

# آشنایی با اخلاق حرفه‌ای در شغل بهورزی



## حسن اکبر زاده

سرپرست گروه سلامت روانی اجتماعی و اعتیاد  
معاونت بهداشت دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان



## الهام میرزا حسینی

مربی بهداشت خانواده مرکز آموزش بهورزی  
دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان



## سوسن ابوالهادی

رابط فصلنامه بهورز و مدیر مرکز آموزش بهورزی  
دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان



## اهداف آموزشی

امید است خوانندگان محترم پس از مطالعه:

- اخلاق حرفه‌ای را تعریف کنند.
- اهمیت اخلاق حرفه‌ای را بیان کنند.
- خصوصیات رفتاری و اخلاقی مورد انتظار بهورزان را شرح دهند.

## مقدمه

دین اسلام که هدف و غایت بعثت و نبوت را در «اتمام و اکمال مکارم اخلاق» عنوان کرده است (انی بعثت لاتمم مکارم الاخلاق) توجه عمیق و دیدگاهی وسیع نسبت به مسأله اخلاق به طور عام و رعایت اصول اخلاقی در امور حرفه‌ای نظیر مشاغل مرتبط با امور پزشکی را به طور خاص دارد. علم پزشکی طبابت جسم انسان را به عهده دارد و علم اخلاق طبابت روح آدمی را. در قرآن آیاتی که به احکام و عقاید اشاره دارند بسیار کمتر از آیاتی است که به اخلاق اشاره دارند. بیش از ۲۰۰۰ آیه از آیات قرآن مربوط به اخلاق و دستورات اخلاقی است و حتی تمام داستان‌های قرآنی نیز هدف اخلاقی دارند که می‌توان آن را به عنوان کتاب اخلاق معرفی کرد.



**اخلاق:** خوی‌ها و ویژگی‌های درونی انسان است که منشأ رفتار اوست. واژه اخلاق در معنای عام با تعریف ویژگی‌های درونی انسان اعم از خوب یا بد به کار می‌رود ولی در بیشتر موارد به معنای «رفتار و خصوصیات روحی و معنوی مثبت» از آن یاد می‌شود به تعبیر دیگر اخلاق عبارت است از «مجموعه آداب و رسوم افراد و اجتماعات بشری یا قواعد و قوانینی که بر احساسات و کارهای افراد جامعه حکم فرما است».

**اخلاق حرفه‌ای:** قواعد و قوانین اخلاقی و رفتاری را که باید افراد در حین انجام فعالیت‌های شغلی رعایت کنند، اخلاق حرفه‌ای می‌گویند. ابتدا باید اخلاق را شناخت و سپس با توجه به شرایط و فضای هر حرفه، اخلاق حرفه‌ای ویژه آن حرفه را تبیین کرد. فردی که آداب اخلاقی را رعایت کند خواسته‌های خود را به نفع دیگران تعدیل می‌کند و با تقویت و پرورش ابعاد معنوی همواره در راه خدمت به هم‌نوعان اقدام می‌کند. رعایت شئون اخلاقی در محیط کار و در برخورد با ارباب رجوع از مهم‌ترین اصول هر حرفه و شغل است.

**اخلاق حرفه‌ای در شغل بهورزی:** حرفه بهورزی نیز نه تنها از این قاعده مستثنا نیست، بلکه بهورزی برای سروکار داشتن با سلامت جسم و روان افراد باید بیش از هر کس اخلاق حرفه خود را مراعات کرده و شأن و جایگاه ویژه آن را در میان مردم حفظ کند. مردمی که با اعتماد به بهورزان به خانه‌های بهداشت مراجعه می‌کنند همواره به دنبال رفع مشکلی هستند که به نوعی سلامت آن‌ها را مورد تهدید قرار داده است. حساسیت مردم در مورد سلامت خود و فرزندان‌شان از یک سو و مسؤولیت اخلاقی و انسانی بهورزان در قبال بیماران از سوی دیگر ایجاب می‌کند تا بسیاری از خصوصیات اخلاقی و شئون کاری رعایت شود.

بخشی از این خصوصیات مربوط به شخصیت و میزان پایبندی بهورز به آداب اخلاق است و بخش دیگر مربوط به خصوصیات رفتاری، دانایی و توانایی وی در ایفای وظایف شغلی است.

#### منشور اخلاقی کارکنان چیست؟

بیانیه‌ای که مجموعه‌ای از ضوابط اخلاقی، اصول معنوی و

ارزش‌های سازمانی را مطرح کرده و در راستای استانداردسازی رفتار اعضای سازمان با ذینفعان به کار می‌رود. کارمندان هر سازمان و تشکیلاتی به‌عنوان خدمتگذاران مردم باید تمامی تلاش خود را برای انجام هر چه بهتر وظایف، بر مبنای ارزش‌های اسلامی و افزایش سطح رضایتمندی مردم به کار گیرند.

#### خصوصیات اخلاقی و رفتاری مورد انتظار از یک بهورز

\* **خوش رفتاری با مراجعان:** خوش رفتاری با مراجعان و ایجاد ارتباط صمیمانه با مردم سبب ایجاد تمایل آن‌ها برای مراجعه به خانه بهداشت و افزایش پوشش خدمات و سهولت در انجام وظایف می‌شود. حضرت علی (ع) می‌فرماید: «چه بسا خلق و خوی ناشایست فرد عزیز و دارای منزلت اجتماعی موجب ذلت و خواری او شود و گاهی فرد به‌ظاهر ذلیل و خوار، به خاطر حسن خلق و خوی مثبت و ارزشمند، پیش مردم عزیز شود و مورد احترام قرار گیرد».

\* **راز نگهداری:** بهورزان به علت وضعیت شغلی خود ممکن است از جمله کسانی باشند که از مسایل شخصی و رازهای دیگران آگاه شوند، بنابراین اگر رازدار نباشند، مردم اعتماد خود را نسبت به آن‌ها از دست می‌دهند و از بیان برخی مسایل به آن‌ها خودداری می‌کنند.

\* **انتقادپذیری:** بهورز باید انتقادپذیر باشد و بداند که مطرح کردن نقاط ضعف کاری از سوی مربیان یا گروه‌های کارشناسی، برای رفع نقایص کاری و بالا بردن کیفیت خدمات بهداشتی در خانه بهداشت است.

\* **احترام به دیگران:** بهورز باید به دیگران (مردم، همکاران و مسؤولان) احترام بگذارد و با تواضع و



و به کارگیری مطالب تازه باشد.

- \* **صداقت:** بهورز باید در گفتار و عمل صداقت داشته باشد.
- \* **وقت‌شناسی:** بهورز باید وقت‌شناس باشد و برنامه کاری خود را در زمان‌های مشخص تنظیم کند.
- \* **کمک و یاری به دیگران:** بهورز باید رهبر و راهنمای خوبی برای جمعیت تحت پوشش باشد و به آن‌ها برای رسیدن به وضعیت خوب بهداشتی کمک کند. کمک و راهنمایی به مردم در تمامی امور حتی اگر مربوط به بهداشت و درمان آن‌ها نباشد سبب ایجاد مقبولیت بهورز در جامعه می‌شود.

#### سایر خصوصیات رفتاری مورد انتظار از یک بهورز:

- \* هنگام صحبت با دیگران لحن مؤدبانه داشته باشد و با احترام با آن‌ها رفتار کند.
- \* با زبان ساده و قابل فهم مراجعان را راهنمایی کند.
- \* به عقاید مذهبی، آداب و رسوم و فرهنگ جامعه خود احترام بگذارد.
- \* از اسم و عنوان خود برای کارهای شخصی استفاده نکند.
- \* از هدر دادن وسایل خانه بهداشت خودداری کرده و از وسایل در محیط کار مانند وسایل منزل خود نگهداری کند.
- \* قوانین و دستورالعمل‌ها را رعایت کند و انضباط کاری داشته باشد.
- \* باید به خاطر داشت که حسن خلق در زندگی فشار روانی و استرس را کم می‌کند، روزی و دوستان را زیاد می‌کند، زمینه روابط اجتماعی مناسب و آرامش را فراهم می‌کند، به کمال روح کمک می‌کند و...

#### ۱۵ قدم به سوی خوش اخلاق شدن

۱. برجسته‌سازی موارد مثبت: در بخش‌هایی از زندگی خانوادگی، اداری که خوب پیش می‌روند.
۲. مرور موفقیت‌های گذشته
۳. تقویت امور دینی و مذهبی شامل ذکر، دعا، نماز،

فروتنی برای جلب مشارکت دیگران و بهبود اجرای برنامه‌های بهداشتی اقدام کند.

\* **صبر و شکیبایی:** بهورز باید صبور و شکیبا باشد. زیرا بارها مشاهده شده است که به علت نداشتن صبر و حوصله کافی، مشکلاتی در محیط کار ایجاد شده است.

\* **کنترل رفتار:** بهورز نباید ناراحتی بیش از حد خود را بروز دهد بلکه باید سعی کند رفتاری متعادل داشته باشد و ناراحتی‌های محیط زندگی خود را در کارها دخالت ندهد. شئون شغلی حکم می‌کند در هر شرایطی بهورز مراجعان را کمک کند. حتی اگر آن‌ها ارتباط خوبی با بهورز نداشته باشند و موجب رنجش وی شده باشند.

\* **داشتن روحیه گذشت و فداکاری:** بهورز با داشتن روحیه گذشت و فداکاری مردم را نسبت به خود جلب می‌کند.

\* **استفاده از دانش و معلومات:** بهورز باید بتواند معلومات خود را بخوبی در کارهای روزمره به کار گیرد و بکوشد تا دانش خود را در طول زمان و از طریق مطالعه کتاب‌ها، نشریات و سایر وسایل کمک‌آموزشی افزایش دهد و همیشه آماده یادگیری

- |   |  |
|---|--|
| ۹. انتخاب تفریحات سالم  | قرآن، عمل صالح و...  |
| ۱۰. انتخاب دوستان خوب و بااخلاق در زندگی  | ۴. گوش دادن به موسیقی  |
| ۱۱. برقراری تعادل بین خواب و بیداری، استراحت و فعالیت بدنی، تنهایی و معاشرت با دیگران | ۵. داوطلب شدن در کارهای خیر  |
| ۱۲. احترام گذاشتن   | ۶. ورزش و تحرک   |
| ۱۳. ابراز عشق و محبت  | ۷. لبخند زدن و داشتن چهره‌ای شاد اگرچه مشکلات را حل نمی‌کند ولی به بهتر شدن خلق و خو کمک می‌کند. |
| ۱۴. مطالعه کتاب   | ۸. تأکید و امید به آینده با تلاش بیشتر   |
| ۱۵. اعتماد به تصمیم‌گیری‌های خود  |  |

## نتیجه‌گیری

یکی از بزرگ‌ترین گروه‌های خدمت‌رسانی به مردم در بخش سلامت و در سطح اول، بهورزان هستند که باید به صفات اخلاقی همچون صداقت، عدالت، ایثار، علم، صبر و پایداری، دفاع از محرومان، تواضع، نرم‌خویی و... آراسته باشند. بهورزان باید همواره به خاطر داشته باشند که سلامت افراد موهبتی الهی است و حفظ و ارتقای آن وظیفه آنان است و نزد ایزد منان اجری بزرگ دارد. کوتاهی در انجام این رسالت مهم ممکن است عوارض ناگواری را برای سلامت افراد به دنبال داشته باشد. به‌عنوان مثال کم‌دقتی در مراقبت از یک زن باردار ممکن است منجر به ایجاد یک عمر معلولیت در نوزادی شود که متولد خواهد شد. با این وضعیت بهورزان باید شأن و وظیفه شغلی خود را بدانند و اجر و منزلت و رضای الهی را انگیزه اصلی فعالیت خود قرار دهند. به‌یقین رعایت همیشگی امور اخلاقی در منزل و محل کار باعث می‌شود که این ویژگی‌ها، ملکه رفتار و اخلاق بهورز شده و در شکل‌گیری شخصیت و رفتار آینده او تأثیر داشته باشند.

### پیشنهادها

همان‌گونه که نماز واجب است و ترک آن حرام است انجام امور اخلاقی نیز واجب است؛ لذا نمی‌توانیم واجبات اخلاقی را ترک و منعیات اخلاقی را انجام دهیم، با وجدانی بیدار به اهمیت و عظمت شغل خود توجه داشته و از اعتماد مراجعان به نحو احسن استفاده کنیم، آنچه انجام می‌دهیم حاصل سال‌ها تلاش و زحمت همکاران ما در تمام نقاط کشور است بنابراین خود را جزیی از خانواده بهداشت، درمان و آموزش پزشکی بدانیم.

### منابع

- \* امینی ابراهیم، خودسازی بخش ترکیه نفس و اخلاق، ۱۶، قم، شفق، ۱۳۹۱
- \* احمدی محمدرضا، محاسن و مکارم اخلاق از منظر بهداشت روان، مجله معرفت، ۱۳۸۲، ۶۴، ۵۹-۵۴
- \* فولادوند فرحناز، جزوه نظام ارائه خدمات بهداشتی درمانی کشور و اخلاق حرفه‌ای بهورزان، معاونت بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی شیراز، ۱۳۹۲
- \* هاشمیان ویدا و همکاران، جزوه نظام ارائه خدمات بهداشتی درمانی کشور و اخلاق حرفه‌ای بهورزان، معاونت بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی مشهد، ۱۳۹۵

به این موضوع امتیاز دهید (۱۰۰ تا ۱۰۰۰). کد موضوع ۱۰۰۲۱. پیامک ۳۰۰۰۷۲۷۳۱۰۰۰۱. نحوه امتیازدهی: امتیاز - شماره مقاله. مثال: اگر امتیاز شما ۸۰ باشد (۱۰۰۲۱-۸۰)