أخلاقيات التعامل بين أفراد الفريق الصحي

مقدمـــة:

ليس مفهوم العمل كفريق جديد تماما في مجال الطب الإسلامي فلم تمر فترة طويلة على انتشار الإسلام وترسيخ دعائمه حتى ظهرت تخصصات ومهن طبية مختلفة، وأصبحت امتحانات الإجازة في ممارسة مهنة الطب تُجرى لكل طبيب حسب تخصصه. فكان الكحالون (أطباء العيون)، والطبائعيون (الباطنيون) والجرائحيون (الجراحون)، والمجبرون (أطباء العظام). كما كانت تُجرى امتحانات للصيادلة. أما التمريض فقد نشأ قبل ذلك فقد كان رسول الله صلى الله عليه وسلم "يغزو بأم سليم ونسوة من الأنصار معه يسقين الماء ويداوين الجرحى".

تعريـــف:

يتألف الفريق الصحي من مجموعة من الأشخاص ذوي درجات مختلفة من المعرفة والخبرة والمهارة يتعاونون معا ويشتركون في الوصول لأهداف مشتركة ومحددة.

الخصائص الأساسية لعمل الفريق الصحي:

توصف الخصائص الأساسية للتعاون المنسق بين أعضاء الفريق الصحي كالتالي:

1- يشترك الأعضاء في التوصل إلى هدف مشترك يربطهم سويا ويوجه نشاطهم.

2- يتوفر لدى كل عضو في الفريق تفهم واضح للوظائف التي سيقوم بتنفيذها، كما يدرك تلك المواطن التي تستهوي الجميع.

3- يسهم أعضاء الفريق في العمل وذلك بتبادل معرفتهم، ومهاراتهم وخبراتهم، وهم جميعا يتحملون مسؤولية نتاج عمل الفريق.

4- ترتبط فعالية الفريق بقدرته على أداء عمله وإدارة أفراده كمجموعة مستقلة من البشر.

ما مزايا العمل في فريق صحي ؟

عند مقارنة العمل الفردي بالعمل الجماعي تتضح المزايا التالية للعمل في فريق صحي:

1. الرعاية المعطاة بواسطة المجموعة أكبر من مجموع تلك التي يعطيها أفراد متفرقون.
2. تستخدم المهارات النادرة بطريقة أفضل.
3. يشجع العمل ضمن فريق على استمرارية الرعاية.
4. العمل كفريق عادة ما ينسق الخدمات الوقائية والعلاجية ويدمجها بشكل أفضل من العمل بواسطة أفراد متفرقين.
5. يلقى المريض علاجا أكثر فعالية كما أنه عادة ما يتفهم مرضه بطريقة أفضل.
6. التعلم من الزملاء ومن خلال فرص العمل عن طريق العمل بفريق صحي عادة ما يرفع مستوى الرعاية.
7. أعضاء الفريق يصبح لديهم قناعة ورضا وظيفي أكبر كما أنهم يتكيفون بشكل أفضل عند الفشل.

قيادة الفريق:

لا بد لكل فريق من قائد لديه الكفاءة والمقدرة على إيجاد فريق عمل فعال والحفاظ عليه. وعادة ما يكون قائد الفريق طبيبا.

الصفات القيادية:

ما هي الصفات الشخصية التي تشجع الناس لقبول القائد؟

1- يوحي بالثقة.
2- مستمع ومنصت جيد.
3- يحسن اختيار العاملين.
4- لديه شعلة حماس.
5- اجتماعاته مؤثرة ومفيدة.
6- يتكلم ويعرض المعلومات بشكل جيد.
7- يقبل المسؤولية.
8- هادئ عند الضغوط والصعوبات.
9- يستطيع تحمل عدم اليقين.
10- يستجيب بإيجابية للاختلاف والفشل.
11- يكثر من الابتسام والتفاؤل.
12- يساعد الناس لرؤية الجانب اللطيف من الأشياء.
13- أن يحب لأخيه ما يحب لنفسه في الصفات القيادية وهي التي كان عليها رسول الله صلى الله عليه وسلم القدوة الحسنة في القيادة الفعالة لأمته.

الصفات والخصائص التي حث الإسلام على أن يتحلى بها أعضاء الفريق الصحي:

نستعرض فيما يلي جوانب من الأخلاق الكريمة التي يدعو الدين الإسلامي إلى أن يتحلى بها قائد الفريق الصحي وأعضاؤه. وقد نخص الطبيب المسلم بالذكر في بعض الأحيان ولكن ما ورد ينطبق على أي من أعضاء الفريق كالممرض أو الصيدلي أو الأخصائي الاجتماعي وغيرهم.

هذه الخصائص أو الفضائل هي خصائص مختارة وهي غيض من فيض وجميعها يستند إلى القاعدة الأخلاقية التي جاء بها الحديث الشريف: " اتق الله حيثما كنت، وأتبع السيئة الحسنة تمحها، وخالق الناس بخلق حسن". (رواه أحمد والترمذي).

1- التعاون:

قال تعالى: **[وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان]** (المائدة : 2) ومما لا شك فيه أن التعاون أمر أساسي لإنجاح عمل الفريق الصحي وهذا التعاون يتمثل في القدرة على العطاء. فإذا ما أهتم الطبيب بالعطاء بشقيه المادي والأدبي قبل اهتمامه بالأخذ فسوف تفتح له الأبواب المغلقة ويكسب المحبة والمودة. والحق جل وعلا يقول: **[فأما من أعطى واتقى (5) وصدق بالحسنى (6) فسنيسره لليسرى]** (الليل: 5-7).

2- المشاورة في الأمر:

من المهم أن لا ينفرد أي عضو من أعضاء الفريق وخاصة القائد في وضع القرارات والخطط دون التشاور مع زملائه أعضاء الفريق، فهذه المشاركة في وضع الأهداف وخطة العمل تجعلهم

يشعرون بالانتماء. والحق سبحانه وتعالى يقول: **[فأعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الأمر]** (آل عمران: 159) **[وأمرهم شورى بينهم ومما رزقناهم ينفقون]** (الشورى:38) .

3- <u>مراقبة النفس ومراقبة عمل الفريق ككل:</u>

إن الطبيب ورفاقه من العاملين في المجال الطبي، من أكثر الناس حاجة إلى محك يرجعون إليه بين آن وآخر لتقويم أنفسهم فكل ابن آدم خطاء. وهم بحكم عملهم ومسؤولياتهم عن أرواح الناس وأعراضهم، أكثر عرضة من غيرهم للاعتقاد الزائف بصلاحهم، لما يظنونه من علمهم بأسرار الحياة والموت، ولما قد يحيط بهم من هالة اجتماعية. هذا المحك يتمثل في محاسبة النفس، تلك المحاسبة العادلة التي لا تشتط بالإنسان إلى حد الغلو في استصغار النفس وتحقيرها قال تعالى: **[لا يكلف الله نفسا إلا وسعها]**(البقرة: 286) وقال تعالى: **[يريد الله بكم اليسر ولا يريد بكم العسر].** (البقرة: 185). وقال تعالى**: [قل ياعبادي الذين أسرفوا على أنفسهم لا تقنطوا من رحمة الله].**(الزمر: 53) ،

حساب النفس المطلوب هو الحساب الموضوعي، الذي يرى فيه الإنسان حسناته، كما يرى نقائصه، ويكون الهدف منه تهذيب النفس وتربيتها وليس عقابها وإذلالها، فالكمال لله سبحانه وتعالى وكل ابن آدم خطاء. وإذا صدقت النية في إصلاح النفس وتهذيبها، فباب التوبة مفتوح على مصراعيه. **[ومن يعمل سوءا أو يظلم نفسه ثم يستغفر الله يجد الله غفورا رحيما].**(النساء: 110) **[وهو الذي يقبل التوبة عن عباده ويعفو عن السيئات ويعلم ما تفعلون].** (الشورى: 25). **[إن الله يحب التوابين ويحب المتطهرين].** (البقرة: 222). ومن خلال العمل الجماعي يتسنى لأعضاء الفريق مناقشة تلك النقائص بشكل موضوعي في جو مفعم بالمحبة والتعاون والاحترام فيتم طرح الحلول المختلفة لتفادي مثل هذه الأمور في المستقبل والاستفادة من أخطاء الآخرين دون تحقيرهم أو إذلالهم. أي أن الهدف من مثل هذه المناقشات يكون تعليميا بحتا.

4- <u>التعلم والتعليم الذاتي:</u>

يبدأ القرآن أولى كلماته يوم أنزلت على رسول الله صلى الله عليه وسلم بقوله: **[اقرأ باسم ربك الذي خلق (1) خلق الإنسان من علق (3) اقرأ وربك الأكرم (3) الذي علم بالقلم].** (العلق: 1-4) ولم ترد في القرآن آية يُطلب فيها العبد زيادة من فضل الله إلا زيادة في العلم.. **[وقل رب زدني علما].** (طه: 114). ويقول الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم: "طلب العلم فريضة على كل مسلم" (رواه البيهقي). كما يقول صلى الله عليه وسلم: " من سلك طريقا يلتمس فيه علما سهل الله له به طريقا إلى الجنة" (أخرجه مسلم). إذن فقد حث الإسلام منذ البداية على طلب العلم بل واعتبره فريضة ، لكن ولا بد أن يكون هذا العلم موصولاً بالله سبحانه وتعالى. فالطبيب في سعيه الحثيث للمعرفة، يجب أن يصل حبله بالله سبحانه وتعالى، فهو المستعان وهو المعين، حتى لا ينفصل الطبيب بعلمه عن عقيدته. **[وقدمنا إلى ما عملوا من عمل فجعلنه هباء منثورا]**(الفرقان: 23) والتعليم الذاتي له وسائل عدة، منها الاطلاع المستمر، وحضور الندوات والمؤتمرات المحلية والعالمية فعلى الطبيب أن يفتح ذهنه لكل ما هو جديد ومفيد ، وأن يعتبر نفسه طالب علم، ولا يستكبر أن تأتيه الفكرة الجديدة من زميله، أو مرؤوسه، أو تلميذه ، وكان الرازي يشجع على التعليم الذاتي، والتعليم المستمر فيقول: "الاستكثار من قراءة كتب الحكماء، والإشراف على أسرارهم ، نافع لكل حكيم عظيم الخطر".. كما كان يدعو إلى حسن اختيار ما يتعلمه الإنسان، وقد دعا العباسيون إلى عقد المؤتمرات الطبية، التي يجتمع فيها أطباء من كافة البلاد في موسم الحج، حيث كانوا يعرضون أبحاثهم، كما كانوا يعرضون نباتات البلاد الإسلامية ويصفون خواصها الطبية، وقد أصبحت بغداد في الشرق، وقرطبة في الغرب من أهم مراكز الثقافة الطبية الإسلامية ، وكانت المشاورة بين الأطباء فيما يختص بالمرض تحدث كلما دعت الحاجة إليها، وكان أكبر الأطباء سنا يتقدم غيره في الكلام ويدون الحديث والآراء. ، ومما لا شك فيه أن العمل من خلال الفريق يمثل فرصة رائعة للتعليم المستمر حيث يتشاور جميع الأعضاء في الأمر، ويتبادلون المعلومات والخبرات المختلفة، ويتناقشون بصورة تلقائية تتيح لهم التعبير عما يدور بخلدهم ومقارنته بأفكار الآخرين ، وقد يكون الطبيب مسؤولاً عن تدريب الآخرين من

الأطباء المتدربين أو غيرهم ممن هم تحت إشرافه فعليه أن يبذل جهداً كافياً في مساعدتهم على التعليم لتطوير معرفتهم ومهاراتهم.

5- <u>احترام الآخرين والتعايش معهم:</u>

وهذا الاحترام أو التعايش يتمثل في مبادئ عدة:

أ- تقبل الناس على علاتهم وإدراك أن هناك فوارق طبيعية بينهم اكتسبوها إما بالوراثة أو بتأثير البيئة، وبالتالي علينا أن لا نقيس البشر بمقاييسنا الخاصة، والتي هي نفسها عرضة للخطأ والصواب. بل على الطبيب أن يصل إلى قلوب الآخرين وعقولهم بالحكمة والموعظة الحسنة، وهو أدب يعلمنا إياه الهادي المصطفى.

قال بشار بن برد :

إذا كنت في كل الأمور معاتبا صديقك لم تلق الذي لا تعاتبه
وإن أنت لم تشرب مرارا على القذى ظمئت وأي الناس تصفو مشاربه
فعش واحدا أو صل أخاك فإنه مقارف ذنب مرة ومجانبه

ب- أن يصرف الطبيب النظر في تعامله مع الجنسيات المتعددة والثقافات المتباينة عما قد يكون بينه وبينهم من فوارق ثقافية طبقية، جنسية، أو عرقية. وعليه أن يضع نصب عينيه أن الميزان عند الله هو التقوى، وليس اللسان أو اللون أو اللباس أو الثروة أو الجاه. وميزان الله أحق بأن يتبع. وعليه أن يدرك أن مقابلة الإساءة بالإحسان، يمثل أسمى درجات القدرة على التحكم في النفس.

ج. أن يعي الطبيب توجيه الله سبحانه وتعالى في التعامل مع معتنقي الأديان والمذاهب المختلفة**[لا ينهاكم الله عن الذين لم يقاتلوكم في الدين ولم يخرجوكم من دياركم أن تبروهم وتقسطوا إليهم إن الله يحب المقسطين].**(الممتحنة: 8).

د. الصدق والاستقامة في القول والعمل وهذا أمر حتمي للطبيب لكي يكسب ثقة زملائه ومرؤوسيه.يقول سبحانه وتعالى في كتابه الكريم:

[يأيها الذين أمنوا اتقوا الله وكونوا مع الصادقين]. (التوبة: 119). وعن عبد الله بن مسعود عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: "عليكم بالصدق فإن الصدق يهدي إلى البر، وإن البر يهدي إلى الجنة، وما يزال الرجل يصدق ويتحرى الصدق حتى يُكتب عند الله صديقا، وإياكم والكذب فإن الكذب يهدي إلى الفجور، وإن الفجور يهدي إلى النار، وما يزال الرجل يكذب، ويتحرى الكذب حتى يُكتب عند الله كذابا". (رواه البخاري ومسلم وأبو داود والترمذي).

الاقتصاد في النقد: فعلى الطبيب أن يتجنب النقد والتوجيه إلى زملاء المهنة ما استطاع إلى ذلك سبيلا، فإذا ما اضطر إليه جعله نقدا موضوعيا يتناول الخطأ الذي ارتكبه الشخص (أي التصرف)، دون تحقير الشخص نفسه، وعليه أن يجعل النقد قصيرا على أن يتبعه بكلمات طيبة تُشعر الطرف الآخر بأنه لا زال أهلا للثقة.

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:"المسلم أخو المسلم لا يظلمه ولا يخذله ولا يحقره". وعلى أي عضو من أعضاء الفريق أن لا يتحدث عن زميله في حضوره أو غيابه بما يسوء، وأن يقوم بما يكلفه به قائد الفريق من عمل بإخلاص وإتقان.

6- <u>العدل:</u>

وربما كانت هذه الصفة هي أشقها على النفس. ومن هنا جاء القرآن الكريم، وأحاديث الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم بالتوصيات تلو التوصيات، تؤكد للإنسان أهمية العدل في مسيرة الحياة. يقول تعالى: **[يأيها الذين آمنوا كونوا قوامين لله شهداء بالقسط ولا يجرمنكم شنئان قوم على ألا تعدلوا اعدلوا هو أقرب للتقوى واتقوا الله إن الله خبير بما تعملون].** (المائدة: 8).
ويقول تعالى: **[يأيها الذين آمنوا كونوا قوامين بالقسط شهداء لله ولو على أنفسكم أو الوالدين والأقربين].** (النساء: 135) وعندما يصبح العدل هو الأساس في التعامل بين الناس، تذوب كثير من الفوارق التي ابتدعها البشر. ومن مقتضيات العدل أن يتوخى الطبيب الدقة عند تقييم أداء الآخرين ممن يعملون أو يتدربون تحت إشرافه، فلا يبخس أحداً حقه، كما لا يساوى بين المجتهد والمقصر.

7- <u>الحلـــم:</u>

الحلم خصيصة أخرى، من خصائص الإنسان الذي يتصدى للقضايا العامة، خصيصة يستطيع بها أن يتغلب على كثير من العقبات والمصاعب. عندما يغضب الإنسان، ويشتد به الغضب، يفقد السيطرة على نفسه، وعلى قدرته في التحكم في الأمور، وعندما يتحلى بالحلم يستطيع أن يزن الأمور بميزان العقل، وأن يسيطر على الحدث الذي يواجهه، لا أن يسيطر عليه الحدث، وهذا مطلب أساسي في القائد والمصلح.
يقول النبي صلى الله عليه وسلم في كلمة معبرة يخاطب بها أصحابه:
" ما تعدون الصرعة فيكم؟ قلنا: الذي لا تصرعه الرجال. قال: ليس ذلك، ولكن الذي يملك نفسه عند الغضب". (رواه مسلم).
ما أبلغه من تعبير، وما أروعها من صورة!
وتكلف الحلم والاحتمال والسيطرة على الغضب أحد السبل المؤدية إلى الجنة بإذن الله.
[وسارعوا إلى مغفرة من ربكم وجنة عرضها السماوات والأرض أُعدت للمتقين (133) الذين ينفقون في السراء والضراء والكاظمين الغيظ والعافين عن الناس والله يحب المحسنين]. (آل عمران: 133، 143).

8- <u>التواضــع:</u>

شيمة التواضع يجب أن يتصف بها كل إنسان، خاصة من يتصدى للخدمة العامة كقائد الفريق. ومن البديهي أنه ليس لنا أن نبلغ من التواضع ما بلغه الرسول الكريم، فقد أدبه ربه فأحسن تأديبه، ولكننا نستطيع أن نجعل سلوكه مثلا يُقتدى به، نطمع في الاقتراب منه. أقوال الرسول صلى الله عليه وسلم لا تنفصل عن أفعاله، يحدثنا المصطفى عن الكبر والخيلاء، حتى أنهما مجمع فساد النفس. يقول صلى الله عليه وسلم: "لا يدخل الجنة من كان في قلبه مثقال ذرة من كبر". (رواه مسلم).
وهلاك المتكبر في الدنيا ماثل لأعيننا، فمن حوله ينفض الأصحاب، وينفر الأحباب، ويكثر الأعداء حتى ولو بعد حين، ولكن مصيبته في الآخرة أكبر، فهو عند الله من المنبوذين، على وعد من الله ووعيد في قرآنه المجيد. يقول تعالى: **[إنه لا يحب المستكبرين].** (النحل: 23).
ويقول تعالى: **[سأصرف عن آياتي الذين يتكبرون في الأرض بغير الحق].** (الأعراف: 146).
ونحن لا شك متفقون على أن التواضع شيء آخر غير الضعة، فالضعة وليدة الذل والهوان، وشتان ما بينهما، أما التواضع فينبع من الأعماق، ويرتكز على معرفة الإنسان لربه ولنفسه، التواضع يعرف العالم فيه قدر نفسه، إذ أنه مهما بلغ من العلم فهو لا زال جاهلا بكثير من أسرار الكون، وإذا كان هناك أولويات في إقتدائنا بسنة النبي صلى الله عليه وسلم فالتواضع من هذه الأولويات.

9- <u>الصبـــر:</u>

يقول جل وعلا: **[والعصر (1) إن الإنسان لفي خسر (2) إلا الذين أمنوا وعملوا الصالحات وتواصوا بالحق وتواصوا بالصبر].** (العصر: 1-3).

والصبر لا يعني فقط القدرة على مواجهة الشدائد، وإنما أيضا القدرة على تحمل المسئولية والمثابرة على العمل، لذا فالشارع عز وجل يوصي المؤمنين بأن يشدوا عضد بعضهم بالتواصي بالصبر: **[ثم كان من الذين أمنوا وتواصوا بالصبر وتواصوا بالمرحمة].** (البلد: 17).
أما اليأس، خاصة يأس المصلح الذي يتصدى للقضايا العامة كقائد الفريق مثلا يتنافى مع روح الإسلام. يقول تعالى: **[إنه لا ييئس من روح الله إلا القوم الكفرون].** (يوسف: 87).

10- <u>المحبـــة:</u>

يقول الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم: "لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه". (رواه أحمد من مسنده). المحبة نور يخرج من القلب، ويضفي ضياءه على الآخرين والكون والأشياء، ويعود النور فينعكس على صاحبه، فيضفي عليه صفاء ورضى وطمأنينة. والإنسان الذي تملأ إهابه المحبة، إنسان قادر على العطاء والإحسان والخير والعفو والصفح والإعراض عن الإساءة، وكلها صفات كريمة يحييها في نفوسنا القرآن الكريم في مواضع عدة، وروح المحبة هذه كفيلة بتذليل الكثير من العقبات والصعاب التي تعترض عمل الفريق. فالمحبة التي تغمر القلوب، تتسع لإنكار الذات وللإيثار فقد أقبل الأنصار على دعوة الرسول عليه الصلاة والسلام بالمؤاخاة بدافع من الشعور بالمحبة وليس أداء لواجب ثقيل. **[ويؤثرون على أنفسهم ولو كانت بهم خصاصة].** (الحشر: 9).

المراجع

1- زهير أ. السباعي، ومحمد ع. البار: الطبيب أدبه وفقه.
دار القلم (دمشق) والدار الشامية (بيروت) 1413هـ - 1993م.

2- Pritchard P, Pritchard J: Team work for Primary and Shared Care: A practice) Workbook 2nd ed. Oxford Medical Publications 1994.