

الكلية /:التقنية الصحية والطبية / كركوك

قسم : تقنيات المختبرات الطبية

المرحلة : الاولى

المادة : السلوك المهني والامان

## مقدمة

ان السلوك الإنساني ليس ظاهرة عفوية ولا يحدث نتيجة للصدفة وإنما يخضع لنظام معين، وإذا استطاع العلم تحديد عناصر ومكونات هذا النظام فإنه يصبح بالإمكان التنبؤ به، ويعتقد معدلي السلوك أن البيئة المتمثلة في الظروف المادية والاجتماعية الماضية والحالية للشخص هي التي تقرر سلوكه، ولذلك نستطيع التنبؤ بسلوك الشخص بناءً على معرفتنا بظروفه البيئية السابقة والحالية، وكلما ازدادت معرفتنا بتلك الظروف وكانت تلك المعرفة بشكل موضوعي أصبحت قدرتنا على التنبؤ بالسلوك أكبر، ولكن هذا لا يعني أننا قادرون على التنبؤ بالسلوك بشكل كامل، فنحن لا نستطيع معرفة كل ما يحيط بالشخص من ظروف بيئية سواء في الماضي أو الحاضر وقبل الخوض في تعريف السلوك المهني لابد من ان نفهم السلوك اولاً:

تعريف السلوك:-

يعرف السلوك الإنساني بأنه كل الأفعال والنشاطات التي تصدر عن الفرد سواء كانت ظاهرة أم غير ظاهرة. ويعرفه آخريين بأنه أي نشاط يصدر عن الإنسان سواء كان أفعالاً يمكن ملاحظتها وقياسها كالنشاطات الفسيولوجية والحركية أو نشاطات تتم على نحو غير ملحوظ كالتفكير والتذكر والوساوس وغيرها.

والسلوك ليس شيئاً ثابتاً ولكنه يتغير وهو لا يحدث في الفراغ وإنما في بيئة ما، وقد يحدث بصورة لإرادية وعلى نحو ألي مثل التنفس أو عملية الهضم أو يحدث بصورة إرادية وعندها يكون بشكل مقصود وواعي وهذا السلوك يمكن تعلمه ويتأثر بعوامل البيئة والمحيط الذي يعيش فيه الفرد.

اختلف علماء النفس في مدى تأثير العوامل الوراثية والبيئية على سلوك الفرد فبعضهم رجح سلوك الفرد إلى عوامل وراثية يكتسبها من آباءه تنتقل إليه بالوراثة

عن طريق الجينات الموجودة في الحامض النووي الرايبوسومي DNA مثل الذكاء ولون البشرة ولون العينين ولون الشعر وغيرها وكذلك يكتسب عاداته وتقاليده من البيئة التي ينشأ فيها فهو يتأثر بالعوامل الوراثية والبيئية بنفس الدرجة .

فالبيئة تعمل على تقوية أو إضعاف العوامل الوراثية التي يرثها الفرد من والديه فمثلاً لو كان هناك فرد ذكي جداً ينشأ في بيئة متخلفة فأکید سوف يضعف ذكاؤه بسبب تلك البيئة، من ذلك نستطيع القول أن كلا العاملين يشتركان في تكوين وتشكيل سلوك الفرد بشكل متساوي تقريباً .

اهتم علماء النفس بالسلوك في بدايات القرن العشرين، وذلك بعد ظهور نموذج مشهور أطلق عليه في وقت لاحق "السلوكية"، وكانت السلوكية رد فعل ضد علوم النفس الكلية، والتي تهدف إلى معرفة أو فهم العقل البشري دون الاستفادة من التجارب العلمية، كما كانت السلوكية تُبنى على ما يُمكن أن يَرى وجهة النظر فقط، والذي أسس هذا المجال هو العالم "جون واتسون" (1878-1958). وقد يكون السلوك شائعاً، أو غير عاديٍّ، ومقبولاً أو غير مقبولٍ؛ حيثُ يَضَعُ المجتمعُ أسساً لتقييم السلوك باستعمال المعايير الاجتماعية وينظّمون سلوكهم وفقاً للتحكم الاجتماعي، ويُعتَبَرُ السلوك في علم الاجتماع دون معنى، وغير موجّه للأشخاص الآخرين؛ فبالتالي هو أبسط الأعمال الإنسانية، على الرغم من أنّ السلوك يمكن أن يكون له دورٌ فعّالٌ في تشخيص بعض الأمراض النفسية (3)

و يتوقف فهمنا للسلوك البشري وضبطه والتنبؤ به على فهمنا وإدراكنا للحاجات والدوافع بأنواعها فهي مصدر هذا السلوك والباعثة عليه، وهي غايته أيضاً باعتباره يهدف إلى إشباعها، وكان للدافعية حيز كبير في نظريات علم النفس خلال القرن العشرين حيث حظيت الدراسات حول الغرائز والدوافع والميول باهتمام كثير من علماء النفس، كما شهد الثلث الأخير منه ظهور نظريات في دراسة الحاجات أكثر عمقا وتخصيصاً... ومما زاد من اهتمام الباحثين بعلم نفس الحاجات والدوافع في هذه الفترة بالذات التطور الهائل في مختلف الميادين الاقتصادية والصناعية والطبية وما أصبح يفرضه من ضرورة الاستغلال الأمثل للطاقة الإنسانية من أجل الوصول الى أفضل أداء يساير هذا التطور وهو أمر لا يتحقق إلا بمعرفة مختلف قدرات الفرد وحاجاته واستثمارها على أكمل وجه، ورغم اختلاف علماء النفس في النظرة إلى الإنسان وطبيعته والعوامل المحددة لسلوكه إلا أنهم يتفقون على أن كل سلوك وراءه دافع، فالسلوك الإنساني وظيفي بمعنى أن الإنسان يمارس سلوكا معيناً بسبب ما يترتب عليه من نتائج تشبع بعض حاجاته. وإذا كانت النظريات القديمة التي بحثت في الدافعية كنظرية الغريزة قد أرجعتها فقط إلى العوامل البيولوجية وقللت من شأن

العوامل الأخرى في نشوئها مثل العوامل الثقافية والاجتماعية، فإن النظريات التي ظهرت خلال النصف الثاني من القرن 20 قد أعطت للبيئة الثقافية والاجتماعية دورا كبيرا في نشأة الدافعية لدى الإنسان، إذ وجه علماء الانثروبولوجيا اهتمام المعنيين بالموضوع إلى الأثر الذي تحدثه البيئة وثقافتها في تنشئة الفرد التي اكتسبها عن طريق التعلم من بيئته وثقافته التي عاش في ظلها بدليل أن هناك جماعات إنسانية في بيئات ثقافية مختلفة تختفي عندها بعض الحاجات بصورة كاملة لأن عملية التعلم لم تساعد على نشأتها أو ظهورها. وتختلف طبيعة الحاجات وخصائصها من فرد لآخر ومن جماعة لأخرى تبعا لاختلاف البيئة الثقافية والاجتماعية التي يعيشون فيها، ولذلك نلاحظ أن حاجات أبناء الطبقة المتوسطة تختلف عن حاجات أبناء الطبقة الفقيرة والغنية، ففي حين تظهر الحاجة إلى النجاح والحاجة إلى الإنجاز لدى أبناء الطبقة المتوسطة الذين يملكون قدرا معيناً من الثقافة والتعليم ويسعون إلى بلوغ مستوى معين في المجتمع تظهر الحاجة إلى الأمن لدى أبناء الطبقة الفقيرة مثلا وهكذا.

تعريف المهنة:

اصطلاح او مفهوم ينطبق على كل عمل او وظيفة يقوم به الفرد وتستند على اساس علمية وثقافية لها علاقة بمهارات تقدم خدمات للفرد والمجتمع ويستوجب فيها الدقة والمهارة والتكليف الشخصي (4)(ص9)

السلوك المهني :

مجموعة الوظائف و العمليات المنصوص عليها من قبل الجهات الرسمية المختصة او المتعارف عليها عند اصحاب المهنة الواحدة التي تستلزم عند من يمارسها آدابا معينة تقوم على الالتزام بهذه الوظائف و العمليات , و ان من يخرج عليها يتعرض للمسائلة .(5)(ص1)

مفهوم السلوك المهني:

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

ويقصد به ايضاً التصرف الذي يحدد وفق اسس ومعايير محددة من قبل دستور اداب المهنة .

او هو عبارة عن مجموعة من المعايير الخلقية والمبادئ لتحديد العلاقات موضوعة من قبل شخص او مجموعة من الاشخاص او لمهنة ما لتكون دليل لافراد تلك المهنة في اعمالهم وعلاقاتهم او هو المثل والمبادئ والمعايير الموضوعة لتحديد العلاقات بين الافراد المتعلقة بالواجبات والمسؤولية المهنية.

كما ويمكن تحديد المصادر التي تتخذ على أساسها القرارات المهنية ذات الطبيعة المتعلقة بالأخلاق والسلوك في ثلاث منظومات رئيسية:

اولاً : منظومة القيم الخاصة بالفرد طبقاً لتربيته وتكوينه ودرجة تدينه .

ثانياً : منظومة القيم السائدة في المجتمع بصفة عامة

ثالثاً : لوائح آداب المهنة التي تصدرها النقابات والتنظيمات المهنية، والتي تضع القواعد المناسبة لممارسات السلوك عند قيام المهنيين بالتزاماتهم تجاه الأطراف المختلفة(العملاء، الزملاء، المرءوسين، المجتمع، المهنة).

### الخصائص والصفات العامة لمن يعمل في الحقل الصحي

ان لنجاح العاملين في الحقل الصحي هناك صفات يعتبرها البعض ضرورية وعليه ان يتمتع بها وهي :

1- **ضبط النفس** : يعتبر ضبط النفس من عوامل النجاح ليس لدى المهتم بالصحة فحسب بل هو ضروري لنجاح الفرد ( وضبط النفس من فضائل الاخلاق ) وخصوصا في مجال تقديم الخدمات الصحية لمن يحتاجها وعليه لن يلبي دعوة من يحتاج الى خدمته دون ان يظهر تذمر وحتى وان كان مرهقا.

2- **الطموح المشروع** : هو رغبة تراودنا للوصول الى هدف او غرض معين والطموح اداة مهمة لنجاح اي فرد يعمل في الحقل الصحي ان الرغبات والطموح

يجب ان يسيطر عليها ويجب ان نضعها في مسارها الطبيعي فالرغبة يجب ان يسيطر عليها دون المساس بمصلحة الاخرين يجعل الفرد يفتخر بنفسه لانه يتخطى الصعاب من اجل بلوغها .

3- **الشعور بالمسؤولية:** لكل عمل من الاعمال الوظيفية مسؤولية وتختلف المسؤوليات بالنسبة الى العاملين في الحقل الصحي فمسؤولية الممرضة تختلف عن الطبيب والطبيب يختلف عن الصيدلي .... الخ والذي يعمل في الحقل الصحي مع فريق عمل تقع عليه مسؤولية امام مهنته والمجتمع الذي يعمل فيه.

4- **حب الاخرين والتعاون معهم :** لقد كانت الرسائل السماوية والمصلحين تدعو الى محبة الناس من اجل ان يتطور المجتمع فلا بد ان ينتشر الحب والتعاون بين مفردات المجتمع.

5- **اتخاذ القرار السليم :** ليتعلم المرء مهارات وبالتالي يغير مواقفه بالنسبة لما يتعلم بحيث يصبح قادرا على ان يقول قولاً في مجال معين .

6- **تنفيذ الاوامر:** تعني التنفيذ والانصياع لاوامر من هم اكبر منا او هم مسؤولين عنا هذا ماتعلمناه منذ الصغر بأن نطيع المعلم ونطيع الاب والام والاخ الاكبر وتدرجياً يدرك المرء ان تنفيذ الاوامر مفيد له وان كان يظن ان تلك الاوامر ضد ارادته وتحده من حرياته ومخالفة لرأيه وفي المجال الصحي احترام واطاعة الاوامر ومن هم في مستوى المسؤولية امر في غاية الاهمية .

### العلاقة بين العاملين ورؤسائهم

إنّ حاجات العاملين لا تشبع بتوفير المأكل والمشرب والمسكن والتعليم والصحة فحسب، وإنّما تمتد إلى حاجاتهم للأمان النفسي والتقدير الاجتماعي وتأكيد الذات، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال هذه الدعائم التي يجب أن يحرص المسؤولون على ترسيخها. إنّ العلاقات الإنسانية إذا سادت وتغلغلت بين العاملين في المنظمة بشكل إيجابي، كان لها أثرها الذي لا ينكر في تحقيق أهداف، منها، التعاون بين العاملين

من جهة، والتعاون بينهم وبين الإدارة من جهة أخرى، والشعور الجمعي بالمسؤولية. ان تحسين العلاقات بين العاملين والمديرين تأتي بمعالجة الطريقة التي يتواصلون مع بعضهم البعض، فيما يشجع الخبراء كل الموظفين على معالجة القضايا مع رؤسائهم وزملائهم بطريقة مهنية ومحترمة، مشيرين إلى أنه يجب على الموظفين أن يسعوا إلى إيجاد حلول للمشكلات التي تطفح على السطح بدلا من طرح الشكاوى.

وينصح الخبراء الموظفين عند التحدث مع رؤسائهم باستخدام العبارات التي تركز على «أنا» بدلا من «أنت» أو «هم»، لتجنب توجيه أصابع الاتهام، على سبيل المثال، «أشعر بقلق أن...» أو «أشعر بهذه الطريقة عندما...»، وهذا يكون أكثر فعالية ومهنية أكثر من عبارات «جعلوني أشعر...»، التي تلقي اللوم على الآخرين، ويتعين على الموظفين أن يكونوا على استعداد للدفاع عن مشاكلهم، فضلا عن الإشارة إلى أنهم فعلوا ما يكفي لتصحيح تلك المشاكل بأنفسهم.

وإذا كان العاملين يواجهون مشكلة معينة مع رئيسهم أو أسلوب إدارته، فقد لا يباشرونه فوراً لمعالجتها بسبب عامل خوف أو تردد، ولكن في نهاية المطاف عندما يقررون التحدث ومفاتيحه لمناقشة القضية، يجب عليه معالجتها.

في كثير من الأحيان، قد لا يكون الرئيس بمعرفة تامة بالقضايا التي يواجهها العاملين، وبالتالي، إذا قرروا إخبار الرئيس بقلق أو قضية ما، يقع العبء على كاهله لحل القضية قدر ما يستطيع.

وينصح بعض الخبراء مثل هذا الرئيس بتقديم إجابة صادقة أو إيجاد تسوية مناسبة لهؤلاء الموظفين، ومن المهم جدا أن يستمع الرئيس لقضاياهم والتحلي بالصبر وعدم استبعاد هذه القضايا التي تثار.

تعد العلاقات في بيئات العمل جزءا مهما في المجالات المهنية، خاصة العلاقة بين أرباب العمل والموظفين، كما أن التوتر بين الموظف والمشرف يمكن أن يكون له تأثير مدمر في رضا الموظفين ومتابعة مسار أعمالهم.

صور البعض العلاقة بين الموظف والمدير وكأنها حرب طاحنة تكون مستعرة تارة وتكون باردة تارة أخرى، ويتخيل البعض أن الموظف هو الطرف المغلوب على أمره في هذه المعركة في حين يكون المدير هو الطرف الغالب كيف لا وهو في بعض الأحيان يكون الخصم والحكم.

وتعد العلاقة بين الموظف والمدير من أهم العلاقات في مجتمعنا فكل مدير لن يستطيع الإنجاز إلا من خلال موظفين، وكل موظف لن يقوم بإنجاز المهام وتنفيذ الأعمال ما لم توكل إليه من قبل إدارته، وقد تكون هذه الأعمال التي تربط هذين الطرفين أعمالاً في دوائر حكومية تخص مواطنين أو في شركات أو مؤسسات أو غيرها من الأمور التي تخص عامة أفراد المجتمع، فإذا لم تكن مثل هذه العلاقة مستقرة فإن الجميع خاسرون، فالموظف لن ينجز والمدير لن يحقق أي نتيجة والفرد لن يجد من يخدمه وسيخسر المجتمع أيضاً لعدم توافر الخدمات.

ويقضي الموظف مع مديره في كل يوم قرابة ثماني ساعات وهي فترة زمنية طويلة لا يقضيها كل منهما مع أقرب الناس إليه كزوجته وأبنائه، ولذلك فمن مصلحة الطرفين أن تكون هذه العلاقة مستقرة وصحية وإلا فستكون حياة كل منهما كالجحيم وستؤثر هذه العلاقة في الارتباطات الأخرى الاجتماعية مثل الأسرة أو باقي الأصدقاء خارج العمل، بل وأحياناً تؤثر في الحالة الصحية أيضاً، فكثيراً ما نسمع أن فلانا أدخل مديره المستشفى أو أن فلانا ارتفع عنده الضغط أو معدل السكر أثناء العمل ونقل للمستشفى.

إن العلاقة بين المدير والموظف هي علاقة لا بد أن تبنى في الأساس على الاحترام والتقدير وعلى أن يحفظ كل طرف حقوق الطرف الآخر كإنسان فيحترم فيه إنسانيته وبشريته وكرامته ولا يسعى لتجاهلها أو تهيمشها أو الانتقاص منها، فالمناصب لا تستمر والمال يذهب ويأتي والوظيفة لا تبقى مدى الدهر بل ما يبقى هو الفعل الحسن والذكرى الطيبة والسمعة التي تنتج من خلال تعامل كل طرف مع الآخر.

إن على المدير أن يعتبر موظفيه أعواناً له يشجعهم إذا أحبطوا ويصحح لهم إذا أخطأوا وينبههم بلطف إذا تقاعسوا ويحارب من أجل الحصول على حقوقهم ويربط مصيره بمصيرهم، فنجاحهم نجاح له ولا يتخلى عنهم سعياً خلف مصالحه بل يضع نفسه معهم في خندق واحد، وعلى الموظفين كذلك أن يكونوا عوناً لمديرهم يقفون بجواره لتحقيق أهداف منشأتهم ويكونون عوناً له لينجح الجميع ولا يخذلونه بل يحرصون على نجاحه، فنجاحه من نجاحهم وفشله لن ينحصر عليه بل سيشملهم.

إن علاقة المدير بالموظف من أهم العلاقات، وهي علاقة يجب أن يسودها الود والاحترام واللطف وقبل ذلك وبعده التقدير الذي هو عمود هذه العلاقة وأساسها.

## الحقوق الادبية والقانونية للمريض

إن للمريض المتردد على مراكز الرعاية الصحية الأولية حقوق نتعهد بالالتزام بها ، وهي على الوجه الآتي:

- 1- من حق المريض تلقي الرعاية الرحيمة والمحترمة التي تتناسب مع العادات والتقاليد .
- 2- من حق المريض أن تتم رعايته صحياً بشكل وافٍ على أساس حاجته ، مع عدم وجود أي تمييز في تلقي الرعاية الصحية .
- 3- من حق المريض التعرف على هوية الطبيب المعالج ، والممرضين ، والقائمين على رعايته بتسمياتهم الوظيفية .
- 4- من حق المريض أن يتم إبلاغه بشكلٍ وافٍ عن تشخيص مرضه ، وخطة علاجه ، مع استخدام مصطلحات ومفردات واضحة ومفهومة له والإجابة على كل أسئلته بهذا الخصوص ، مع توفير خدمات الترجمة عند الحاجة .
- 5- من حق المريض أن يتم إبلاغه بشكلٍ وافٍ عن سبب خضوعه للفحوصات والعلاجات المختلفة ، ومن سيقوم بذلك .
- 6- من حق المريض أن يتواجد شخص من نفس جنسه عند الحاجة (إذا لزم الكشف عن أجزاء خاصة من جسمه سواء للفحص أو للعلاج) .
- 7- من حق المريض أن يتم الحفاظ على خصوصية وسرية معلوماته وبياناته الطبية والاجتماعية ، بحيث لا يطلع عليها إلا من له علاقة مباشرة بعلاجه أو من أجل المراجعة الطبية وتحسين الأداء والجودة ، كما يتطلب الإفصاح عن أي معلومات خاصة بالمريض الموافقة الخطية له ، إلا في حالة تعرض حياته لخطر وشيك ، بحسب الإجراءات القانونية المعمول بها كعدم الأهلية القانونية (أقل من 18 سنة) ، أو في حالة الأمراض المعدية المُبلَّغ عنها .
- 8- من حق المريض أن يتم إبلاغه عن اللوائح والأنظمة المعمول بها في المركز الصحي والتي لها علاقة بعلاجه ، وواجباته تجاه المركز الصحي والعاملين به ، كما أن من حقه التعرف على الجهات التي بإمكانه اللجوء لها سواء للاستفسار أو الشكوى .
- 9- من حق المريض الموافقة أو رفض المشاركة في البحوث الطبية التي من الممكن أن تؤثر على رعايته الصحية .
- 10- للمريض الحق في طلب موافقة خطية مسبقة لإجراء أي عمل طبي أو جراحي.