



الجامعة التقنية الشمالية
كلية التقنيات الصحية والطبية الدور
قسم تقنيات العلاج الطبيعي

اخلاقيات مهنة



الجامعة التقنية الشمالية

كلية التقنيات الصحية والطبية الدور

قسم تقنيات العلاج الطبيعي

المستوى الثاني

المقرر الدراسي الثاني

مادة اخلاقيات المهنة

اعداد مدرس المادة

م.م. مصطفى كامل مجيد

2025-2024

مفهوم الأخلاق و منشأها

ان الأخلاق قديمة قدم البشرية والحضارة والديانات السماوية ، للأخلاق (الحسنة والفاضلة) أهمية بالغة في حياة المجتمعات البشرية ، فحياة بدون اخلاق هي ظلمات واهوال ، ولذلك كانت الاخلاق من أشرف العلوم الحياتية ، حيث لقبت 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/الآية 9+10) ، وقول رسولنا الكريم سيدنا محمد (ص): "إنما بُعثت لأتمم مكارم الأخلاق"

وللأخلاق 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 للأمم والشعوب ، وهذا ما ادركه عقلاء العالم على مر التاريخ

لقد تعدد تعريف مفهوم الأخلاق ، فتعرف أخلاق لغوياً بانها: (السجية ، الطبع ، المروءة والدين) ،

و تعرف اصطلاحاً بانها: (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 بانها " قوة راسخة في الارادة ، تنزع الى اختيار ما هو خير ، أو اختيار ما هو شر " فهي تتطوي على تغليب ميل من الميول على الفرد ، فالشخص الكريم ... مثلاً ... يغلب عليه الميل للعطاء ، وبالتالي يتوافر لديه هذا الميل كلما وجدت الظروف الداعية اليه ، إلا في أحوال نادرة.

كما تعرف الاخلاق كذلك بانها:

1. مجموعة من المبادئ والقيم والواجبات التي تحكم تصرفات الفرد والجماعة.
2. وايسر تعريف لها (ان تعرف ما التصرف الصحيح و ما التصرف الخطأ ، ثم تفعل ما هو صحيح)

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 ومحددًا 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 و بين الاقتناع الشخصي بقرار مخالف

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

1. أن الخلق يدل على الصفات الطبيعية في خلقه 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.

أن للأخلاق جانبين (الأول . نفسي داخلي باطن ، والآخر . سلوكي ظاهر انعكاس للباطن على هيئة سلوكيات ومعاملات) وهذا الجانبين هما وجهان لعملة واحدة.

اخلاقيات المهنة في الاسلام

إن الأخلاقيات للفرد صفة أساسية في بناء أي مجتمع، وقاعدة أساسية تقوم عليها الحياة، فلو اطلعنا على المجتمعات الغربية القديمة والمعاصرة لوجدناها تمجّد فلاسفتها ومثقفوها، وتخلد أخلاقهم وأقوالهم وحكمهم، ونحن المسلمين قد سبقناهم بهذا وكنا أفضل منهم بمراحل، فإن الإسلام دين الحق ودين الأخلاق، حيث لم يبق بترك أي شيء ينفع الأمة واحترامها إلا وقدمه لنا وقام بشرحه شرحاً مفصلاً، فلو بحثنا في كتاب الله تعالى وسنة نبيه محمد صلى الله عليه وسلم لوجدنا فيهما الآلاف من النماذج الأخلاقية التي يجب أن يقتدي بها كل مسلم، فقد قال صلى الله عليه وسلم في وصفه لله - عزّ وجلّ - : "إن الله جواد يحب الجود، ويحب معالي الأخلاق، ويكره سفاسفها". صحيح الجامع ١٧٤٤.

ولما بعث الله نبيه لتكملة هذه المكارم العظيمة في المسلمين، كما أخبرنا صلى الله عليه وسلم حينما قال: "إنما بُعِثْتُ لأَتَمِّمَ مَكَارِمَ الْأَخْلَاقِ". السلسلة الصحيحة للألباني . ٤٥ .

فكان رسول الله صلى الله عليه وسلم أعظم البشر وأفضلهم خُلُقًا، وقد امتدحه ربه .
عزَّ وجلَّ . على أخلاقه فقال : ﴿وَإِنَّكَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ ﴾ [القلم: (4)]

فما أوجبنا نحن المسلمين للاقتداء برسول الله صلى الله عليه وسلم، الذي جعله الله
قدوة لكل مسلم، قال الله تعالى : ﴿لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ ﴾
[الأحزاب: (21)]

وقد اهتم الإسلام في الجوانب الأخلاقية من جميع النواحي وسنركز على الجوانب
الأخلاقية الإسلامية المهنية التي ينبغي أن تراعى في المهنة.

والخلق لغة: بسكون اللام وضمها مفرد أخلاق، ويعني المروءة والعادة والسجية
والطبع.

١- الأخلاق اصطلاحًا:

هي صفات مستقرة في النفس البشرية قد تكون فطرية أو مكتسبة ذات تأثير في
السلوك مذمومة أو محمودة.

٢- المفهوم الإسلامي للأخلاق:

الأخلاق: صفات سلوكية إرادية جبلية أو مكتسبة مستحسنة بالفطرة أو الشرع والعقل
لما لها آثار خيرة في الدنيا والآخرة.

الأخلاق المهنية: هي مجموعة من الأنظمة والقواعد التي تسيطر على سلوكيات
شخص أو مجموعة من الأشخاص في مجال العمل والأعمال، مثل الأخلاق، وتقوم
الأخلاقيات المهنية بتوفير أنظمة حول طريقة تصرف الإنسان اتجاه الأشخاص
والشركات الأخرى في مثل هذه البيئة، ضمن المجال الواسع للأخلاقيات العملية،
وتقوم على تقييم البعد الأخلاقي للأنشطة البشرية في الأعمال المعتادة أو الروتينية
لتصل بها إلى مكانة مهنية عالية،

٣ -تعريف المهنة في الإسلام:

هو الجهد الإرادي الذي يؤديه الإنسان سواءً كان عملاً فكرياً أو بدنياً من أجل أن يحقق منفعة دنيوية مشروعه.

٤ -تعريف أخلاقيات المهنة بشكل عام في الإسلام:

هي الصفات السلوكية الحسنة المطلوب تحلية النفس بها في مجال العمل المهني المشروع بعد تخليتها من الصفات السلوكية السيئة.

فقد عرفها السكارنة (21:2009) على أنها : " مجموعة من المبادئ والمعايير التي تعد مرجعا للسلوك المطلوب لأفراد المهنة الواحدة، والتي يعتمد عليها المجتمع في تقييم أدائهم إيجابا أو سلبا .

وعرفها محبوب (2001: 13) على أنها " مجموعة القواعد التي تحدد الواجبات المهنية، أي تحدد السلوك الذي يجب على العامل التزامه أي ممارسته لأعمال مهنته" (العطوي، 2013: 9). أما المشوخي (426:2003) فقد عرفها على أنها "المبادئ والمعايير التي تعد أساسا لسلوك أفراد المهنة والتي يتعهد أفراد المهنة بالتزامها .

أشار الحميدان (22:2010) إلى أن أخلاق العمل هي المبادئ التي تعد أساسا للسلوك المطلوب لأفراد المهنة والمعايير التي تعتمد عليها المنظمة في تقييم أدائهم إيجابا أو سلبا .

وعرفها الغامدي (33:2010) بأنها مجموعة من الصفات الحسنة التي لا بد من توافرها في صاحب المهنة ليؤدي عمله على الوجه الأمثل .

خصائص أخلاقيات المهنة في الإسلام:

• مستمدة من القرآن الكريم والسنة النبوية.

• ثابتة لا تتغير.

• شاملة لجميع جوانب الأخلاق المطلوبة.

• صالحة لكل زمان ومكان.

اخلاقيات المهنة في الاسلام نوعان:

1- اخلاقيات المهنة المحموده.

2- اخلاقيات المهنة المذمومة.

ومن أخلاقيات المهنة المحموده في الإسلام:

١ -الإخلاص:

قال تعالى: ﴿ إِنَّا أَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ فَاعْبُدِ اللَّهَ مُخْلِصًا لَهُ الدِّينَ ﴾

٢ -الصدق:

قال تعالى: ﴿ وَادْكُرْ فِي الْكِتَابِ إِبْرَاهِيمَ إِنَّهُ كَانَ صِدِّيقًا نَبِيًّا ﴾

٣ -الوفاء بالعهد:

قال تعالى: ﴿ بَلَى مَنْ أَوْفَى بِعَهْدِهِ وَاتَّقَى فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ ﴾

٤ -الأمانة:

قال تعالى: ﴿ وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ ﴾ [

٥ -التواضع:

قال تعالى: ﴿ وَاخْفِضْ جَنَاحَكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ ﴾

٦ - الصبر:

قال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا﴾ [

ومن أخلاقيات المهنة المذمومة في الإسلام:

١ - الكذب:

عن عبد الله بن مسعود رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: ((عليكم بالصدق فإن الصدق يهدي إلى البر وإن البر يهدي إلى الجنة ولا يزال الرجل يصدق ويتحرى الصدق حتى يكتب عند الله صديقاً، وإياكم والكذب فإن الكذب يهدي إلى الفجور وإن الفجور ليهدي إلى النار، ولا يزال الرجل يكذب ويتحرى الكذب حتى يكتب عند الله كذاباً))

٢ - الغش:

عن أبي هريرة رضي الله عنه أن رسول الله صلى الله عليه وسلم مرّ على صُبْرَةِ طعام، فأدخل يده فيها فنالت أصابعه بللاً، فقال: (ما هذا يا صاحب الطعام؟)، قال: أصابته السماء يا رسول الله، قال: (أفلا جعلته فوق الطعام كي يراه الناس؟ من غشّ فليس مني) رواه مسلم.

٣ - الفساد:

قال تعالى: ﴿وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ﴾ [القصص:

].77

٤ - الرشوة:

وعن عبد الله بن عمرو رضي الله عنهما قال: لعن رسول الله صلى الله عليه وسلم الراشي والمرتشى. رواه الترمذي وقال حسن صحيح، وفي رواية (والرائش) وهو الساعي بينهما.

٥ -الظلم:

قال تعالى: ﴿وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ الظَّالِمِينَ﴾ [آل عمران: 57].

٦ -الاعتداء:

قال تعالى: ﴿وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ﴾ [المائدة: 87].

مصادر الاخلاق

تستند الأخلاق الى ركنين أساسيين

أ. الركن الاول : نظام القيم الاجتماعية والأخلاقية والأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع، و ما يفعله الآخرون ، فما يشاهده الفرد في سلوكيات الآخرين لابد أنه سيتترك أثراً 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 رقم (1) يوضح ذلك

مصادر الأخلاق

نظام القيم والمعتقدات الشخصية

نظام القيم الاجتماعية

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

أهمية اخلاقيات المهنة

1. بناء الثقة مع الآخرين. فالتصرف بطريقة أخلاقية في عملك يكسبك ثقة أصحاب العمل، وزملائك
2. بالإضافة إلى ثقة الزبائن والعملاء. تحسين صورة الشركة أو المؤسسة، مما يجعلها خياراً مفضلاً للتعامل من قبل الشركاء والعملاء.
3. تنظيم العلاقات في المؤسسة والحفاظ عليها. ضمان النتائج الإيجابية في الأعمال، فالأخلاق الجيدة تساهم في تطور الفرد في عمله، وبالتالي تطور المؤسسة
4. توفير الأمن العاطفي، لثقة من حولك بتصرفاتك وقدراتك، مما يساهم في زيادة فرصك ونموك المهني.
5. تعزيز العمل الجماعي، فالأخلاق الجيدة تخلق رابطة قوية مع الآخرين، مما يحسن الأداء الجماعي. تعزيز تفاني الموظف، وإيجابيته تجاه المواقف، وحل المشاكل بطرق تتوافق مع الأخلاق المهنية.

6. رفع إنتاجية الموظف، لتحليه بالأخلاق الجيدة، كالإخلاص والالتزام، كما أنه يعمل جاهداً لإتمام المهام المطلوبة منه على أتم وجه.

7. القدرة على إدارة الوقت بشكل صحيح وعدم استغلال هذا الوقت للمصالح الشخصية، بالإضافة إلى قدرة الفرد على الانضباط. تطوير قدرة الفرد على التوازن بين العمل والاسترخاء واتباع العادات الصحية؛ كالغذاء الجيد، وممارسة الرياضة. دعم الرضا والاستقرار الاجتماعي بين معظم الناس، بحيث يحصل كل فرد على حقه؛ كحق العدل في التعاملات والعقود والإسناد وتوزيع الثروة

8.زيادة ثقة الأشخاص بذاته وبالمجتمع وبالمنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها، وهذا ما يقلل القلق والتوتر بين الأشخاص. تقلل تعريض المؤسسات للخطر واتباع القوانين؛ لأن المخالفات والجرائم ستقل بوجود الأخلاق المهنية

9. يشجع الالتزام بالعهود الأخلاقية الحاسمة على اللجوء إلى الجهات الملزمة أخلاقياً، وبالتالي تسيطر السلوكيات الجيدة على المجتمع وتقوم بطرد السلوكيات السيئة. القيام بتسهيل تطوير العلاقات في المؤسسة. الحفاظ على سلامة مكان العمل، والتخلص من الأعمال السلبية

10. تكمن في كونها تساعد في إعطاء كل صاحب حق حقه، وذلك من شتى المناحي، وجميع جوانب الحياة سواء المهنية أو غيرها

11. تنمي العديد من القيم، والقدرات، أهمها القدرة على أن يغلب المجتمع أي جوانب سلبية تحد من تطوره، وتقدمه.

12. تعتبر من الدعامات القوية لإنتقان الأفراد لأعمالهم، وبالتالي يأتي دورها المجتمعي التتموي، ويزيد شعور الرضا الخاص بالمهنة بين كل الأشخاص، وبالأخص أصحاب المهنة ، أو العمل الواحد.

كما قلنا ان الأخلاقيات المهنية هي تلك المبادئ المعبرة عن الأنماط السلوكية القويمة، سواء في داخل إطار المهنة، أو خارجها، ولها أهمية على تقع إيجابياتها على الفرد، والذي هو وحدة بناء المجتمع تساعد في الإقلال من أنماط السلوك السلبي، والنشاطات السلبية غير العادلة فيما بين الأشخاص.

ومن ابرز القيم الاخلاقية الايجابية التي يجب تنميتها 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 عَلَى أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ وَمَنْ يُوقِ شُحَّ نَفْسِهِ فَأُولَئِكَ 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 وعما 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 رَاعِيَّةٌ فِي بَيْتِ زَوْجِهَا وَمَسْئُولَةٌ عَنْ رَعِيَّتِهَا، وَالْخَادِمُ رَاعٍ فِي مَالِ سَيِّدِهِ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ، - قَالَ: وَحَسِبْتُ أَنْ 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 وصفاء 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 الانتقام ، وهو من مكارم الافعال وأصيل الأخلاق ، قال الله سبحانه وتعالى: { وَإِنَّ اللَّهَ لَعَفُوءٌ 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 إلزام 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: { وَأْمُرْهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ } (سورة الشورى، آية: 38).

14. **المساواة** : هو أن يعامل الفرد كل أفراد المجتمع بقسط وعدل دون التفرقة بينهم على أساس عنصرية ما، وتتضمن قيمة المساواة العدل والتوازن في التعامل مع الآخرين، وبها تسود داخل المجتمع الألفة والمحبة والترابط ، وهي دلالة على رجاحة 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 تَصْبِرُوا 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 وَالتَّقْوَىٰ 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 والاحترام الكبير لهما والدعاء لهما، وهو من أوجب القيم الأخلاقية على الفرد، فقال الله سبحانه وتعالى: { وَقَصِّ رُبَّكَ إِلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبْلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا فَظًّا وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا } (سورة الإسراء، آية : ٢٣) .

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

العمل والمهنة

اولاً. العمل واهميته :

العمل يعتبر من الامور المهمة في حياة كل انسان ، واقتترنت 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.

فالعامل 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 ، لا يمكن ان يتحقق بدون عمل ، فالعمل ضرورة انسانية ملحة ، فكما ان الحياة لا تقوم بدون اخلاق و لا تستقر الا بالأخلاق الفاضلة ، كذلك الحال في موضوع العمل ، فلا يمكن ان تقوم الحياة الا بعمل يوفر للإنسان 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 . فلأخلاق مهمة في العمل ، واذا فصلنا بينهما واصبحت الاخلاق بمعزل عن العمل ، فلا يمكن الحصول على ثمرة سليمة . فلا بد ان يكون العمل منضبطاً بالأخلاق الفاضلة ، وإلا فلن يؤتي ثمار سليمة وسيحصل تنازع بين اطرافه.

ثانياً . سلوكيات العمل:

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 (مشعل ،2017، موقع الانترنت).

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 راقى 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 ممتهاً 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 تشتمل على معلومات نظرية وتطبيقية.

2. تكوين مهني يؤمن التفاعل المستمر قبل الخدمة وأثناءها مع المستحادثات 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.

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.

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.

الأمور التي تعد مخالفة للأخلاقيات المهنية

أهمية أخلاقيات المهنة تأتي لكي تقضي على مختلف الأمور السلبية التالية، والتي تعد مخالفة لها:

1-محاولات حصول بعض الأفراد على حقوق مهنية ليست لهم، وتكون من بين حقوق أشخاص آخرين كمحاولة الحصول على وظيفة عن طريق إعطاء مبلغ من المال لأحد الأشخاص غير الشرفاء من المسؤولين بهدف الموافقة على منح الشخص غير المؤهل للوظيفة أو المهنة.

2-الالتفاف لأخذ حق زملاء في العمل قد يكونوا بذلوا الجهد حتى وصلوا لمكانتهم.

3-الحصول على مقابل مادي متدني وذلك تحت الضغط التنافسي، حيث يتنافس بعض الموظفين في عملهم بطريقة قد تجعل أحدهم يقصر في أداء العمل بغية سرعة إنجازه.

4-التضارب في المصالح فيما بين مختلف العملاء من بين الأمور التي تتنافى مع أخلاقيات المهنة.

5-قد يتغاضى البعض عما قد يحدث من أثر جانبي يقع على البيئة، ويسبب العديد من المضار للمجتمع، وذلك على سبيل المثال حال تنفيذ أي مشروع هندسي، فيعد ذلك منافي للخلق المهني في ذلك المجال.

6-الرشوة أمر مقيت يتنافى مع الأخلاقيات المهنية، ومعاييرها، وقواعدها.

أسباب انتشار الفساد الإداري و العوامل التي تؤدي إلى ظهور المخالفات الإدارية

- 1- غياب معايير الأخلاق العمل في القطاع الحكومي .
- 2-ازدياد سوء الأوضاع الاقتصادية مما يوفر البيئة المناسبة لانتشار الفساد الإداري .
- 3- غياب القدوة والالتزام من القيادات السياسية .
- 4-اتساع دور الدولة في تقديم الخدمات .
- 5-تأثير القيم والأخلاق الاجتماعية التي تشجع على الانحراف .

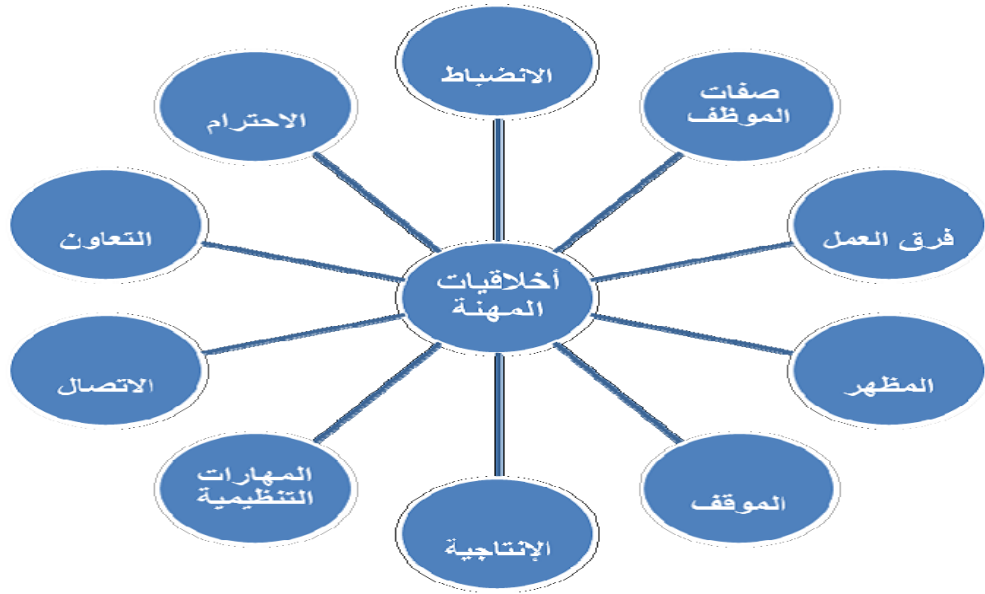
خطوات المستوى المقبول من اخلاقيات المهنة:

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

1. **الانضباط :** من خلال جعل وظيفته من أهم أولوياته، معرفة واجباته والخطوة 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 ومهارات 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 رقم(2) يوضح الخطوات .



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 مرؤوسيه: 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 تحتل ، 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.

كما أضاف الصواف عوامل أخرى :

1- انخفاض العائد المادي من الوظيفة وعدم تناسبه مع متطلبات المعيشة .

2- عدم سلامة المناخ التنظيمي

ومن عوامل المناخ التنظيمي ذات الأثر السلبي للسلوك :

1. سوء البناء التنظيمي والأدوات التنظيمية التي يقوم عليها .

2. انفراد الرؤساء بعملية اتخاذ القرار الإدارية دون مشاركة أو استشارة الموظفين. -
عدم صلاحية القيادة نتيجة الخلل التنظيمي وعدم توافر توصيف دقيق لوظائف المديرين.

3- ضعف نظام الحوافز المادية والمعنوية مما يؤدي إلى أن يفقد الموظف الثقة في الإدارة ويشعر بالإحباط .

4. عدم وجود الجزاء الرادع والتهاون في محاسبة الموظف المخالف للقوانين .

5. ضعف الرقابة الإدارية

القيم واخلاقيات المهنة

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

أولاً. الأمانة في العمل:

الامانة من الاخلاق الثابتة والمستقرة في الذات السوية ، تدفع الانسان على المحافظة على ما استؤمن الآخرين 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 ، الآية 58).

والامانة خلق اصيل يحسن بالإنسان ان يتحلى به في عمله المهني الموكل اليه، والأمانة 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 ، الآية 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 مرؤوسيه: 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 ،وغيببتهم ، او تحميل أفعالهم وأقوالهم فوق ما تحتل ، 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 الآخرين 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 واحتفى بها، وهو سبيل للفوز بحب الله تعالى. ففي الحديث الشريف: " إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمَلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقَنَهُ". 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)

أنماط السلوك الغير أخلاقي في المهنة

من اجل رفع مستوى الحاجة لأخلاقيات المهنة ، لابد من تحديد أبرز أنماط السلوك الغير أخلاقي ، وقد عرف غوشة 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 ، الإخلال بالثقة المشروعة في هذه الوظيفة " (بن دريب، 2016، ص129). ومن ابرز أنماط السلوك الغير أخلاقي في المهنة:

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 " (بن دريب ، 2016 ، ص125).

ثانياً. أنواع الفساد الإداري: تم تقسيم الفساد الاداري الى مجاميع اربع وهي: (قسم الدراسات الاسلامية، 2015، ص102-103).

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

1. ضعف احترام العمل.
 2. الامتناع عن أداء العمل المطلوب منه.
 3. التراخي في اداء الواجبات.
 4. ضعف الالتزام بتعليمات وتوجيهات صاحب العمل.
 5. السلبية تجاه العمل.
 6. عدم تحمل المسؤولية.
 7. 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 والدعائيات ببذخ.

د. الانحرافات الجنائية : وتتمثل بالرشوة ، اختلاس المال العام، والتزوير.

علاج الفساد الاداري:

هناك العديد من وسائل والوقاية والعلاج للفساد الاداري منها:

1. التأكيد على قيمة تعظيم الله سبحانه وتعالى ، واستحضار مراقبته بمدى الالتزام بأخلاق ، 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 وتثقيفية شاملة وهادفة وفي ضوء تشخيصات ميدانية لأسباب 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.

أولاً. مفهوم الرشوة:

تتشترك 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 بأنه : (تقديم، الوعد بـ ، إعطاء ، القبول بـ) 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 (ربحي ، 2018، موقع الانترنت).

ثانياً. أنواع الرشوة:

ارتبط مفهوم الرشوة في بداياتها بمجال القضاء ، ثم امتدت لتشمل مجالات الحياة المختلفة ، وبالتالي فإن انواع الرشوة تنوعت حسب كل مجال ومن ابرزها الرشوة في مجال (ربحي ، 2018 ، موقع الانترنت):

- 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 الوصفات 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 والألطفاء، 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. تتبع 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: (لَعَن

الله الرَّاشِيَّ والمُرْتَشِيَّ في الحُكْم)، 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(محمد، 2018، موقع الانترنت).

رابعاً. أسباب الرشوة : وتقف وراء الرشوة جملة من الاسباب والدوافع ومن ابرزها (نجيب ،2016،موقع الانترنت) :

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

2. الغش في العمل

اولاً. مفهوم الغش: الغش نقيض النصح، وهو مأخوذ من الغشش وهو المَشْرَبُ الكدر. فالشيء المغشوش هو المكدر 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 يتقي 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 وذكاء ، وما هو إلا خسران وهلاك

ثانياً. مظاهر الغش في أداء الوظيفة.

1. كتابة التقارير الطبية : حين يكتب الطبيب تقريراً طبياً غير متفق 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 منصباً وهو ليس أهلاً له.

وسائل واساليب ترسيخ قيم اخلاقيات المهنة

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 ، الآية 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 (قسم الدراسات الاسلامية، 2015، ص93).

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)، بامثال أوامره والتأسي بأخلاقه. أن الأسوة والقدوة في العمل المهني وأداء الوظيفة عنصر مهم في مجال الأخلاق المهنية، فتأسي الافراد ب رسولنا 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 لمروؤسيه، 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 مروؤسيه).

2. تنمية الرقابة الذاتية: بتنمية الوازع الديني في ذات الإنسان، وأن العمل عبادة و طاعة 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 سئل 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 عَلَيْكُمْ رَقِيبًا } (سورة النساء، الآية 1) وقوله { يَغْلَمُ خَائِنَةَ الْأَعْيُنِ وَمَا تُخْفِي الصُّدُورُ } (سورة غافر، الآية 19).

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 للتنمية 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 للالتزام 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 بإعداد 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 :

1. تحديد الاوليات الأخلاقية للمهنة وترتيبها حسب الاهمية.

2. كتابة التعليمات الاخلاقية بشكل نقاط مختصرة لتسهيل فهمها وتثبيتها.

3. ان تكون في صميم الجوهر الاخلاقي ، بحيث تتضمن عبارات قصيرة و واضحة ذات معان كثيرة.

4. تحديد المطلب الاخلاقي وتجزئته الى عناصره بشكل مبسط غير معقد او مبهم.

5. صياغة اخلاقيات المهنة بطريقة ملموسة ومن الواقع معززه 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 بأخلاقيات المهنة وتتميتها 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 ، اضافةً 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 املة الآخرين... إلخ). وتكمن اهمية هذا التقييم المستمر في الوقاية وتدارك الاخطاء بصورة مناسبة وسريعة ، افضل من عدم المحاسبة وتراكم الاخطاء دون الشعور بها. واطافة الى ذلك فالتقييم يعين المسؤول بالتعرف على مستويات العاملين وكفاءتهم وابداعهم. ويراعى في التقييم مكافأة الموظف الملتزم بأخلاقيات 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 اهمية كبيرة لدفع الافراد للالتزام بأخلاقيات مهنتهم.

7. تطوير مهارات العاملين: تطوير المهارات وتنميتها لدى العاملين عامل رئيسي باستمرار الفرد بالالتزام بأخلاقه وقيمه ، كونها تعزز لديه الثقة بالنفس ، بعيداً عن الشعور بالإحباط 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 الالتزام 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 اداء العاملين ومعاقبة من يبتعد عن السلوكيات الأخلاقية.
- اعداد مدونات أخلاقية قيمة.
- اهتمام ب التدريب الأخلاقي.
- توفير نظام مكافئات يعزز السلوك الأخلاقي

اخلاقيات ممارسة المهن الطبية

خصائص وواجبات عضو الكادر الصحي

خصائص وصفات عضو الكادر الصحي:

للكادر الصحي عدد من الصفات التي يجب التحلي بها تأتي في مقدمتها الكفاءة بالإضافة 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. بالإضافة 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. كذاك 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 (Rowe, 2015).

واجبات الكادر الصحي: للكادر الصحي عدد من الواجبات التي يجب الالتزام بها وهذه الواجبات تكون تجاه مهنته او المريض او المجتمع (مبادئ الاخلاقيات الطبية في المؤسسات الصحية العراقية، ص 20, 2017) (Giangrande, 1998) .

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 التأكد من ان ذلك الشخص مؤهل لذلك.
6. ان يقوم بالإبلاغ 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 للأجهزة والموارد الصحية مع ترشيد الاستهلاك وعدم تبذير
موارد المؤسسة الصحية التي يعمل بها.

3. المساهمة بنشر الوعي الصحي بالمجتمع من خلال تبصير أفرادهم 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 الآراء 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.

حقوق المريض

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 (الدستور الاسلامي العالمي للأخلاقيات الطبية والصحية، منظمة الصحة العالمية، ص2-5 2005 Ibrahim) (et al., 2017) مبادئ الاخلاقيات الطبية في المؤسسات الصحية العراقية، (2017):

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 التميز 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 التأكيد على تقديم كافة الخدمات الطبية والصحية ، وشرح كافة العقوبات التي قد تعيق مراحل العلاج والشفاء ، وبذل قصارى الجهود لمنع انتشار المرض الى الكادر الطبي والصحي بالإضافة الى المرضى الآخرين 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 ، بالإضافة الى الاطلاع على جميع الحقائق والاستنتاجات المنطقية. مصطلح او مبدأ الموافقة المسبقة يرجع الى الالف 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 (Mallardi, 2005). والموافقة عادة تأتي بعد ان يعلم المريض بالفائدة المحتملة والمخاطر التي ترتبط بالإجراءات 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 لأي سبب كان كان يكون فاقد الوعي او يعاني من التخلف العقلي او المرض الشديد، او في حالة ان يكون المريض طفلاً او قاصراً (Lynoe et al., 1998).

في حال عدم الأهلية القانونية للشخص المعنى، ينبغي الحصول على الموافقة من الوصي الشرعي عليه. وفي ظروف استثنائية 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 بإنقاذ 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 (The Joint Commission. National patient safety goals, 2017)

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 تلزم الكادر الصحي والطبي ان يتواجد شخص ثالث من نفس جنس المريض خلال عملية تقديم الخدمات للمريض.

5. 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.

6. الرعاية الشاملة Complete Healthcare:

من حق المريض ان يقدم لة الكادر الطبي والصحي الرعاية الكاملة والشاملة وتأتي 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 ما لم تكون حالة المريض تقع ضمن اختصاص اخر ، وفي هذه الحالة ينقل المريض او يوجهه 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.

7. 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 المعالجة 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.

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 الآخرين بها وانما يجب ان تكسب. يجب ان نحترم الآخرين كخطوة اولى لكسب ثقتهم حيث من الضروري ان نفهم ان الشخص الذي امامنا هو انسان له آرائه 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 انسانيته. 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 (Markides M,2011).

علاقة عضو الكادر الصحي مع المجتمع ومسؤوليته تجاه البيئة والسلامة العامة

• اهمية 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 (Moriarty, 2013):

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 السامة وشرح مضار بغض العادات السيئة كالتدخين وتناول الكحول وغيرها (Kabasakal et al, 2017).

2. المساهمة في منع انتشار الامراض السارية والابوءة:

للكادر الصحي دور جوهري في منع انتشار الامراض السارية ويأتي ذلك من خلال الابلاغ السريع عن هذه الامراض وكذلك اتخاذ كافة الاجراءات الكفيلة لمنع انتشار هذه من خلال اتباع الطرق السليمة عند التعامل مع المرضى المصابين بالأمراض 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 اعلی مستوى من المهنية والكفاءة ومتابعة احدث 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 انية ومستقبلية على صحة الفرد والمجتمع. للکادر 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 والبيولوجية 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 لا يمكن 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 والابوءة، 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" (تقرير منظمة الصحة العالمية، الصحة والتنمية المستدامة، 2001).

العلاقات المهنية: علاقة عضو الكادر الصحي مع زملائه في المؤسسة الصحية

• **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 (Little et al, 2014) (الدستور الاسلامي العالمي للأخلاقيات الطبية والصحية منظمة الصحة العالمية، 2005، ص 2-6):

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 التأكيد 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 تنتشر 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 المتمكنين في مجال عمله.

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

أخلاقيات التعليم والتعلم على 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 ، وتأتي 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 بإخبار المريض انه في مؤسسة تعليمية من ضمن واجباتها تدريب الطلاب مع التأكيد 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 التأكيد 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 يمتنع عن توبيخ المتدربين امام المرضى كما يجب ان يكون قدوة للمتدربين في اخلاصه والتزامه بالتعليمات واخلاق المهنة واتقانه المهام الموكلة اليه (Ziv et al., 2006).