيمكنه القيام بذلك في الاستراحة.

خامساً. صفات اخلاقيات المهنة:

يمكن حصر الصفات الاخلاقية للمهنة في خمس مجموعات وهي:

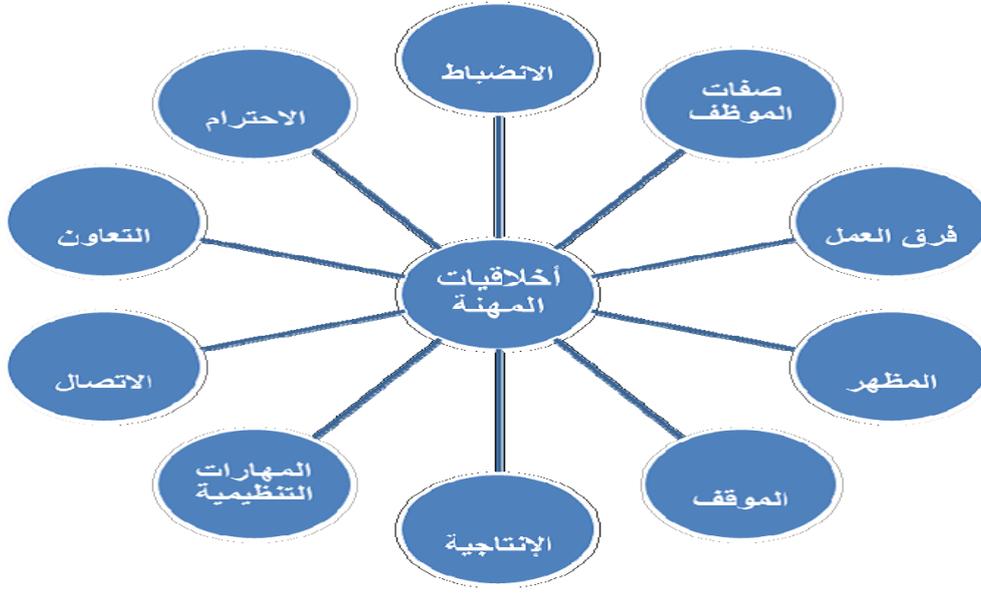
1. الطهارة والقدسية : عن طريق حسن السيرة والسلوك وجودة الأداء.
2. الاستقامة : وما تقتضيه من المشورة والوفاء والصدق.
3. التعاون : وما يستلزمه من تعميق معاني الأخوة والاحترام والصبر
4. الامانة : وما تشمله من عدم افشاء السر والاستغلال والكذب.
5. المحبة : وما تشمله من معاني التواد والإحسان والإيثار.

وتهتم أخلاقيات المهنة بكيفية التصرف اللائق أثناء ممارسة الأنشطة المهنية المختلفة. كما تعبر عن

ضرورة أداء الموظف لمهامه في كل وقت وفق قانون الدولة، الإقليم، المجتمع، والمنظمة التي يشتغل فيها.

سادساً. خطوات المستوى المقبول من اخلاقيات المهنة: أخلاقيات المهنة عبارة عن ثقافة مستمدة من قيم الفرد تدفعه لأن يكون مسئولاً عن العمل الذي يقوم به . وقد تم تحديد مجموعة من الخطوات يمر فيها الموظف حتى يصل إلى المستوى المقبول من أخلاقيات المهنة كما يراها:

1. الانضباط : من خلال جعل وظيفته من أهم أولوياته، معرفة واجباته والخطة الزمنية لإنجازها، ضبط الوقت، إعطاء لنفسه الراحة الكافية، وإعلام الجهات المعنية في حالة غيابه
2. صفات الموظف : يجب على الموظف أن يحسن علاقته بالمنظمة ، بالوظيفة، وبزملاء العمل، ومن بين الصفات التي يجب أن تتوفر في الموظف : الولاء، الصدق، الثقة المتبادلة، التبادل والتعاون في انجاز المهام، الأمانة، وروح المسؤولية.
3. فرق العمل : بحيث تضمن فرق العمل انجاز المهام بكفاءة وفعالية أكثر، تحقيق أهداف المنظمة وأهداف الموظف من خلال كسبه لمعارف ومهارت جديدة، لذلك على الموظف احترام أعضاء فريق العمل، الالتزام بفعالية ضمن عمل الفريق، روح التضحية، فتح فرص التعلم وإعطاء مجال للآخرين للتعلم، التوجه نحو المستهلك وتحقيق أهداف المنظمة، التحلي بالسلوكيات الإيجابية في علاقته مع أعضاء فريق العمل، والثقة في الآخرين.
4. المظهر : بحيث أن مظهر الموظف يعطي صورة واضحة عن التزامه واحترامه للوظيفة، للمنظمة، لزملائه الموظفين، للجهات العليا، وللمستهلكين.
5. المواقف : فيجب أن تكون للموظف مواقف إيجابية تعكس ثقته في نفسه.
6. الإنتاجية : حيث يمكن للموظف من تحسين إنتاجيته من خلال احترام إجراءات العمل، إجراءات السلامة، وطرق استخدام موارد المنظمة.
7. المهارات التنظيمية : إذ يجب على الموظف إدارة وقته وتطوير مهاراته من خلال أداء مهامه في المنظمة.
8. الاتصال : فعلى الموظف أن يملك قدرات عالية على الاتصال الفعال مع الآخرين سواء كان الاتصال لفظياً أو غير لفظي بحيث يظهر ثقافة الاحترام والشعور بالآخرين.
9. التعاون : من خلال علاقات عمل جيدة تعتمد على فعالية إدارة تصادم الأدوار والحل الجماعي لمشكلات العمل.
10. الاحترام : فلا يمكن أداء أي عمل مع الآخرين إذا لم يدرك الموظف سياسات احترامه لمن هم أعلى أو أقل منه في المستوى الوظيفي . والشكل الاتي يوضح الخطوات .



الشكل (2) الخطوات التي يمر فيها الموظف حتى يصل إلى المستوى المقبول من أخلاقيات المهنة
سابعاً. نشاط تدريبي : يدور حول بيان :

1. ماهية أخلاقيات المهنة.
2. المردودات الايجابية للالتزام بأخلاقيات المهنة.
3. خصائص أخلاقيات العمل.
4. صفات اخلاقيات المهنة.
5. خطوات المستوى المقبول من اخلاقيات المهنة.

الوحدة (4) - القيم واخلاقيات المهنة

الاهداف المحددة: سيكون الطالب بعد نهاية المحاضرة قادرا على أن:

1. يوضح خلق الأمانة في العمل .
2. يشرح اهمية خلق الصدق في العمل.
3. يبين طبيعة النصح في العمل.
4. يعدد جوانب العدل في اداء الوظيفة.
5. يوضح طبيعة حسن التعامل في العمل.
6. يفسر ضعف الإلتقان في العمل.

القيم ذات الصلة باخلاقيات المهنة: نبين في اناه بعض القيم ذات العلاقة باخلاقيات المهنة، والبعض الاخر يتم مناقشته من خلال النشاط التدريبي الخاص بالمحاضرة الحالية.

اولاً. الأمانة في العمل:

الامانة من الاخلاق الثابته والمستقرة في الذات السوية، تدفع الانسان على المحافظة على ما استؤمنه الاخرين عليه، وهي واحدة من أجمل وأنبل الخصال وأشرف الفضائل وأعز المآثر التي يتحلى بها الإنسان. و بها يحرز المرء الثقة والاعجاب وينال النجاح والفوز. قال الله سبحانه وتعالى { إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا } (سورة النساء ، الاية 58).

والامانة خلق اصيل يحسن بالانسان ان يتحلى به في عمله المهني الموكل اليه، والامانة تعني أن يقوم الفرد بالأعمال الموكلة إليه بمسؤولية وعلى أحسن وجه ، وبمعنى آخر هو أن يتقن العمل الموكل إليه بكل إخلاص . كما تدل على سمو المجتمع وتماسك بنيانه وبها تشيع بين أفرادها الطمأنينة. وتتشكل مظاهر الامانة في ثلاثة عناصر هي:

1. عفة الامين عما ليس له بحق.
2. تأدية ما يجب عليه من حق لغيره.
3. اهتمام الامين بحفظ ما استؤمن عليه.

ثانياً. الصدق في العمل:

الصدق هو مطابقة القول والفعل للحقيقة أو الواقع، وهو اشرف الفضائل النفسية والمزايا الخلقية ، لخصائصه الجليلة ، وآثاره الهامة في حياة الفرد والمجتمع . قال رسولنا الكريم(ص)" إن الصدق يهدي الى البر، وإن البر يهدي الى الجنة" و " زينة الحديث الصدق".

ويعد الصدق من ضرورات المجتمع وحاجاته الملحة فهو نظام عقد المجتمع السعيد، ورمز خلقه الرفيع ، ودليل استقامة افراده ونبلهم ، والباعث القوي على طيب السمعة وحسن الثناء والتقدير، وكسب الثقة والائتمان من الناس. والصدق خلق رفيع يحمل الانسان على ان يكون صادقاً خلال عمله في تعامله مع جميع الاطراف.

ثالثاً. النصح في العمل

يمثل النصح في العمل خلق نبيل يحسن بصاحب المهنة ان يتحلى به في عمله ، أن تكون النصيحة بروح الأخوة والمودة ، لا تعنيف فيها ولا تشديد ، أن تكون في السر ، فلا يجهر بها أمام الناس إلا للمصلحة الراجحة ، وقد قال الله سبحانه وتعالى : { ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ } (سورة النحل، الاية 125).
رابعاً. العدل في العمل : العدل هو إعطاء كل ذي حق حقه دون نقصا، قال الله سبحانه و تعالى { إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ } (سورة النحل ، آية:90). والعدل مناعة نفسية تردع صاحبها عن الظلم وتحفز على اداء الحقوق والواجبات. للعدل في أداء الوظيفة أربعة جوانب، هي:

1. العدل في تعامل الرئيس مع مرؤسيه: ويقصد به العدل في التقويم ، تفويض السلطة ، وتوزيع الحوافز، اي ان يعطي كل ذي حق حقه ، والعدل والمساواة في الجزاء من أهم بواعث الأمن ، الشعور بالرضا ، الراحة النفسية ، والكرامة الانسانية.

2. العدل في تعامل الموظفين مع رئيسهم : ألا يبالغ الموظفون في وصف سلبيات رؤسائهم ،وغيبتهم ، او تحميل أفعالهم وأقوالهم فوق ما تحتمل ، وتفسيرها وفق أهوائهم ، وان يكونوا منصفين في الموازنة بين الجوانب الايجابية والسلبية.

3. العدل بين الموظفين بعضهم البعض : ان يحسن بعضهم ببعض الظن ، ولا يحمل كلامهم إلا المحمل الحسن ، ولا ينحاز لأحد العاملين ضد الآخر ..

4. العدل الموظف مع المستفيدين : ان يتسم سلوك الموظف بالعدل بين جميع عملائه على حد سواء، بحيث يعطي لكل ذي حق حقه ، فلا يميز أحد المراجعين على الآخر، لتجنب المحسوبية ، ولا يجوز ان يقدم أقرباءه أو أصدقاءه على المراجعين لا في العطاء و لا في الدور.

خامساً. حسن التعامل : التعامل مع الاخرين يجب ان يكون بالتسهيل والتيسير، فيجب على صاحب المهنة ان يتحلى بالسماحة في عمله وعلاقاته مع زملائه ، ومن مظاهر حسن التعامل (طلاقة الوجه ، استقبال الناس بابتسامة ، المبادرة بالسلام والتحية ، حسن الادب ، طيب الصحبة ، والتغاضي عن الهفوات والزلات).

سادساً. إتقان العمل : يقصد بالإتقان هو الأداء المتكامل لشخص محترف في أي مجال عملي. إن الإتقان والجودة في الأداء المهني من الأمور التي حثَّ عليها الإسلام واحتقَى بها، وهو سبيل للفوز بحب الله تعالى. ففي الحديث الشريف: "إنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمَلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقَنَهُ". ومن أهم أسباب ضعف الإتقان (ضعف تعظيم الله ومراقبته، عدم النظر إلى قيمة العمل وأهميته، جهل العامل بمتطلبات العمل ومستلزماته، فلا يتمكن من أدائه على الوجه المطلوب، إسناد العمل لغير أهله).

سابعاً. نشاط تدريبي: بمشاركة الطلبة بيان تطبيق كل خلق من الاخلاقيات المهنية التالية بحسب تخصصهم العلمي من خلال طريقة العصف الذهني:

- المبادرة.
- الكفاءة.
- التعفف.
- التعاون.
- التواضع.

الوحدة (5) - أنماط السلوك الغير أخلاقي في المهنة

الاهداف المحددة: سيكون الطالب بعد نهاية المحاضرة قادرا على أن:

1. يعرف السلوك الاداري الغير أخلاقي.
2. يعرف الفساد الاداري .
3. يبين أنواع الفساد الإداري.

أنماط السلوك الغير أخلاقي في المهنة :

من اجل رفع مستوى الحاجة لاخلاقيات المهنة ، لا بد من تحديد أبرز أنماط السلوك الغير أخلاقي ، وقد عرف غوشه عام (1983) السلوك الاداري الغير أخلاقي بأنه يمثل " الانحراف المسلكي عن مفهوم النظام العام في الوظيفة ، إخلال الموظف بواجباته والسلوك الذي ينص عليه النظام والقواعد التنظيمية العامة ، مخالفة أوامر الرؤساء في حدود القانون ، الخروج عن مقتضى الواجب ، التقصير في تأدية الوظيفة ، الاخلال بالثقة المشروعة في هذه الوظيفة ". ومن أبرز أنماط السلوك الغير أخلاقي في المهنة:

1.1 . الفساد الاداري

اولاً. تعريف الفساد الإداري:

يعرف صندوق النقد الدولي الفساد الإداري بأنه " : استغلال السلطة لأغراض خاصة سواءً في تجارة الوظيفة أو الابتزاز أو المحاباة أو إهدار المال العام أو التلاعب فيه، سوا أكان ذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة " أما منظمة الشفافية الدولية فتعرف الفساد الإداري بأنه " : كل عمل يتضمن سوء استخدام للمنصب العام لتحقيق مصلحة خاصة" .

ثانياً. أنواع الفساد الإداري: تم تقسيم الفساد الاداري الى مجاميع أربع وهي:

أ. الانحرافات التنظيمية: وهي تمثل المخالفات التي تصدر الفرد العامل أثناء تأديته لواجباته المهنية والتي تتعلق بشكل

خاص بالعمل ومن أبرزها:

- ضعف احترام العمل.
- الامتناع عن أداء العمل المطلوب منه.
- التراخي في اداء الواجبات.
- ضعف الالتزام بتعليمات وتوجيهات صاحب العمل.
- السلبية تجاه العمل.

• عدم تحمل المسؤولية.

• إفشاء أسرار العمل.

ب. الانحرافات السلوكية :وهي تمثل المخالفات الإدارية التي يرتكبها الموظف وتتعلق بمسلكه

الشخصي وتصرفه، ومن أهمها:

- عدم المحافظة على كرامة الوظيفة : كاستعمال المخدرات أو التورط في جرائم أخلاقية.
- سوء استعمال السلطة : تقديم الخدمات الشخصية ، كتسهيل الأمور وتجاوز اعتبارات العدالة الموضوعية في منح أقارب أو معارف المسؤولين ما يطلب منهم.
- المحسوبية : يقصد بها شغل الوظائف العامة بأشخاص غير مؤهلين مما يؤثر على انخفاض كفاءة الإدارة في تقديم الخدمات وزيادة الإنتاج.
- الوساطة : يستعمل بعض الموظفين الوساطة شكلا من أشكال تبادل المصالح.

ج. الانحرافات المالية : هي الانحرافات التي تتصل بسير العمل المنوط بالموظف، وتتمثل بما يلي:

- مخالفة القواعد والأحكام المالية المنصوص عليها داخل المؤسسة.
- فرض المغارم : تعني استغلال الوظيفة للانتفاع من الأعمال الموكلة إليه في فرض الإتاوة على بعض الأشخاص، أو استخدام الموظفين في الأمور الشخصية في غير الأعمال الرسمية المخصصة لهم.
- الإسراف في استخدام المال العام : تبديد المال العام في الإنفاق على الأبنية والأثاث، والمبالغة في استخدام المقتنيات العامة في الأمور الشخصية، وإقامة الحفلات والدعايات ببذخ.
- د. الانحرافات الجنائية :وتتمثل بالرشوة، اختلاس المال العام، والتزوير.

علاج الفساد الاداري:

هناك العديد من وسائل والوقاية والعلاج للفساد الاداري منها ما يأتي:

1. التأكيد على قيمة تعظيم الله سبحانه وتعالى ، واستحضار مراقبته بمدى الالتزام باخلاق ، والتوعية بفضل هذه الاخلاق وعظيم أجرها ، كونها سعادة الفرد في الدنيا والاخرة.
2. تنمية وبناء الوعي العام لدى افراد المجتمع ضد ممارسات الفساد الإداري ، من خلال خطة إعلامية وتنقيفية شاملة وهادفة وفي ضوء تشخيصات ميدانية لاسباب حالات الفساد.
3. أيجاد تشريعات قضائية ووضع الأنظمة واللوائح والاساليب الواضحة لمجال المراقبة والمحاسبة، والمساءلة ، ونشر الشفافية والنزاهة ، مع تحديد العقوبات للمخالفين وتطبيقها بكل حزم وعدل.
4. ترسيخ أخلاقيات المهنة من خلال الاساليب والوسائل التي سيتم طرحها في هذا الكتاب.
5. تفعيل دور هيئة النزاهة ومكافحة الفساد .
6. تفعيل وتقوية أدوار الأجهزة الرقابية.

سابعاً. نشاط تدريبي : حول بيان النقاط التالية:

1. مفهوم السلوك الاداري غير الأخلاقي.

2. أنواع الفساد الإداري.

الواجب : كتابة صفحة واحدة لانماط الفساد الاداري التالية في مجال التخصص العلمي ، لمناقشتها من قبل الطلبة:

- افشاء اسرار العمل وما يتعلق به.
- الوساطة المذمومة.

2.2. الرشوة

الاهداف المحددة: سيكون الطالب بعد نهاية المحاضرة قادرا على أن:

1. يعرف مفهوم الرشوة.
2. يعدد انواع الرشوة.
3. يبين الفرق بين الهدية والرشوة.
4. يشرح الاسباب والدوافع التي تقف وراء الرشوة.

اولاً. مفهوم الرشوة:

تشارك جميع تعريفات مفهوم الرشوة بمضمون واحد وهو (أن شخصاً يشغل منصباً معيناً ويتصرف بطواعيته للحصول على ثقة الآخرين من أجل تحقيق مكاسب معينة ليست بالضرورة أن تكون مكاسب مالية، فقد تأخذ أشكالاً متعددة كالهدايا والضيافة وتقديم مساعدات للمعارف والأصدقاء). وتعرفه منظمة الشفافية العالمية بانه : (تقديم، الوعد ب ، إعطاء ، القبول ب) بإقناع أطراف أخرى للقيام بعمل غير شرعي وغير أخلاقي يستغل ثقة الآخرين لتكون على شكل نقود أو قروض أو هدايا أو رسم وضرائب). ومن الأمثلة على ذلك ، تقديم رشوة لمسؤول من أجل الحصول على عقد معين أو ترخيص لعمل.

ثانياً. أنواع الرشوة:

ارتبط مفهوم الرشوة في بداياتها بمجال القضاء ، ثم امتدت لتشمل مجالات الحياة المختلفة ، وبالتالي فان انواع الرشوة

تنوعت حسب كل مجال ومن ابرزها الرشوة في مجال:

- الأعمال بين الموظفين والمدراء وموظفي المبيعات.
- القطاع الحكومي بين السياسيين وموظفي الحكومة.
- النظام القضائي والقانوني بين المحامين والقضاة.
- القطاع الطبي بين الصيادلة والأطباء لتسيير بيع الأدوية من خلال الصفات الطبية المتكررة.
- القطاع الفني الموسيقي بين شركات إنتاج الفن ومؤسسات الإذاعة والتلفزيون.
- القطاع الرياضي بين حكام المباريات وأصحاب الأندية.

ثالثاً. الفرق بين الهدية والرشوة:

الهدية: هي ما يقدمه الأصدقاء والأهل من التحف والألطف، ويعد تبادل الهدايا من خصائص الثقافة البشرية، وتشكل أساس الاقتصاد لدى بعض السلطات، ووفقاً للمنظور الديني فإن تقديم الهدايا تأخذ جوانب متعددة، فقد تكون الهدية من باب العطاءات والمنح التي تنظم السلوكيات الاجتماعية. تنبع الفكرة الإسلامية من تقديم الهدايا أو العطاءات في كونها امتداد للمفهوم الأساسي للصدقات ، والتي يعبر عنها بمفهوم الزكاة والصدقة ، وتعد هذه بمثابة نفوذ أخلاقي ، حيث إن القرآن الكريم وهدى النبي محمد صلى الله عليه وسلم وضح للمؤمن كيفية تقديم جزء معين من أمواله كهدية وصدقة إلى الفقراء .

أما الرشوة: هي ما يقدم من أجل إحقاق باطل، أو إبطال حق ما، ولذلك من الضروري ترك الرشوة والبعد عنها ، وذلك لقول الرسول صلى الله عليه وسلم: (لَعَنَ اللَّهُ الرَّاشِيَ وَالْمُرْتَشِيَ فِي الْحُكْمِ)، و بالتالي يحرم أخذ الهدية إن كان هدفها الحصول على مقابل، وتقبل الهدية و لا حرج في أخذها إن كانت مقدمة عن طيب خاطر، وليس من ورائها غرض ولا مقصد. والأمر الذي يفرق بين الهدية والرشوة يكمن في كون النية من تقديم الهدية لا يؤثر على السلوك والأخلاقيات الرسمية للمتلقي.

رابعاً. أسباب الرشوة : وتقف وراء الرشوة جملة من الاسباب والدوافع ومن ابرزها:

- ضعف الشعور الديني لدى الراشي والمرتشي.
- انخفاض مستوى المعيشة.
- الجشع والأنانية وضعف الشعور الاجتماعي.

خامساً. نشاط تدريبي: القيام بممارسات طلابية ، حول انواع الرشوة من خلال طريقة لعب الادوار .

3.3. الغش في العمل

الاهداف المحددة: سيكون الطالب بعد نهاية المحاضرة قادرا على أن:

1. يعرف مفهوم الغش.
2. يبين طبيعة الغش في العمل.
3. يعدد مظاهر الغش في أداء الوظيفة.

أولاً. مفهوم الغش: الغش نقيض النصح، وهو مأخوذ من الغشش وهو المشرب الكدر. فالشيء المغشوش هو المكتر الذي لا صفاء فيه ولا نقاء. و الغش ما يخلط من الرديء بالجيد.

ثانياً. طبيعة الغش في العمل: هناك من العمال والموظفين من يغش في عمله ووظيفته ، فانه لا ينقي الله في وظيفته ، يراوغ ، يخادع ، يهمل ، يضيع ، يماطل ، يقصر ، لا يتقن العمل ، لا ينجزه في وقته ، يخون الأمانة ، يضيع حقوق العباد ، يختزل ساعات العمل ، بل قد يطلب من زملائه التوقيع له بالحضور وهو غائب... فيحصل على مقابل أو راتب يشوبه الكثير من الحرام ، يظن أنها شطارة ونكاء ، وما هو إلا خسران وهلاك.

ثانياً. مظاهر الغش في أداء الوظيفة:

1. كتابة التقارير الطبية: حين يكتب الطبيب تقريراً طبياً غير منقح مع الواقع.
2. المخططات الإنشائية أو الصناعية: حين يصدق المهندس على مخطط غير مستوف للشروط.
3. الإجازات العادية أو المرضية : حين يقدم الموظف شهادة طبية مزورة تثبت أنه مريض، وهو ليس كذلك.
4. استخراج شهادات مزورة :لأي جهة من الجهات، أو تزوير أوراق أو مستندات أو وثائق رسمية، أو الحصول على شهادات علمية غير حقيقية.
5. الغش في الاختبارات :فيحصل على شهادة لا يستحقها، وقد يتبوأ ا منصباً وهو ليس أهلاً له.

ثالثاً. نشاط تدريبي: القيام بممارسات طلابية، حول انواع الغش من خلال طريقة لعب الادوار .

الوحدة (6) - وسائل واساليب ترسيخ قيم اخلاقيات المهنة

الاهداف المحددة: سيكون الطالب بعد نهاية المحاضرة قادرا على أن:

1. يبين اسلوب ترسيخ اخلاقيات المهنة.
2. يعدد مستويات بناء وترسيخ أخلاقيات المهنة.
3. وسائل واساليب ترسيخ أخلاقيات المهنة.
4. يشرح الامور التي يجب مراعاتها في صياغة الميثاق الاخلاقي للمهنة .
5. يناقش الكيفية التي يتم بها تعزيز السلوك الاخلاقي في العمل وفق ل(كريتير وكينيكي).

اولاً. اسلوب ترسيخ اخلاقيات المهنة: ان اخلاقيات المهنة تتأكد من وسائل واساليب وممارسات تصب في حقل التطبيق وتخرج من حيز التنظير ، اي من خلال ما يعرف باسم (ثقافة التنفيذ) والتي هي مبدأ إداري ، يهتم بالكيفية التي تمت فيها تحويل المفاهيم والمبادئ القيم والاخلاقيات والخطط والاستراتيجيات الى نتائج وانجازات ملموسة، وهذا المبدأ يعرف ايضاً في الاسلام بالاستقامة ، كما في قول الله سبحانه تعالى { إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَامُوا تَتَنَزَّلُ عَلَيْهِمُ الْمَلَائِكَةُ أَلَّا تَخَافُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَبْشِرُوا بِالْجَنَّةِ الَّتِي كُنْتُمْ تُوعَدُونَ } (سورة فصلت ، الاية 30). ومن ما تقدم يتضح اسلوب ترسيخ اخلاقيات المهنة ، والذي يتمثل في استقامة الفرد وثقافة تنفيذه لمهنته، التي من خلالها يتمكن من مواجهة العقبات التي تواجهه خلال الالتزام بأخلاقيات المهنة ، ومن اهم هذه العقبات: (ضعف الحس الديني والوطني ، غياب القدوة الحسنة ، فقدان روح التعاون والتفاهم في بيئة العمل ، ضعف تطبيق القانون ، إعطاء قيمة عالية للربح هدفا ولو على حساب الأخلاق ، ضعف الوعي بنظام أخلاقيات المهنة وبالتالي التصرفات غير الأخلاقية.

ثانياً. مستويات بناء وترسيخ أخلاقيات المهنة:

تتم عملية بناء وترسيخ الاخلاق عبر مستويات ثلاثة مترابطة ذات علاقات تكاملية وتفاعلية ، حيث تعتمد هذه المستويات على التأمل الفكري بالفهم والتحليل والترتيب حتى تترسخ في الذهن وتتطبع بالسلوك ، بغض النظر على المؤثرات والضغوط الخارجية التي تعرض لها الفرد. وقد بين نموذج سيمون Simon عام (1977) أن هناك ثلاثة مستويات لبناء وتكوين القيم، وهي:

1. المستوى العقلي المعرفي: ويتضمن اختيار القيمة الأخلاقية بناء على معرفة المزايا واستكشاف البدائل، ثم الاقتناع العقلي بهذه القيمة واختيارها اختياراً حراً دون إكراه.
2. المستوى الوجداني الانفعالي: ويتضمن تقدير القيمة والاعتزاز بها، والشعور بالسعادة لاختيارها وإعلان التمسك او الدفاع عنها.
3. المستوى الأدائي السلوكي: ويتضمن ترجمة القيمة كمعتقد وقناعة إلى ممارسة وأداء وسلوك يتسق ومضمون القيمة، ومع تكرار هذه الممارسة في كل المواقف تصبح ذاتية مستدامة في النسق القيمي للفرد ، فتصبح هاديا له في كل تصرفاته ، وتصير إحدى مكونات ضمير الفرد ، لا مجرد سلوكيات عارضة في الحياة.

ثالثاً. وسائل واساليب ترسيخ أخلاقيات المهنة: نبين ادناه بعض الوسائل التي تساهم في تعزيز اخلاقيات المهنة من خلال ما اشارت اليها المصادر والبحوث العلمية ، والتي نأمل ان تحفز الطالب وتدفعه الى التمسك والوعي بأخلاقيات عمله بعد

تخرجه، والتي تتبع من وعيه بدينه، واقتدائه بنبيه وتحليه بمكارم الاخلاق التي كان الرسول (ص) يتخلق بها في سائر اموره وتعاملاته وهي:

1. **القدوة الحسنة:** وخير قدوة هو معلم البشرية نبينا محمد(ص)، بامتثال أوامره والتأسي بأخلاقه. أن الأسوة والقدوة

في العمل المهني وأداء الوظيفة عنصر مهم في مجال الأخلاق المهنية، فتأسي الافراد برسولنا الكريم والاقتداء به في الأعمال المهنية المنوطة بهم مطلب لا خيار فيه. أن صاحب المهنة هو المطالب الأول بأن يكون قدوة لجميع العاملين معه، وأن يكون المثل الأعلى لمؤسسه، خاليا من الخدوش الأخلاقية التي تتعلق بشخصه أو بعمله، وعليه التحلي بأرقى أخلاقيات العمل الذي يقوم به، من حيث الكفاءة الوظيفية، والمقدرة الإنتاجية، والسلوك القويم، والخلق الكريم، والتزامه بواجباته، واحترامه للوقت، فلا يضيعه فيما لا يفيد العمل، كما أن عليه أن يبرز ولاء كبيرا لمؤسسته، وأن يزرع حب العمل والانتماء في نفوس مؤسسه

2. **تتمية الرقابة الذاتية:** بتتمية الوازع الديني في ذات الإنسان، وأن العمل عبادة وطاعة لله تعالى والاستشعار في كل

عمل يؤديه الفرد بأن الله مطلع عليه، فعليه بذل جهده بغية الرقي إلى درجة الإحسان . وقال النبي محمد (ص) حينما سُئل عن الإحسان: " أَنْ تَعْبُدَ اللَّهَ كَأَنَّكَ تَرَاهُ فَإِنْ لَمْ تَكُنْ تَرَاهُ فَإِنَّهُ يَرَاكَ"، ويراقب الله سبحانه وتعالى اعمالنا واقوالنا على الدوام ، وسيجازينا على ذلك ، قال تعالى { إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا رَقِيبًا } (سورة النساء، الآية 1) وقوله { يَعْلَمُ خَائِنَةَ الْأَعْيُنِ وَمَا تُخْفِي الصُّدُورُ } (سورة غافر، الآية19).

3. **تصحيح الفهم الديني والوطني للمهنة:** باستحضار الفرد عبودية الله تعالى في كل عمل يقوم به (تعبدية ، معاشية

، سلوكية) . حيث قال الله سبحانه وتعالى { قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ } (سورة الأنعام ، الآية 163). اي يجب ان يتقنع الفرد بأن العمل عبادة يؤدي الى تحسين مستوى الدخل ، كما ان العمل يعد وسيلة للتتمية الوطنية وازدهار الوطن ، وبالتالي سوف يزداد التزامه بأخلاق المهنة.

4. **اعداد دليل او ميثاق لأخلاقيات المهنة :** من اجل توعيه جميع العاملين بها ، بحيث تكون دليلاً ومرجعاً لهم

للاللتزام بالقيم الخاصة بمهنتهم ، وذلك لوجود بعض السلوكيات غير الأخلاقية تنتج عن ضعف في معرفة و فهم ضوابط وقيم المهنة ، وبالتالي يتطلب اليوم من جميع الاقسام العلمية بمختلف اختصاصاتها بتكليف لجنة من ذوي الخبرة والاختصاص باعداد ميثاق اخلاقي ، لكل تخصص علمي يبين فيه الجوانب الاخلاقية لممارسة هذا الاختصاص، على أن تكون هذه الأخلاقيات معتمدة على قواعد الشريعة الإسلامية كقاعدة يتم الانطلاق منها، وترسيخ الجانب الإيجابي من ممارساتهم وتصرفاتهم ، ومساعدتهم على التخلص من الجانب السلبي من سلوكهم.

ومن الامور التي يجب مراعاتها في صياغة الميثاق الاخلاقي للمهنة هي :

- تحديد الاوليات الأخلاقية للمهنة وترتيبها حسب الاهمية.
- كتابة التعليمات الاخلاقية بشكل نقاط مختصرة لتسهيل فهمها وتثبيتها.
- ان تكون في صميم الجوهر الاخلاقي ، بحيث تتضمن عبارات قصيرة و واضحة ذات معان كثيرة.
- تحديد المطلب الاخلاقي وتجزئته الى عناصره بشكل مبسط غير معقد او مبهم.
- صياغة اخلاقيات المهنة بطريقة ملموسة ومن الواقع معززها بامثلة (معضلات اخلاقية).

ومن التجارب العالمية في هذا المجال ، هو نجاح الحكومة السنغافورية في تشجيعها لموظفيها في تشجيعهم على التحلي بمجموعة من اخلاقيات المهنة مثل:

(الأمانة والنزاهة ، الانضباط ، الشفافية ، الاستعداد للمساءلة عن أي تصرفات يقومون بها، تحمل المسؤولية، الإلتقان ، المشاركة ، التقويم المستمر، النقد الهادف ، مواكبة التقدم التكنولوجي) ، وبعد ذلك تتأكد الحكومة السنغافورية من حسن تطبيق هذه القيم ، من خلال دائرة التغذية المرتدة التي أنشأتها لتقيس أداء العاملين وتقويمهم على ضوء هذه القيم ، كما عهدت الى عدد من الجهات المعنية القيام بالتوعية المستمر باخلاقيات المهنة وتمييزها وغرسها لدى الافراد .

5. التقييم المستمر والمحاسبة العادلة للعاملين: ويتم من خلال نظام متكامل ، تحدد فيه المسؤوليات بدقة ، وان يتم تقييم الفرد العامل عن كمية العمل وجودته ، إضافة الى ادائه من حيث مدى التزامه ب: (أخلاقيات وقيم المهنة ، تطبيق المعايير المؤسسة ، الواجبات المهنية أو اللجوء إلى الخداع والتضليل، مراعاة حقوق الزمالة، الصدق والشفافية في عرض المعلومات، المحافظة على السرية، تجنب استغلال المعلومات الخاصة بالمؤسسة من أجل نفع شخصي أو امله الآخرين... إلخ). وتكمن أهمية هذا التقييم المستمر في الوقاية وتدارك الاخطاء بصورة مناسبة وسريعة، أفضل من عدم المحاسبة وتراكم الاخطاء دون الشعور بها. وإضافة الى ذلك فالتقييم يعين المسؤول بالتعرف على مستويات العاملين وكفائتهم وابداعهم. ويراعى في التقييم مكافأة الموظف الملتزم باخلاقيات مهنته ، وتحفيز ادائه معنوياً ومادياً، والحرص على خلق روح التنافس بين العاملين في الالتزام بقيم المهنة واخلاقياتها ، مع الاهتمام بسلوكيات العاملين الايجابية وتعزيزها.

6. تحقيق الرضا الوظيفي : ويقصد به تقبل الفرد لعمله، وتمسكه به وشعوره بالسعادة لممارسته، ومما ينعكس ذلك على أدائه وحياته الشخصية ، وذلك من خلال : (ارتياح الفرد لمهنته ، اشباع المؤسسة حاجات الفرد الانسانية ، وضع ضوابط العدل بين العاملين بعيداً عن المحسوبية ... الخ) ، ولهذه العوامل أهمية كبيرة لدفع الافراد للالتزام باخلاقيات مهنتهم.

7. تطوير مهارات العاملين: تطوير المهارات وتمييزها لدى العاملين عامل رئيسي باستمرار الفرد بالالتزام باخلاقه وقيمه ، كونها تعزز لديه الثقة بالنفس ، بعيداً عن الشعور بالاحباط او التعب ، الذي يؤدي الى حالة من الكسل و ضعف الابداع. ويتم هذا التطوير من خلال عمل دورات تعزز قيم الاخلاق في العمل ونشر الوعي الأخلاقي.

8. استعمال الوسائل التثقيفية والإعلامية في تنمية أخلاقيات المهنة وبيان ثمره اللتزام بها: لابد من بناء ثقافة أخلاقيات المهنة وبثها وتعظيمها، وذلك بالاستفادة من جميع الوسائل المتوفرة والممكنة ، لتحقيق ذلك في المجتمع وبيان نتائج هذا الالتزام .

و يشير كل من كريتنر وكينيكي (Kreitner & Kinicki): عام (2007) في كتابهم السلوك التنظيمي الى الكيفية التي يتم بها تعزيز السلوك الاخلاقي في العمل ، وذلك من خلال الجوانب التالية:

- التصرف الأخلاقي لصاحب المهنة ، بان يكون نموذجاً في ممارسته لمهارات مهنته، بالتالي يعطي رسالة للعاملين معه على الاهتمام بالتصرف اخلاقياً في ممارسة مهنتهم .
- مراقبة أداء العاملين ومعاقبة من يبتعد عن السلوكيات الأخلاقية.
- اعداد مدونات أخلاقية قيمة.

- اهتمام ب التدريب الأخلاقي.
- توفير نظام مكافئات يعزز السلوك الأخلاقي.

نشاط تدريبي : يدور حول :

1. الاسلوب العلمي لبناء القيم الاخلاقية.
2. مناقشة الامور الواجب مراعاتها في صياغة الميثاق الاخلاقي للمهنة حسب التخصص.
3. مناقشة سبل تعزيز وتنمية القيم الاخلاقية.

اخلاقيات ممارسة المهن الطبية (خاصة بالمعاهد والاقسام الطبية)

الوحدة (7) - خصائص وواجبات عضو الكادر الصحي

الاهداف المحددة: سيكون الطالب بعد نهاية المحاضرة قادرا على أن:

1. يوضح الصفات التي يجب ان يتحلى بها عضو الكادر الصحي.
2. يعدد واجبات عضو الكادر الصحي تجاه مهنته.
3. يبين واجبات الكادر الصحي تجاه المريض.
4. يذكر واجبات الكادر الصحي تجاه المجتمع.

خصائص وصفات عضو الكادر الصحي:

للكادر الصحي عدد من الصفات التي يجب التحلي بها تأتي في مقدمتها الكفاءة بالاضافة الى المعرفة والتي تأتي عادة من خلال الدراسة الاكاديمية. ومن المهم ايضا ان يلتزم الكادر الصحي بالملابس المخصصة للعمل dress code والتي لها اهمية بالغة بالنسبة للعاملين في المجال الصحي حيث يكون الهدف من ارتدائها هو حماية كل من المرضى وسلامة عضو الكادر الصحي من انتقال الامراض. بالاضافة الى ذلك فان ارتداء الزي الخاص بالمهنة يساهم في اعطاء الهوية المهنية للعاملين في القطاع الصحي. كذلك فان عضو الكادر الصحي يجب ان يعتني بمظهره ونظافته حيث ان اهمالها قد يؤثر في علاقته مع المرضى وزملائه في العمل. احترام الانظمة والقوانين والالتزام بالمعايير الاخلاقية هي ايضا من ابرز الصفات التي على الكادر الصحي التحلي بها. كذلك يجب على عضو الكادر الصحي ان يكون مطلعاً على الانظمة والقوانين التي تنظم ممارسة مهنته. الاطلاع على ابرز المستجدات في مجال اختصاصه من خلال التعليم الذاتي وحضور الندوات والدورات هو امر ضروري لتطوير الكادر الصحي.

واجبات الكادر الصحي: للكادر الصحي عدد من الواجبات التي يجب الالتزام بها وهذه الواجبات تكون تجاه مهنته او المريض او المجتمع .

أ. واجبات الكادر الصحي تجاه المهنة:

1. ان يتعامل بنزاهة وامانة مع المرضى ، وان يبتعد عن اساليب الغش والخداع التي قد تفقد ثقة المريض به.
2. ان يلتزم بنظام مزاوله المهنة التي ينتمي اليه.
3. ان يحافظ على شرف المهنة.

4. ان يقوم بتطوير نفسه مهنيا من خلال دورات التعليم المستمر والاطلاع على احدث التطورات والبحوث في مجال تخصصه.
5. ان يقوم بأداء المهام الموكلة اليه على اتم صورة مع عدم انتداب شخص يقوم بمهامه بدل عنه الا في حالة التاكيد من ان ذلك الشخص مؤهل لذلك.
6. ان يقوم بالابلاغ عن اي شأن يثير الريبة او خروقات تخص العمل.
7. تحديث كافة السجلات الخاصة بالمهام المسؤول عنها.
8. الالتزام بالسياسات والاجراءات الخاصة بالمؤسسة التي يعمل بها.
9. ان يكون صادقا عند اصدار اي شهادات صحية او اجازات مرضية.
10. الامتناع عن اي ممارسات تتنافى مع حقوق الانسان او مبادئ الاديان السماوية.
11. تجنب السعي الى الشهرة على حساب اخلاقيات المهنة.

ب. واجبات الكادر الصحي تجاه المريض:

1. احترام حقوق المريض.
2. ان يؤدي عمله وبكفاءة عالية دون التمييز بين المرضى.
3. حسن استقبال المريض والاستماع الى شكواه
4. بذل قصارى جهده للحفاظ على النفس البشرية التي كرمها الله في جميع الاديان السماوية حيث شدد الاسلام على حفظ النفس البشرية وجعلها في المرتبة الثانية بعد حفظ الدين.
5. التواضع وعدم التكبر على المرضى وتجنب التعالي والابتعاد عن النظرة الدونية.
6. الحذر من ارتكاب مخالفات شرعية مثل الكشف عن العورة دون الحاجة الضرورية لذلك.
7. طمأنة المريض ومحاولة التقليل من مخاوفه.

ج. واجبات الكادر الصحي تجاه المجتمع:

1. أن يدرك مسؤوليته في المحافظة على سلامة المجتمع من خلال الالتزام بتعليمات الامن والسلامة والتي تخص مجال عمله.
2. الاستخدام الامثل للاجهزة والموارد الصحية مع ترشيد الاستهلاك وعدم تبذير موارد المؤسسة الصحية التي يعمل بها.
3. المساهمة بنشر الوعي الصحي بالمجتمع من خلال تبصير أفراده بأهمية الالتزام بالسلوكيات الصحية وطرق الوقاية من الامراض والمشاركة الفعالة في كافة برامج الرعاية الصحية.
4. أن يلتزم بمعايير الجودة عند تقديم الخدمات الصحية للمجتمع وان يسخر خبرته ومهارته المهنية لتحسين الخدمات والرعاية الصحية.
5. المساهمة في تطوير السياسات الصحية للبلد والتي تستجيب لاحتياجات المجتمع من خلال طرح الاراء الفردية او عن طريق الجمعيات او النقابات المهنية.

6. ان يتبع جميع التعليمات والاجراءات الضرورية لمنع انتشار الامراض المعدية بين افراد المجتمع.
7. ان يقوم بالمحافظة على البيئة الطبيعية والابتعاد عن السلوكيات التي تساهم في تلوث البيئة.
8. أن يقوم بدراسة مشاكل المجتمع الصحية مع تقديم المقترحات والحلول لهذه المشاكل.
9. ان يقدم شهادته للقضاء اذا تطلب الامر ذلك مع ادراك مسؤوليته في مساعدة القضاء في تحقيق الحق و العدالة.

نشاط تدريبي : يدور حول:

- 1-الصفات الاخرى التي يمكن ان يتحلى بها عضو الكادر الصحي.
- 2-تجنب السعي الى الشهرة على حساب اخلاقيات المهنة.
- 3- طرق نشر الوعي الصحي بالمجتمع.

الوحدة (8) - حقوق المريض

الاهداف المحددة: سيكون الطالب بعد نهاية المحاضرة قادرا على أن :

- 1- يوضح مفهوم حقوق المريض.
- 2- يبين اهمية احترام حقوق المريض.
- 3- يعدد اهم حقوق المريض.
- 4- يشرح كيفية الحصول على الموافقة المسبقة.

مفهوم حقوق المريض:

للمريض عدد من الحقوق التي يجب على الكادر الطبي والصحي احترامها وعدم التجاوز عليها وهذه الحقوق تشمل كل المرضى بغض النظر عن العمر او الجنس او الجنسية او الدين او الخلفية الاجتماعية او الحالة المرضية. وقد شدد الاسلام على اهمية العلاقات الانسانية وضرورة احترام حقوق المريض. والالتزام وحفظ حقوق المريض هي من الواجبات المهنية والاجتماعية التي على الكادر الصحي الالتزام بها. ومن ابرز حقوق المريض هي:

1. العدالة والمساواة equality and equity :

للمريض الحق في الحصول على خدمة علاجية امنة وعلى مستوى عالي من الدقة والكفاءة، وعلى جميع اعضاء الفريق الطبي/ الصحي التعاون فيما بينهم لتقديم افضل الخدمات المتوفرة للمريض. كما يجب ضمان حق المريض في المحافظة على كرامته واحترام كافة الفوارق الثقافية والطبقية والدينية دون التمييز بين المرضى على اساس الجنس او العرق او الدين او الهوية. ومن الضروري ان تقدم خدمات صحية وتسهيلات تتلائم مع متطلبات المرضى ذوي الاحتياجات الخاصة بما يضمن تقديم مستوى رعاية وعلاج يوازي المستوى المقدم الى اقرانهم حيث يفضل ان تتوفر في المؤسسات الصحية كادر مدرب على كيفية تقديم الخدمات لهذه الشريحة من المرضى.

ولا تختلف حقوق المرضى الاساسية سواء كانوا من كبار السن او ذوي الاضطرابات النفسية / لعقلية او ذوي الاعاقة او المرضى المحتجزين عن غيرهم من المرضى. كذلك يجب ان يتم التعامل بمهنية تامة مع المرضى اللذين يعانون من الامراض المعدية / السارية دون المساس بكرامتهم ، مع التاكيد على تقديم كافة الخدمات الطبية والصحية ، وشرح كافة

العقبات التي قد تعيق مراحل العلاج والشفاء ، وبذل قصارى الجهود لمنع انتشار المرض الى الكادر الطبي والصحي
بالاضافة الى المرضى الاخرين واسرهم.

2. الموافقة المسبقة او الموافقة المستنيرة Informed consent :

هي موافقة المريض المسبقة على اي اجراء طبي او علاج وتتم بعد الشرح المفصل لطبيعة الاجراء الطبي والهدف منه ,
بالاضافة الى الاطلاع على جميع الحقائق والاستنتاجات المنطقية. مصطلح او مبدأ الموافقة المسبقة يرجع الى الاف
السنين حيث اشارت الدراسات ان الاطباء في الحضارات المصرية القديمة والرومانية كانوا في بعض الاحيان يطلبون موافقة
المريض او ذويه قبل اجراء اي تداخل طبي.

والموافقة عادة تأتي بعد ان يعلم المريض بالفائدة المحتملة والمخاطر التي ترتبط بالاجراءات المتخذة. ان اهلية المريض
التي تساعد على الموافقة لا تعني الحصول على الموافقة بشكل محدد وثابت. وتختلف قوانين العالم فيما يخص الشخص
المسؤول عن اعطاء الموافقة الواعية اذا تعذر على المريض اعطاء موافقة لاي سبب كان يكون فاقد الوعي او يعاني
من التخلف العقلي او المرض الشديد، او في حالة ان يكون المريض طفلاً او قاصراً.

في حال عدم الأهلية القانونية للشخص المعنى، ينبغى الحصول على الموافقة من الوصى الشرعى عليه. وفي ظروف
أستثنائية قد ينقل المريض الى ردهة الطوارئ في حالة حرجة مع غياب وجود من يمكن ان يتخذ قرارا بدل عن المريض قد
يضطر الطبيب الى اتخاذ الاجراء الكفيل بانقاذ حياة المريض دون الحصول على الموافقة الواعية. من الجدير بالذكر ان
اعتماد موافقة المريض التحريرية على النماذج الجاهزة دون السماح له بمناقشة العواقب المحتملة او مخاوف المريض هو
انتهاك صريح لحقوق المريض وتقلل من اهمية الموافقة المسبقة. ويجب ان تولى الاهتمام للحصول على موافقة المريض
المسبقة بعد شرح كافة الاحتمالات السلبية والايجابية. وعادة ما تكون الموافقة شفوية الا في حالات العمليات الجراحية التي
تستوجب ان تكون الموافقة فيها تحريرية. ومن الحقوق الاساسية للمرضى هي ضمان مشاركة المريض في اتخاذ القرار
الذي يخص الخطة العلاجية الخاصة به

3. سرية معلومات المرضى Confidentiality:

تعني حق المريض في الحفاظ على سرية كافة المعلومات الخاصة بمرضه (نتائج تحاليل, اشعة , وصفات طبية,
.....الخ) ومراحل علاجه. ولا يجب ان يطلع اي شخص على هذه المعلومات الا من يخوله المريض بالاطلاع على
هذه المعلومات كذلك يجب المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالمريض من اسم وعمر وتاريخ ميلاد ومحل ولادة
وعنوان سكن ومهنته.

4. الحفاظ على خصوصية المريض Protection of patients privacy:

تعرف خصوصية المريض بالحق في ان يتم معاينة المريض وتقديم كافة الخدمات الصحية والطبية المتعلقة به في اماكن
مناسبة و خاصة, بعيدا عن الناظرين بما يضمن الحفاظ على كرامته والمبادئ الدينية الخاصة به. كما ان اخلاقيات المهنة
تلزّم الكادر الصحي والطبي ان يتواجد شخص ثالث من نفس جنس المريض خلال عملية تقديم الخدمات للمريض.

حق الاطلاع على السجلات الطبية Rights to health records:

من حق المريض الحصول على تقرير طبي مفصل يبدأ من مراحل التشخيص وينتهي بالخطة العلاجية الخاصة به. كما
تطلب موافقة المريض على الجهات التي لها الحق في الاطلاع على السجلات الطبية الخاصة به. وفي دول العالم المتقدمة
تطلب موافقة المريض عند الحاجة الى ارسال المعلومات الخاصة بالمرضى الى مؤسسات صحية اخرى لغرض مواصلة

العلاج. إخطار المريض والحصول على موافقته قبل تقديم أية معلومات عنه لأطراف أخرى مثل مؤسسات جمع البيانات أو شركات الأدوية هو امر ضروري علي الكادر الصحي القيام به.

5. الرعاية الشاملة Complete Healthcare:

من حق المريض ان يقدم لة الكادر الطبي والصحي الرعاية الكاملة والشاملة وتاتي في مقدمتها حق المريض في تلقي خدمات الطوارئ بغض النظر عن القدرة المالية. كذلك من الضروري الاستمرار في تقديم الخدمات الصحية والعلاجية لجميع المرضى المصابين بأمراض مستعصية او مميتة حتى اللحظات الاخيرة في حياتهم ولا يجب الامتناع عن رعاية المريض مالم تكون حالة المريض تقع ضمن اختصاص اخر ، وفي هذه الحالة ينقل المريض او يوجهة الى اقرب مؤسسة صحية ممكن ان تقدم الرعاية المناسبة. ومن الضروري عدم التأخير في تقديم الرعاية والعلاج المناسب للمريض كما يجب ان يبلغ المريض او احد افراد في حالة حصول اي تأخير.

6. وضع مصلحة المريض قبل كل اعتبار Patients welfare:

أن مصلحة المريض المطلقة يجب ان تكون الهدف الرئيسي لعمل الكادر في المؤسسات الصحية من خلال بذل كل الجهود التي من شأنها التقليل من معاناة المريض وبقاء المريض على قيد الحياة مع احترام رغبات المرضى في الحصول على ألمعالجة والشفاء . وهنا قد يكون من الصعب ان تتوافق مصلحة المريض مع رغباته حيث لا يمكن ان نجبر المريض ان يفعل ما لا يرغب به كأن نجبر المريض على الاقلاع عن التدخين الذي هو مضر بصحته، وفي هذه الحالة كل ما يمكن القيام به هو شرح عواقب والاثار الصحية لعدم الامتثال للتوجيهات.ومن حق المريض ان يرفض العلاج ويمكن للكادر الصحي ان يقوم بتوضيح عواقب قرار المريض مع عدم المبالغة. ومن اجل اهلاء مسؤولية الكادر الطبي على الكادر الصحي ان يوثق (يسجل) قرار المريض في الملف الطبي الخاص بالمريض.

كذلك يجب تقديم الحماية والعناية الخاصة للأشخاص الذين تعرضوا للعنف من النساء والاطفال وابلاغ الجهات المختصة اذا اقتضى الامر مع التشديد على تقديم الرعاية والعلاج الكامل ومراعاة الحالة النفسية لهؤلاء المرضى.

7.

8. التواصل الفعال بين الكادر الصحي والمريض Effective communication :

ان التواصل الفعال بين الكادر الصحي والمريض وذويه هو من الركائز الاساسية لنجاح العلاج حيث ان احد اسباب حدوث الاخطاء الطبية هو ضعف مهارات التواصل بين الكادر الطبي والصحي والمريض. يعتبر التواصل احد المكونات الاساسية للعمل مع المرضى حيث ان التواصل الجيد والفعال يساعد في معرفة ما يشعر ويفكر فيه الآخرون منما يساعد على فهمهم جيدا ويقرب بين الأشخاص. من الضروري الادراك ان المريض هو ليس مجرد اله تتلقى التعليمات وعليه فان التواصل الجيد يساعد العاملين في المجال الصحي من كوادر طبية وصحية من التعرف على حاجات المرضى وبالتالي قد يسهم في نجاح مهمة الكادر. من حسن الحظ ان الانطباع الحديث يشدد على اهمية ان تعمل الكوادر الطبية والصحية مع المريض كفريق واحد. ان الثقة هي ركيزة اساسية للعلاقة بين الكوادر الطبية والصحية مع المريض حيث ان الثقة لا يمكن ان تشتري او نطالب الآخريين بها وانما يجب ان تكسب. يجب ان نحترم الآخريين كخطوة اولى لكسب ثقتهم حيث من الضروري ان نفهم ان الشخص الذي امامنا هو انسان له ارائه ومشاعره ومن المحتمل ان تكون له خلفية اجتماعية وثقافية ودينية مختلفة وعليه يجب ان يكون تعاملنا معه وفق مستواه الفكري. بالنهاية يجب ان ندرك ان العاملين في الاختصاصات الطبية والصحية من اطباء وممرضين وتقنيين طبيين وغيرهم من الكوادر صحية يجب ان يركزوا ويحسنوا ان تطلب الامر،

من تواصلهم مع المرضى من أجل الوفاق بين الجانب الانساني من رعاية المرضى والجانب التقني اي بمعنى اخر نكون مهنيين دون ان نفقد انسانيتنا. وللمريض الحق في ان يتم التواصل معه في اللغة التي يفهمها وكذلك له الحق في ان يتم تعريفه بأسماء وتخصصات مقدمي الرعاية الصحية والخدمات له بشكل مباشر.

نشاط تدريبي : يدور حول طرق اخذ الموافقة المستنيرة من المريض.

- أهمية الحفاظ على سرية معلومات المرضى.
- دور التواصل الفعال مع المرضى في تقليل الأخطاء في العمل.

الوحدة (9) - علاقة عضو الكادر الصحي مع المجتمع

ومسؤوليته تجاه البيئة والسلامة العامة

الاهداف المحددة: سيكون الطالب بعد نهاية المحاضرة قادرا على أن:

1. يبين أهمية دور الكادر الصحي في المجتمع.
2. يعدد ابرز المجالات التي يمكن للكادر الصحي ان يؤدي من خلالها دور فعال في المجتمع.
3. يعرف مصطلح تعزيز الصحة.
4. يشرح دور الكادر الصحي في تعزيز الصحة لدى افراد المجتمع.

• أهمية دور الكادر الصحي في المجتمع:

بالإضافة الى واجبات الكادر الصحي والطبي تجاه المريض والمهنة لا يمكن ان ننسى الدور الفعال الذي يمكن يؤديه للحفاظ على البيئة والسلامة العامة للمجتمع. ويمكن للكوادر الطبية والصحية ان تؤدي دور فعال في المجتمع من خلال:

1. تعزيز الصحة:

يعرف مصطلح تعزيز الصحة (Health Promotion) انه الطريقة التي يتمكن الفرد من خلالها على زياد السيطرة على صحته منما يمكنه من تحقيق المستوى الامثل للصحة. ان التربية او التعليم الصحي هي الركيزة الاساسية لتحقيق تعزيز الصحة. ان شعار الصحة للجميع " Health for all " الذي اطلقتها منظمة الصحة العالمية يهدف الى تزويد الافراد بالتعليم الصحي الذي يمكنهم من السيطرة على صحتهم والحماية من الامراض خلال فترة حياتهم.

ان من الضروري جدا ان تتوفر للعاملين في المجال الصحي المعلومات والخبرات الكافية للمساهمة في تعزيز الصحة لدى افراد المجتمع لكي يكون لهم دور فعال في تعزيز صحة افراد المجتمع. وللكادر الصحي دور فعال في حث افراد المجتمع على تبني العادات الصحية السليمة وتجنب العادات المضرة بالصحة وذلك من خلال بيان العادات الصحية السليمة وشرح مضار بغض العادات السيئة كالتدخين وتناول الكحول وغيرها.

2. المساهمة في منع انتشار الامراض السارية والابوية:

للکادر الصحي دور جوهري في منع انتشار الامراض السارية ويأتي ذلك من خلال الإبلاغ السريع عن هذه الامراض وكذلك اتخاذ كافة الاجراءات الكفيلة لمنع انتشار هذه من خلال اتباع الطرق السليمة عند التعامل مع المرضى المصابين بالامراض المعدية, بالإضافة الى المساهمة في حملات التوعية المختلفة التي تستهدف توعية شرائح المجتمع المختلفة بطرق الانتشار والوقاية من الامراض المعدية.

3. المساهمة في رفع مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع:

للكادر الصحي دور مهم في رفع مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع من خلال ممارسة المهنة على أعلى مستوى من المهنية والكفاءة ومتابعة أحدث المستجدات في مجال تخصصه والمشاركة في دورات التعليم المستمر .

4. المساهمة في الحفاظ على البيئة:

ان البيئة هي عنصر مهم في المحافظة على صحة الفرد واي اخلال في التوازن البيئي او ضرر للبيئة قد يؤدي الى اثار أنية ومستقبلية على صحة الفرد والمجتمع. للكادر الصحي دور مهم في التعامل مع مسببات المرض البيئية. ان التزام افراد الكادر الطبي والصحي بمبادئ السلامة المهنية والامان الخاصة به ، كفيلة للمساهمة في منع انتشار الميكروبات التي من شأنها ان تسبب تلوث البيئة ، وبالتالي تضر بسلامة المجتمع. فعلى سبيل المثال ، على الكادر الصحي والطبي اتباع الطرق السليمة ، عند التعامل مع المخلفات الطبية والبايولوجية الناتجة عن ادائه عمله ، في المؤسسات الصحية وذلك لمنع تلوث البيئة المحلية.

5. دور الكادر الصحي في التنمية الصحية المستدامة:

ان الصحة هي من العوامل المهمة في تحقيق التنمية المستدامة حيث لايمكن ان تحقق تنمية في مجتمع معين دون سكان اصحاء. وقد وصفت اجتماعات كل من مجلس الامن والمنتدى الاقتصادي العالمي القضايا الصحية بانها قضايا انمائية فلا يمكن ان يتزامن تحقيق التنمية المستدامة مع تفشي الامراض والابوة، كما لا يمكن ان يتحقق الرخاء في مجتمع معين مع انتشار الامراض. وللکادر الطبي والصحي دور مهم في تحقيق التنمية الصحية من خلال دورهم في تحسين جودة النظام الصحي الذي يشمل "مجموع الموارد والمنظمات والأطراف التي تساهم في القيام بأنشطة صحية".

نشاط تدريبي : يدور حول أهمية تعزيز الصحة لدى افراد المجتمع.

1- دور الكادر الصحي في الحفاظ على البيئة.

2- دور الكادر الصحي في التنمية الصحية المستدامة.

الوحدة (10) - العلاقات المهنية: علاقة عضو الكادر الصحي

مع زملائه في المؤسسة الصحية

الاهداف المحددة: سيكون الطالب بعد نهاية المحاضرة قادرا على أن :

1. يبين اهمية العلاقات المهنية.

2. يعدد اهم ركائز العلاقات المهنية السليمة.

• اهمية العلاقات المهنية:

للعلاقات المهنية السليمة دور مهم في تحسين جودة العمل اذ يجب ان تكون العلاقة القائمة بين افراد الكادر الصحي والطبي وبمختلف تخصصاتهم مبنية على التكافؤ والاحترام والاخوة التعاون حيث ان هدفهم واحد وهو مصلحة المريض. ومن اهم الركائز التي تعتمد عليها العلاقات المهنية السليمة هي:

1. الاحترام: الاحترام المتبادل بين افراد الفريق الطبي والصحي هو ضروري وذلك من اجل نجاح مهمته. فيجب احترام

كل اعضاء الفريق مهما كانت القابهم او مهامهم الوظيفية او تحصيلهم الدراسي او مستواهم الاجتماعي .

2. تجنب نقد الزملاء امام المرضى : تجنب النقد المباشر للزملاء امام المرضى ولاسيما اذا كان الهدف منه هو لصرف المرضى عنهم حيث يجب ان يكون النقد علمي وبناء وفي المحافل العلمية وان يكون الهدف من النقد هو مصلحة المريض.

3. الدقة والامانة وتقديم مصلحة المريض يجب ان تكون الاساس عند تقييم اداء اعضاء الكادر الطبي والصحي الذين يعملون تحت اشرافه حيث لا يجب المساواة بين المجتهد والمقصر في اداء عمله.

4. الحرص على نقل المهارات والخبرات لزملائه المتدربين او اللذين يعملون تحت اشرافه، مع التاكيد على بذل قصارى جهده وعدم البخل في اعطاء المعلومة.

5. عدم التمييز بين الزملاء على اساس الجنس او الدين او العرق.

6. عدم التكبر على الزملاء حتى ولو كانوا اقل من ناحية المستوى الدراسي او الاجتماعي.

7. ابلاغ المسؤول المباشر عن اي تصرف مريب من احد الزملاء يشير الى سوء ممارسة المهنة او قد يضر بمصلحة المريض او سمعة المؤسسة الصحية التي ينتمي اليها او خروقات اخلاقية. ومن المهم ان تنشر ثقافة التبليغ الطوعي في المؤسسات الصحية.

8. أن يكون مستعدا لطلب المشورة المهنية من زملائه اذا واجهته معضلة او مشكلة مهنية على ان يكون زميله من المتكئين في مجال عمله.

9. ان يراعي الضوابط الادبية والدينية عند التعامل مع الزملاء.

نشاط تدريبي : يدور حول كيفية تنبيه الزملاء عند حدوث خطأ طبي.

1- دور العلاقات المهنية السليمة بين الزملاء في تطوير العمل.

الوحدة (11) - أخلاقيات التعليم والتعلم على المرضى

الاهداف المحددة: سيكون الطالب بعد نهاية المحاضرة قادرا على أن:

1. يوضح المبادئ الرئيسية لاخلاقيات التعلم على المرضى.

2. يبين كيفية مراعاة الموازنة بين عملية التدريب وتوفير الرعاية والعلاج اللازم للمرضى.

3. يشرح السبل التي تحفظ كرامة المتدرب امام المرضى.

• أخلاقيات التعليم والتعلم على المرضى:

ان التعليم العملي السريري المعتمد على المرضى هو من الركائز الاساسية التي تعتمد عليها الكليات والمعاهد والمؤسسات الصحية حيث يكون الهدف هو تدريب الطلاب والكوادر الطبية والصحية. من الجدير بالذكر ان التعليم الصحي الحديث اخذ ينحى منحى مختلف من حيث التركيز على الاخلاقيات الحيوية Bioethics والرعاية المرتكزة على المريض واستخدام التكنولوجيا الطبية المتطورة في التعليم الصحي قدر الامكان .

يجب عدم الانتقال الى مرحلة التدريب السريري الا بعد اتمام الجانب النظري واتقان المتدرب للمهارات المطلوبة كان يتم التدريب على ادوات محاكاة او دمي طبية. هناك مجموعة من التعليمات والاخلاقيات التي يجب على كل من الكادر التدريبي والمتدربين/ طلاب وجهات التدريب الالتزام والتحلي بها ، وتاتي في مقدمتها عدم جواز احداث الضرر بالمريض من مبدأ لا ضرر ولا ضرار التي هي نص حديث نبوي شريف.

بالإضافة الى ذلك يجب مراعاة الموازنة بين عملية التدريب وتوفير الرعاية والعلاج اللازم للمرضى. من الضروري اخذ موافقة المريض قبل بدء التدريب بعد ان يقوم المدرب باخبار المريض انه في مؤسسة تعليمية من ضمن واجباتها تدريب الطلاب مع التاكيد ان الطالب يعمل تحت اشراف كادر مختص ومتمكن الذي يكون هو المسؤول الاول عن علاج ورعاية المريض مع حفظ حق المريض في الرفض او القبول (Lynoe et al, 1998). على المتدرب الاستئذان من المريض بعد التعريف بهويته والاجراءات او المهام التي سوف يقوم بها.

على المتدرب حفظ خصوصية وكرامة وجميع حقوق المريض مع الحفاظ على سرية معلومات المريض مع التاكيد على عدم مناقشة أسرار المريض امام المتدربين. ومن الضروري عدم التهاون في كشف عورات المرضى امام المتدربين الا في حالات الضرورة القصوى. يجب انهاء عملية التدريب فور حدوث اخطاء من قبل المتدرب وذلك للحفاظ على سلامة المريض. حفظ كرامة المتدرب هي من واجبات المدرب حيث يجب ان يتمتع عن توبيخ المتدربين امام المرضى كما يجب ان يكون قوّة للمتدربين في اخلاصه والتزامه بالتعليمات واخلاق المهنة وانقائه المهام الموكلة اليه (Ziv et al., 2006).
نشاط تدريبي : يدور حول التعليمات والاخلاقيات التي يجب على الطالب المتدرب الالتزام والتحلي بها عند التعلم على المرضى.

الوحدة (12) - السلوك المهني والعلاقات الوظيفية

الاهداف المحددة: سيكون الطالب بعد نهاية المحاضرة قادراً على أن:

1. يوضح السلوك الوظيفي لقادة الإداريين (المدراء ورؤساء العمل).
2. يبين السلوك الوظيفي للموظفين والعاملين والعلاقات المهنية مع رؤساء وزملاء العمل.
3. يشرح السلوك المهني والتعامل مع المواطنين.

أولاً. مبادئ السلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة العامة:

يأتي وضع نظام وقواعد خاصة بمبادئ السلوك المهني من منطلق حرص المشرع القانوني بتعريف الموظف العام بالقيم والمبادئ الأخلاقية التي تحكم السلوك المهني والوظيفي لتضبط حركة وإيقاع الأداء الحكومي، وبما ينعكس ايجاباً على أفراد المجتمع، واهتم المشرع القانون العراقي والجهات المختصة بوضع وتحديد نظام لمبادئ السلوك المهني واخلاقيات الوظيفة العامة.

وتتضمن لائحة القوانين والتعليمات الخدمة المدنية التي تحدد بشكل وضاح القيم الأساسية التي يجب على الموظف العام أن يعمل في إطارها، وعلى مجموعة من المبادئ الاخلاقية التي تحكم سلوكه المهني والوظيفي، وضرورة الالتزام بما جاء بها وعدم الاخلال بأداء واجباته الوظيفية بالشكل الذي يحدث ضرراً بالمجتمع او الممتلكات العامة. وتوضيح إثر المستقبلية الناجمة عن هذا الاضرار بما فيه من فقدان الثقة بالتعامل مع ذلك الموظف العام. مع بيان الجوانب الإيجابية للسلوك المهني الإيجابي التي سوف تنعكس على كسب الموظف العام احترام وتقدير المحيطين به من رؤساء ومرؤوسين وزملاء وجمهور المتعاملين معه، التي يعمل بها من خلال الارتقاء بأدائها وتميزها وتأهيلها للتنافسية في المنظمة الحكومية.
ثانياً. مفهوم السلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة العامة:

يقصد بالسلوك المهني "هو قيام الموظف بأداء واجباته الوظيفية بأمانة ونزاهة وموضوعية، والعمل باستمرار على تحقيق أهداف الجهة التي يعمل بها، وأن تكون ممارسته في حدود الصلاحيات المخولة له، وأن يؤدي عمله بحسن نية، متجرداً من سوء القصد أو الإهمال او مخالفة القانون، أو الضرر بالمصلحة العامة، لتحقيق مصلحة خاصة له أو للغير". فمثلاً

ان شركة جنرال موتور تدفع غرامات جزائية سنويا تقدر بملايين الدولارات نتيجة سوء التصرف الأخلاقي (Ethical)

الدور والمسؤوليات	الجهة
<ul style="list-style-type: none"> • اعتماد القوانين والأنظمة الوظيفية كمرجعية أساسية في تقييم سلوك الموظف المهني والوظيفي. • وضع أسس ومبادئ ومعايير للسلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة العامة بصورة تفصيلية، حسب طبيعة عمل الجهة، وذلك بالتنسيق مع الجهات المعنية المختصة في الوزارات الرسمية والدوائر شبة الرسمية. • رفع تقارير دورية حول الالتزام بتطبيق القوانين والأنظمة والتعليمات وبيان الخروقات والتغرات في تطبيقها التي يستخدمها بعض المسؤولين والموظفين للتهرب من الالتزامات والمسؤولية التقصير بحيث يمكن من وضع خطة لسبل معالجتها 	الجهة الحكومية
<ul style="list-style-type: none"> • نشر الوعي بثقافة ومبادئ السلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة العامة في جميع المنظمات الحكومية والأهلية (الصناعية والخدمية). • الإشراف على تنفيذ القوانين واللوائح العمل بكل دقة، ونشرها بين الموظفين بالطرق المناسبة لكي يكون الموظف على معرفة بأهم واجباته والتزاماته الوظيفية، وعواقب الاخلال بأداء المهام الموكلة اليه. • إلزام جميع الموظفين بالاطلاع على اللوائح والأنظمة الوظيفية والتعرف على محتواها، والتوقيع على ذلك. • الاحتفاظ بأوليات التعاقد الوظيفي الموقع من قبل الموظف والتعهدات القانونية في ملف الموظف. 	إدارات الموارد البشرية
<ul style="list-style-type: none"> • الاطلاع على نسخة التعاقد الوظيفي وتفصيلها والإلمام بمحتوياتها، والالتزام بالأحكام الواردة فيها. • التوقيع على التعهد الخاص بالالتزام بما جاء في بنود العمل القانونية. 	الموظف

(Misconduct) الذي تفرضه المحاكم الجزائية عليها.

• القيم الأساسية للسلوك المهني وأخلاقيات الوظيفة العامة:

تم توضيح وشرح القيم الأساسية للسلوك المهني في الوحدات الأولى من هذا الكتاب ونذكر بإيجاز اهم القيم الأساسية الامتياز، الصدق والأمانة، الاقتصاد، الشفافية، الاجتهاد، الموضوعية، الكفاءة، العدالة والمساواة، النزاهة، الحيادية والريادة.

- دور ومسؤوليات الجهة الحكومية وإدارات الموارد البشرية والموظف في تطبيق التعاقد الوظيفي: يوضح الجدول رقم

(2) دور ومسؤوليات الجهة الحكومية وإدارات الموارد البشرية والموظف في تطبيق التعاقد الوظيفي.

الجدول رقم (2): دور ومسؤوليات الجهة الحكومية وإدارات الموارد البشرية والموظف في تطبيق التعاقد الوظيفي

• أنواع السلوك المهني

يوجد ثلاثة انواع او انماط من السلوك المهني الشائع استخدامه وسط التنظيم الرسمي:

1. **السلوك الحازم:** يعبر عن افكاره ومشاعره وافكاره بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة دون المساس بحقوق الاخرين وهو

سلوك ايجابي. ويتسم السلوك المهني الحازم خصائص متعددة نذكر منها: -

- يعتقد الموظف بان له الحق في التعبير عن افكاره للذين يتعامل معهم.
- القدرة على حل الصراع التنظيمية بين العاملين او الإدارة او العمل.
- يمارس ضبط النفس عند الغضب.
- تعود على احترام الاخرين.
- يدعم تصرفاته ويعبر عنها باستخدام الإشارات ولغة الجسد.
- يعطي الطرف الاخر والاخرين فرصة التعبير عن مشاعرهم.

2. **السلوك السلبي:** عدم القدرة على التعبير عن افكاره ومشاعره بصدق وامانه، ومن بين أنماط السلوك السلبي الشائع

بين الموظفين او العاملين هو (نقل الشائعات، الاستفادة من انجازات الاخرين، تأجيل او ترك عمل اليوم الى الغد الإهمال، عدم تحمل المسؤولية، افشاء اسرار العمل، وكثرة النزاع والصراعات التنظيمية مع الزملاء العمل والعملاء ورؤساء العمل، التغيب عن العمل بدون عذر شرعي او التمارض الخ).

3. **السلوك العدواني:** لا يراعي افكار ومشاعر واحتياجات الاخرين ويحاول ايذائهم جسمانياً أو عاطفياً أو لفظياً.

• السلوك المهني والعلاقات التنظيمية بين افراد المنظمة:

بناء على ما تقدم يمكن تلخيص العلاقات الوظيفية التي سوف تظهر في المنظمات الاعمال كما يأتي:

- **علاقة اخلاقيات العمل بسياسة الإدارة الحديثة:** اخلاقيات العمل تساعد المؤسسة على اتباع اساليب الادارة الحديثة، بالتعاون مع الموردين لتوريد المواد الاولية في الوقت المناسب، وتكوين فريق لضبط الجودة وحل مشاكل المعدات، والصيانة، وسيكون لدى المشغلين الحماس وسرعة الانجاز، اما المؤسسة التي ليس فيها اخلاقيات عمل لا يكون لها فرص نجاح كبيرة.

العلاقة بين الإدارة والموظفين: يعتمد الأداء الوظيفي على مقدار الثقة بين الموظفين الإدارة. فإذا شعر الموظف ان الإدارة تقدر الجهود المبذولة في العمل واداءه الوظيفي، فانه سوف يخلص في عمله ويجتهد أكثر وبالتالي سيؤدي الى زيادة الإنتاجية وارتفاع القيمة السوقية للمنظمة، ولكن عندما يشعر الموظف بأن إدارة المنظمة لا تلتزم بعودها للموظفين، فإن ذلك سوف ينعكس على ادائه الوظيفي بشكل كبير مما يؤدي الى قله الدافع والحافز على تطوير العمل والإبداع وزيادة الكفاءة. لذلك فإن التزام المديرين بالصدق والأمانة والعدل والوفاء والرحمة مع الموظفين يؤدي إلى ثقة العاملين في الإدارة وهو ما يؤدي إلى تحفيزهم على العمل ويوفر كثيرا من الوقت الضائع في الشائعات والشكوك والنقاوض. والجدول رقم (3) يوضح الفرق بين نوعين من الادارات: الإدارة الملتزمة بأخلاقيات المهنة والإدارة غير الملتزمة وأثر كل سياسة منهما على أداء العاملين.

جدول رقم (3)

- يقارن بين حالة الإدارة الملتزمة بأخلاقيات العمل والإدارة غير الملتزمة بأخلاقيات العمل

ت	العنصر	الادارة الملتزمة	الادارة غير الملتزمة
1	تنفيذ الوعود	مصدقة بين الموظفين والادارة	يكون الشك مُهيمناً على العلاقة بين الموظفين والادارة
2	الخدمة الوظيفية	كثير من الموظفين يستمر في العمل لسنوات عديدة طالما كان الدخل مقبولاً	تجد الموظفين يبحثون عن بديل باستمرار حتى وإن كان الدخل مرتفعاً
3	الولاء التنظيمي	الموظفين لديهم ولاء تنظيمي قوي	ضعيف والعلاقة مبنية على المقابل السريع لأن المقابل بعيد المدى غير مضمون
4	الرضا الوظيفي	اغلب الموظفين يشعر بالرضا الوظيفي والسعادة في اداء واجباتهم الوظيفية	عدم الرضا وكثرة التغيب والتذمر بدون اسباب مقنعة وكثرة التسرب من العمل
5	جذب العمالة الجديدة	الادارة التي تتعامل بطريقة أخلاقية مع موظفيها تجتذب كفاءات سوق العمالة	الادارة التي لا تتعامل او تلتزم بأخلاقيات المهنة لا يمكنها استقطاب الكفاءات الجديدة بسهولة مهما كانت المغريات التي تقدمها.
6	السمعة السوقية	جيدة	رديئة
7	ثقة العاملين بالإدارة	عالية	معدومة

- **العلاقة بين العاملين:** عندما تسود روح التعاون والاحترام والأمانة بين العاملين يكون ذلك في صالح العمل، وبالعكس عندما تسود الخداع والنفاق والإساءة للزملاء العمل فان نسبة الصراعات التنظيمية وخلافات العمل سوف تسود وتؤدي الى تقليل الإنتاج والتأثير على سمعة السوقية للمنظمة.

جدول رقم (4)

يوضح العلاقة بين العاملين وفق اخلاق المهنة السائدة في المنظمة (المقبولة والمرفوضة)

ت	العنصر	الحالة الأولى - الاخلاق السائدة	الحالة الثانية - الاخلاق السائدة
1	طبيعة العلاقة الوظيفية بين العاملين	تسود العلاقة بين العاملين الصدق والتعاون الاحترام والأمانة مما يؤدي إلى تفجر طاقات الموظفين لصالح العمل.	- تسود بين العاملين ثقافة الخداع والنفاق والإساءة للزملاء العمل - التعامل مع زملاء العمل بحذر - ضعف التعاون مع زملاء العمل - عدم اعطاء او توفير بيانات عن العمل بشكل واضح او اخفاءها بالشكل الذي يضر بمصلحة العمل - يزود الادارة بتقارير العمل غير صادقة
2	فرق العمل	يمكن تشكيل فرق عمل لحل المشاكل وتطوير العمل	تفشل فرق العمل في أدائها بسبب عدم توفر التعاون مع رئيس الفرقة او مع الزملاء وانعدام الثقة.
3	التقارير الإدارية وبيانات العمل	بيانات العمل دقيقة وصحيحة	تجد أن كثيرا من البيانات خاطئة وكثيرا من التقارير مُضللة
4	الخبرة الوظيفية	تجد الخبرة تنتقل من موظف لزميلة ولمرؤوسه وكذلك من جيل لجيل وبالتالي فإن العاملين دائما في حالة	تجد أن كل موظف يُخفي معلوماته عن زميله وتجد الخبرة تُضيع بانتهاء خدمة موظف ما وعلينا البدء من جديد.

	نمو وتطور وهو ما ينعكس على المنظمة.		
5	المسؤولية والاعباء الإضافية	تجد أن كل موظف يتجنب تحمل أي مسؤوليات إضافية	بعض الأعباء الإضافية
6	تعامل الإدارة مع مبادرات العاملين	تقابل أي مبادرة من أحد العاملين لتطوير العمل بالترحاب	تقابل بالشكوك وبالتساؤل عن الأهداف الخفية لصاحب المبادرة.
7	هدف العامل	يكون العمل هو الشغل الشاغل للعاملين	تكون مهارات التغلب على مكائد الزملاء ومهارات إيقاعهم في المشاكل هي الهدف الأسمى لكل عامل

- **العلاقة بين الموردین:** عندما تكون العلاقة بين المنظمة وموردين (مجهزي المواد الأولية) مبنية على الاحترام والثقة والالتزام بالمواعيد، فان المنظمة الاعمال سوف تحصل على اسعار تنافسية مناسبة لها والضمانات الموثوقة، وبالعكس عندما يكون التعامل مع الموردین بأسلوب غير أخلاقي مبني على الغش وعدم الالتزام بالمواعيد والانكال في تسديد ما بذمتها، فان ذلك سوف يؤدي الى فقدان الثقة وعدم التعامل مع المنظمة الاعمال في المستقبل وربما يؤدي الى سؤ سمعتها السوقية.
- **العلاقة مع العملاء (الزبائن او المستفيدين من خدمات تلك المنظمة):** يعتمد قيمة المنظمة الاعمال في عندما تكون الإدارة صادقه وامينه يفضل العملاء التعامل معها والعكس.
- **العلاقة مع المستثمرين:** عندما تظفر في شراء أسهم لشركة فأنت تدرس موقفها المالي بالإضافة الى اهتمام الشركة بأخلاقيات المهنة.
- **العلاقة مع المنافسين:** التعاون مع المنافسين يجعل المؤسسة تحصل على اسعار أفضل في حاله والعكس.

التقويم

1. وضح السلوك الوظيفي لقادة الإداريين (المدرء ورؤساء العمل)؟
2. بين السلوك الوظيفي للموظفين والعاملين والعلاقات المهنية مع رؤساء وزملاء العمل؟
3. اشرح السلوك المهني والتعامل مع المواطنين؟

الوحدة (13): دور طلاب الكليات والمعاهد الصحية في خدمة الفرد والمجتمع والصحة العامة مع احترام حياة الإنسان وكرامته

أولاً: دور طلاب الكليات والمعاهد الصحية في خدمة الفرد والمجتمع

- التوعية الصحية: نشر الوعي حول الأمراض والوقاية منها من خلال الندوات والمبادرات الصحية.
- المشاركة في الحملات الصحية: مثل حملات التبرع بالدم، والتطعيم، والكشف المبكر عن الأمراض.
- التدريب المستمر والتعلم: لتقديم أفضل مستوى من الخدمة الصحية في المستقبل.
- العمل التطوعي في المستشفيات والعيادات: لمساعدة المحتاجين وتعزيز الجانب الإنساني في المهنة.

ثانياً: احترام حياة الإنسان وكرامته في المهن الصحية

- عدم التمييز في تقديم الرعاية: فالجميع يستحق العلاج بغض النظر عن خلفياتهم الاجتماعية أو الثقافية.
- حفظ أسرار المرضى وخصوصيتهم: لأن ذلك يعزز ثقة الناس بالكوادر الصحية.
- التحلي بالإنسانية في التعامل مع المرضى: فالمريض لا يحتاج فقط إلى العلاج، بل أيضاً إلى الدعم النفسي.