

ФОРМИРАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНИ КОМУНИКАТИВНИ УМЕНИЯ НА ИОЗ В ПРОЦЕСА НА ОБУЧЕНИЕ ВЪВ ВИСШЕТО УЧИЛИЩЕ

Яна Тошева¹, Станислава Павлова²

¹УС „Инспектор по общественно здраве“, Медицински колеж,
Медицински университет – Варна

²Катедра по здравни грижи, Факултет по общественно здравеопазване,
Медицински университет – Варна

DEVELOPMENT OF PROFESSIONAL COMMUNICATION SKILLS OF THE PUBLIC HEALTH INSPECTOR IN THE TRAINING PROCESS IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

Yana Tosheva¹, Stanislava Pavlova²

¹TRS Public Health Inspector, Medical College, Medical University of Varna

²Department of Health Care, Faculty of Public Health, Medical University of Varna

РЕЗЮМЕ

Комуникативните умения и способността за правилното им използване са част от основните качества на бъдещите специалисти в областта на здравеопазването. Инспекторите по обществен здраве (ИОЗ) са членове на здравната система. Те са държавни служители и осъществяват контрол в обекти с обществен предназначение.

Целта на разработката е да се направи анализ на възможностите за формиране на професионални комуникативни умения на ИОЗ в процеса на обучение във висшето училище.

Основните комуникативни умения започват да се овладяват още в процеса на обучение и се доразвиват в трудовата дейност на работещите. Ефективното общуване изисква система от добре оформени информационни, възприемащи, интерактивни и специфични комуникативни способности. В дейността си здравните инспектори образоват и създават среди, които се поддържат от регулаторни стандарти и най-добри практики. Развиването на комуникативната компетентност на бъдещите инспектори се дължи на факта, че прилагането на държавен контрол, в основата на който е наблюдение, анализиране, организиране и провеждането на превантивни и противоепидемични мерки, включва интензивна комуникация с голям брой хора с етнически, полови, възрастови, социокултурни, професионални и индивидуални различия с различни нива на образование и информираност. Съгласно Наредбата за единните държавни изисквания за изучаваната специалност „Инспектор по обществен здраве“ няма заложен задължителни учебни дисциплини, свързани с изграждане на комуникативни способности и умения на бъдещите специалисти. Комуникативните умения са ключов момент, на който понастоящем не се отделя достатъчно внимание. Необходимо е специализирано обучение, което да бъде заложено още в процеса на обучение във висшето училище.

Ключови думи: инспектор по обществен здраве, държавен служител, комуникация, образование

ABSTRACT

Communication skills and the ability to use them correctly are part of the core qualities of future healthcare professionals. Public health inspectors are members of the healthcare system. They are civil servants and exercise control in sites of public importance.

The purpose of the article is to analyze the opportunities for the development of professional communication skills of the public health inspector in the training process in higher education institutions.

The basic communication skills begin to be mastered during the education process and further developed in the practice of the professionals. Effective communication requires a system of well-formed information, perception, interactive and specific communication skills. In their activities, health inspectors educate and create en-

vironments that are supported by regulatory standards and best practices. The development of the communicative competence of future inspectors is due to the fact that the implementation of state control, the foundation of which is monitoring, analyzing, organizing and conducting preventive and anti-epidemic measures, involves intensive communication with a large number of people of ethnic, gender, age, socio-cultural, professional and individual differences with different levels of education and awareness. According to the Regulation on Uniform State Requirements for the major studied Public Health Inspector, there are no compulsory course units set up related to the development of communication skills and skills of the future specialists. Communication skills are a key point that is not given enough attention at the moment. There is a need for specialized training to be incorporated into the education process of higher education institutions.

Keywords: public health inspector, civil servant, communication, education

ВЪВЕДЕНИЕ

През последните години българската държавна администрация е изправена пред трудно предизвикателство – от една страна фискалните ограничения налагат намаляване на разходите за провеждане на публични политики, а от друга – търсенето на обществени услуги и подкрепа от държавата нараства. Гражданите имат все по-големи очаквания към институциите, свързани с осигуряване на повече публичен контрол върху тяхната дейност, подобряване качеството на предоставяното обслужване и гарантиране на по-висок стандарт на живот (16). За постигане на целите е необходима добра координация в комуникационния процес между правителствени, неправителствени организации, служители и потребители. Развитието на компетентностите започва още във висшите училища и се доразвива в процеса на професионално развитие (4,5).

Формирането на комуникативна компетентност в системата на висшето медицинско образование заема специално място при нейното прилагане. Комуникативните умения и способността за правилното им използване са част от основните качества на бъдещите специалисти в областта на здравеопазването (30). Членове на здравната система са и Инспекторите по обществено здраве (ИОЗ). Дейността им е съсредоточена върху превенцията и профилактиката на общественото здраве. Различава се от областта на медицината по това, че фокусът не е върху отделната личност, а върху цялото население (37). В професионалната си дейност инспекторите получават статут на държавни служители – олицетворяват властта, имат изпълнителни функции и осъществяват официален контрол в областта на общественото здраве (трудова медицина, комуналната хигиена, хигиената на хранене, хигиената на детската и юношеска възраст, епидемиологията и паразитологията) (1,2,6,8). В нашата страна реализацията им се осъществява основно в две държавни институции: Регионална здравна инспекция (РЗИ) под ръководство-

то на Министерство на здравеопазването (МЗ) и Областна дирекция по безопасност на храните (ОДБХ) към Министерство на земеделието и храните (МЗХ) (1,2). Работата на ИОЗ се характеризира с висока честота на междуличностни контакти в общуването с различни социални групи и нива на образование и информираност – ръководство, колеги, правителствени и неправителствени служби, потребители, техните близки, учаци и работещи. Важността на овладяването на културата на комуникация на държавните служители е очевидна, защото тя засилва, укрепва авторитета и професионализма на всеки участник в комуникацията (6).

Целта на разработката е да се направи анализ на възможностите за формиране на професионални комуникативни умения на ИОЗ в процеса на обучение във висшето училище.

Общуване и формиране на комуникативни умения в процеса на образование във висшето училище

Общуването съпътства всяка човешка дейност и поведение. Определя се като специфична форма на взаимодействие между отделни личности, които комуникират помежду си чрез обща система от символи, признаци или поведение (21). Според условията, в които се провежда, общуването се разделя на официално и неофициално; писмено и устно; пряко и непряко (20). Реализира се чрез вербални (словесни) и невербални (езикът на тялото, мимики, жестове и др.) средства (25). Израз на уменията за общуване са комуникативните способности и компетентности.

В службата на всеки служител стои комуникативната компетентност. Тя мотивира интереса към познание и професионално израстване, развива самоуважение, увереност в собствените сили и е в основата на пълното личностно развитие (20). Помага на субекта да развие способности за прогнозиране, програмиране и управление на комуникационния процес в конкретната ситуация, в която се намира (17). Изразява се в придобиване на знания

и умения, подпомагащи личността да се ориентира в дадена ситуация, да определи особеностите и емоционалното състояние на събеседника, да обезпечи ефективното протичане на комуникационния процес и прилага адекватна комуникативна толерантност (3). Комуникативната толерантност характеризира отношението на субекта към хората и показва степента на търпимост към отделни качества и/или постъпки на партньора в общуването – приемането на техните различия и отстояване на собствената си позиция при спазване на етичните норми и ценности. Пълноценният диалог е немислим без проявата на толерантност в общуването. Двете понятия са свързани и пред висшето училище стои задачата за тяхното формиране (3,14).

Ефективната комуникация се постига чрез подготовка, практика и постоянство. Основните комуникационни умения започват да се овладяват още в процеса на обучение основно в учебно-практическите занятия, доусъвършенстват се в периода на учебна практика и преддипломен стаж и се доразвиват в трудовата дейност на работещите (4,5,36). В процеса на обучение развитието на комуникативни умения преминава през три етапа:

- Първи етап – формиране на базови комуникативни умения. Овладяват се основните елементи в процеса на комуникация – факторите, механизмите, подходите за провеждане на ефективна комуникация и овладяване на бариерите, възпрепятстващи комуникационния процес.
- Втори етап – формиране на професионални комуникативни умения – комуникативните умения се използват за разрешаване и управление на конфликтни ситуации, при спазване на етичните принципи; овладяване на ситуации при комуникация със събеседници с емоционални характеристики: агресивност, тревожност, раздразнителност, истерия, депресия и различни (физиологични, психологически, социални) комуникационни затруднения;
- Трети етап – формиране на специализирани комуникативни умения, характерни за упражняваната професия. Комуникационният процес стимулира партньора в общуването, аргументиран е и е насочен към изграждането на доверие (12).

Нивото на формиране на комуникативни умения зависи и от личностните особености на индивида (30). Те са основно предизвикателство за бъдещия преподавател. Изискваните резултати от провеждането на професионално образование са усвояването от учащите на знания, умения и навици за конкретна дей-

ност, като професионалната компетентност се изразява не само в прилагането им при решаването на професионални проблеми и задачи, но и в усвояване на социални норми, ценности, и междуличностни взаимоотношения в реални ситуации (4,5). Очакването е бъдещите специалисти да установяват професионален контакт с другите, да го поддържат и в същото време да създават впечатление на доверие сред околните (30).

Професионална комуникация и поведение на държавния служител

Терминът „професионална комуникация“ се отнася до различните форми на говорене, слушане, писане и реагиране, извършвани както във и извън работното място, било то лично или по електронен път, и се определя със строгостта насоченост:

- регламентирана е от нормативни документи (наредби, заповеди, устави);
- определена официална роля поради необходимостта да се спазва етика, церемонии, процедури;
- йерархична подчиненост;
- атрибутивност (провежда се на определено място – професионална среда) (29,36,38).

За да общува ефективно, специалистът трябва да има система от добре оформени информационни, възприемащи, интерактивни и специфични комуникативни умения (18). Изискват се тактичност и умения по време на разговор (прилагане на утвърдени професионални правила и отношение към срещната страна), уважение (изразява се в дребни детайли, каквито са вежливият тон, обръщение, здрависване), доброжелателност, отзивчивост (25). Същността на професионалното общуване се изразява в културата на предаване на словото – спазването на общите правила на речта (стандартите за поведение във всички комуникационни ситуации), правилата на речта в организацията, за която работи личността (характеризира се с допълнителни изисквания за култура на речта за дадената организация), съобразяване с емоционално състояние на събеседника, формиране и предаване на речта към социалните роли. Професионалната реч включва:

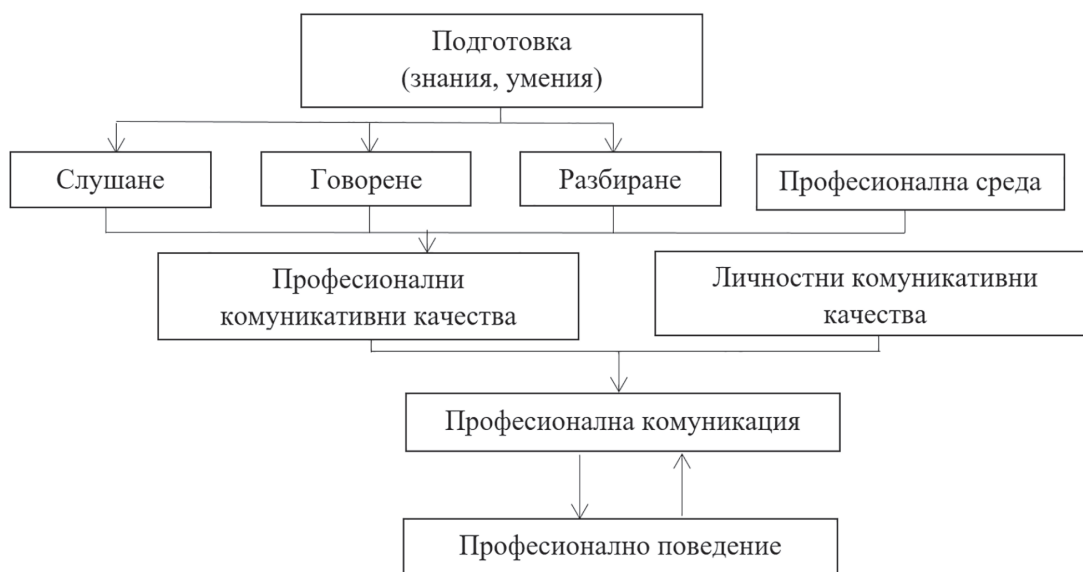
- характерна за професията и дейността терминология – дава възможност да се установяват връзките между отделните термини и използват научните понятия в практиката
- изграждане на реч по професионална тема (комуникативна компетентност) – обмен на информация, междуличностни взаимоотношения;

- организирани и поддържани на професионален диалог (поведенческа компетентност) – контрол над емоциите, насочване на диалога в съответствие с професионалната етика;
- комуникация по въпроси, които не са свързани с професионалните дейности (26).

Държавната служба е трудова дейност, свързана с реализирането на държавна политика и удовлетворяването на обществените интереси. Изисква спазването на някои основни принципи и правила, залегнали в Закона за държавния служител и Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация – законност, отговорност, лоялност, безпристрастност, йерархична подчиненост, политическа неутралност. Представените етични принципи предоставят общи насоки, гарантиращи целостта и жизнеспособността на държавната служба като система и изразяват най-високите му ценности. Те предписват определен стил на поведение, съдържат ограничения, препоръки, забрани, като гаранция, че хората могат да разчитат един на друг при постигането на общи цели. В администрацията си държавният служител трябва да демонстрира висок професионализъм. Той е длъжен да спазва служебната йерархия и стриктно да изпълнява всички нареждания на висшестоящите, както и да им предоставя цялата информация, с която разполага за вземането на решение. Не трябва да допуска лични политически пристрастия да влияят на преценките му. Отнася се любезно, възпитано и с уважение към събеседниците си – зачита техните права и достойнство и се въздържа от каквито и да било прояви на дискриминация на полити-

ческа, идеологическа, езикова, полова, расова, етническа и религиозна основа. Старае се да запази спокойствие и да контролира поведението си, независимо от възникналата ситуация. Недопустими са всякакви форми на злоупотреба със служебни правомощия, като например: отправяне на заплахи за извършване на проверка или налагане на санкции, оказване на психологически натиск или физическо насилие (8,15,19). Тяхното поведение следва да създава увереност и доверие от страна на обществото към органа, който представляват. Постига се чрез изграждане на способности за ефективна комуникация с хората във и извън организацията както на вертикално, така и на хоризонтално ниво – предоставяне на консултации, обмяна на информация, ясно и логично изразяване на мисли, отстояване на позиция и търсене на компромис, контролиране на емоциите, вземане на решения в трудни ситуации и предотвратяване на конфликти (33). Счита се, че ефективност се достига, когато целите на всички участници в процеса на общуване са удовлетворени (11).

Теоретичният модел за професионална комуникация може да се представи по следния начин: По време на подготовката на образователния процес, включващ умения за слушане, разбиране, говорене, студентите придобиват определени знания, умения и компетентности. Те, във взаимодействие с професионална среда, формират професионални комуникативни качества. Всеки човек притежава личностни комуникативни особености, които наред с професионалните спомагат за развитие на професионални комуникативни умения, а те от своя страна са в основата на формиране на професионално поведение (Фиг. 1).



Фиг. 1. Теоретичен модел за професионална комуникация

Образование, реализация и характеристика на ИОЗ като държавен служител

Квалификацията ИОЗ се получава след преминаване на необходимото обучение по специалността. Провежда се в медицинските колежи към медицинските университети на страната в редовна форма за период от три години. Това са шест семестъра, в рамките на които се изучават дисциплини, отговарящи на единните държавни изисквания (ЕДИ) (22). Дипломираните студенти получават образователно-квалификационна степен (ОКС) „професионален бакалавър“ по специалността ИОЗ и могат да се реализират в оперативните отдели на регионалните здравни инспекции, областните дирекции по безопасност на храните и други (1,2). Започвайки работа в държавните институции, инспекторите попадат в организации, изградени като специално структурирана и координирана система, предназначена за определен вид дейности, свързани с опазване здравето на гражданите (28). Службата им е държавна, за изпълнение на установените с нормативен акт здравни изисквания за контрол: на обекти с обществено предназначение; на продукти, стоки и дейности със значение за здравето на човека; на условията на жизнената среда и надзор на заразните болести (9,10). Освен контролна дейност, ИОЗ имат и консултантски функции. Те запознават обществеността със специфичните здравни рискове и стратегии, подпомагащи здравословния начин на живот и намаляващи риска от развитие на болести. В практиката си здравните инспектори образуват и създават среди, които се поддържат от регулаторни стандарти и най-добри практики (2). Специалистите организират и планират дейността си съгласно нормативни изисквания и указания на държавната власт, регистрират обекти с обществено предназначение, изготвят необходимите справки с тях, осъществяват контрол за спазване на нормативните разпоредби и издават официални документи, свързани с контрола – протоколи, доклади, чек листи, писма и други (34,35). За целта контролират спазването на определени хигиенни норми, дават препоръки и използват административно-наказателни мерки за принудително изпълнение, ако последните се окажат неефективни (22). Понякога техните действия не се приемат от стопанските субекти и поставят инспекторите в позиция на конфликтни ситуации, които умело трябва да предотвратят (15). Сложността на полагания труд се обуславя от характера на извършваната дейност. Ежедневно от тях се изисква да изпълняват различни роли – от строгия поглед на професионалиста, изискващ спазването на разпоредби, до проявява-

щото разбиране лице, овладяващо конкретни психологически и социални ситуации в процеса на работа (25). Заемащата позиция определя експертите като обществена личност, от която зависи доверието в държавната власт, и ги поставя на наблюдение не само от държавния орган, но и от обществото (7). Изисква се да притежават висока професионална квалификация, обща култура и не на последно място високи морално-етични качества (10,12). Проблемът с развитието на комуникативната култура на бъдещите инспектори в условията на държавната служба се счита за практически значим, който изисква специално внимание в процеса на обучение (27). Необходимо е студентите да се подготвят и мотивират за реализация в реална професионална среда (32). С приемането на Наредбата за единните държавни изисквания (ЕДИ) за специалностите от професионално направление „Здравни грижи“ през 1998 г. точно се регламентират задължителните за обучение дисциплини и техният хорариум. Обучението по специалността ИОЗ се базира на теоретична и практическа подготовка с продължителност 5 семестъра и 600 часа преддипломен стаж и завършва задължително с държавни изпити. Провежда се в редовна форма, в рамките на които се изучават задължителни, избираеми и факултативни дисциплини, отговарящи на ЕДИ за подготовката на професионален бакалавър. Учебната практика следва лекционния курс на обучение и учебно-практическите занятия. За придобиване на практически умения студентите използват различни средства: запознаване с действащи национални и европейски нормативни документи, прилагане и контрол на законоустановените изисквания в обекти с обществено предназначение, вземане на решения и предприемане на действия по компетентност в различни ситуации, според които изготвят писма и официални документи по държавни образци, спазват етичните норми на поведение. Съгласно ЕДИ за изучаваната специалност ИОЗ няма заложи задължителни учебни дисциплини, свързани с изграждане на комуникативни способности и умения на бъдещите специалисти, а необходимостта от провеждане на специализирано обучение в направление е наложително предвид спецификата на работата (2,5,22). Развиването на комуникативната компетентност на бъдещите инспектори се дължи на факта, че прилагането на държавен контрол, в основата на който е наблюдение, организиране и провеждането на превантивни и противо-епидемични мерки, включва интензивна комуникация с голям брой хора с етнически, полови, възрастови, социокултурни, професионал-

ни и индивидуални различия с различни нива на образование и информираност.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Професионалното образование днес е сложен многостранен процес, който решава не само задачите по прилагане на държавния образователен стандарт, но и допринася за формирането на личността, подготвена за професионални дейности и комуникация. Това се дължи на факта, че професионалното и личностно развитие на бъдещите специалисти на етапа на обучение в образователна институция е ключов проблем в съвременната парадигма на професионалното образование (25). Професията на инспектора по обществено здраве изисква наличие на устойчива мотивация, която е в пряка връзка с успешната многопрофилна реализация на завършващите специалисти (31,32). За целта развитието на комуникативни умения е ключов момент, на който понастоящем не се отделя достатъчно внимание. Необходимо е специализирано обучение, което да бъде заложено още в процеса на обучение във висшите училища.

ЛИТЕРАТУРА

1. Александрова В., К. Докова, Професионална реализация на студентите със специалност инспектор по обществено здраве, Варненски медицински форум, том 7(2018), Приложение 3, Доклади от 7-а научна сесия на Медицински колеж – Варна, 5-6 октомври 2018, с.97 -
2. Александрова В., С. Цеков К. Докова, 35 години обучение по специалност „Инспектор по обществено здраве“ в Медицински колеж – Варна, , Варненски медицински форум, том 7(2018), Приложение 3, Доклади от 7-а научна сесия на Медицински колеж – Варна, 5-6 октомври 2018 с.89–96
3. Гапонова С., Н. Корнилова, 2016, Динамика коммуникативной толерантности студентов – будущих государственных и муниципальных служащих, Институт психологии Российской академии наук. Организационная психология и психология труда 2016. Т. 1. № 1, с. 166
4. Грудева М., С. Павлова. 2018. Теория на обучението на студентите от професионално направление „Здравни грижи“- книга 3, МУ – Варна, с.31
5. Грудева М., С. Пенева, Д. Близнакова и др. 2018. Методика на практическото обучение на студентите от професионално направление „Здравни грижи“ - книга 4, МУ – Варна, с.225-228
6. Давидова, О., (2003), Формиране на култура на бизнес комуникация в бъдещите държавни служители, <https://www.dissercat.com/content/formirovanie-kultury-delovogo-obshcheniya-ubudushchikh-gosudarstvennykh-sluzhashchikh>
7. Демке К. 2006. Държавните служители различни ли са заради това, че са държавни служители? Държавният служител – начин на действие, Нов български университет
8. Закон за държавния служител, ДВ бр. 67/1999 г. 68/ 2013 г.,
9. Закон за здравето, ДВ бр. 70/ 2004, изм и доп. ДВ, бр.18/2018
10. Закон за храните, ДВ бр. 90/99, изм и доп. ДВ бр. 106/2018
11. Запорожец Е.А., Коммуникативная компетенция государственных служащих: структура, содержание, условия формирования, УДК 35, ББК 67.401.02, <http://vestnik.uapa.ru/ru/issue/2009/03/05/>
12. Изатова А, С. Мадалиева, S.Yernazarova, Развитие на комуникационна компетентност на студентите на обществения здравей факултет
13. Илиева С., С. Димитрова, Н. Кънева, И. Кунова, Административна реформа и мотивация за работа на държавните служители, Професионално обединение на държавните служители, София, 2005;
14. Йовчева К., Динамика на комуникативната толерантност на студентите
15. ИПА, Въведение в държавната служба
16. ИПА, Работим за хората, Стратегия за развитие на държавната администрация (2014 - 2020 г.) <https://www.eufunds.bg/sites/default/files/2018-11/1434121594.pdf> - стр. 3, 10, 16, 24, 40
17. Казаков А., Психологическите особености професионального общения педагогов в условиях системы дополнительного профессионального образования, <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskie-osobennosti-professionalnogo-obshcheniya-pedagogov-v-usloviyah-sistemy-dopolnitelnogo-professionalnogo>
18. Казанина Т., Формирование умений профессионального общения как условие успешности профессиональной деятельности юриста, 2001, Научная библиотека диссертаций и авторефератов disserCat <http://www.dissercat.com/content/formirovanie-umenii-professionalnogo-obshcheniya-kak-uslovie-uspeshnosti-professionalnoidey#ixzz5Y2SUAWsv>
19. Кодекс за поведение на служителите в държавната администрация. 2004. ПМС № 126 от 11.06.2004 г., ДВ. бр. 53/ 2004 г.
20. Костова Д., Умеят ли нашите студенти да комуникират? Годишник на минно-геоложкия университет „Св. Иван Рилски“, Том 49,

- Св. IV, Хуманитарни и стопански науки, 2006, с.99- 101
21. Мирчева К., Комуникативни умения и общуване, Изд. Арт клуб „Херос“ - Стара Загора, 2012, 20-23
 22. Наредба за единните държавни изисквания за придобиване на висше образование по специалностите от професионално направление „Здравни грижи“ за образователно-квалификационна степен „професионален бакалавър по ...“, ДВ, бр. 87 от 07.10.2008 г.
 23. Одри К., Т. Фоггин, К.Елиът, Т.Косацки, Канадски журнал за обществено здравеопазване / Ревю Канадиен де Сантеe Publique, Vol. 102, No. 6 (ноември / декември 2011 г.), стр. 432-436 Публикувано от: Канадската асоциация за обществено здравеопазване, <http://www.jstor.org/stable/41995652>. Accessed: 14/06/2014 09
 24. Павлова С., Професионална среда и поведение на медицинската среда, Стено- 2015, с.17-18
 25. Попов Т., П. Балканска, Б. Торньова и др., Медицинска педагогика (2011), Екс-Прес- Габрово, 203-215
 26. Професионално общение, <http://malenkiprinc.27.ru/files/uploads/Profobsenie.pdf>
 27. Соболюкова, Н. Развитие комуникативной культуры студентов колледжей туристского профиля в условиях международного сотрудничества, 2007, Санкт-Петербург <https://www.dissercat.com/content/razvitiie-kommunikativnoi-kultury-studentov-kolledzheituristskogo-profilya-v-usloviyakh-mezh>
 28. Стрекалова Н., В. Семенов, Г. Рогова, Професионална среда как фактор професионального развития государственных служащих налоговой службы <https://cyberleninka.ru/article/n/professionalnaya-sreda-kak-faktor-professionalnogo-razvitiya-gosudarstvennyh-sluzhaschih-nalogovoy-sluzhby>
 29. Сухова А.Н., Деркача А.А, Социална психология, Учебное пособие для вузов Серия: высшее образование. 2001 г. 600 стр. ISBN5-7695-0627-X, стр.40-47, 58
 30. Турчина Ж., Т. Турчина, О. Нито, О. Шарова, Формиране на комуникационна компетентност на бъдещи лекари и учебния институт за пост-дипломно образование на медицински университет
 31. Търпоманова, Цв., Възможности за реализация на инспекторите по обществено здраве като специалисти по здравно образование в училищата, Здравна икономика и мениджмънт, 18, 2018, № 1 (67), 33-38. ISSN 1311-9729
 32. Търпоманова, Цв., С. Филкова. Сравнително изследване на мотивацията за избор на специалност на студенти от I курс от специалностите „Рехабилитатор“ и „Инспектор по обществено здраве“ в Медицински колеж – Варна.– Варненски медицински форум, 3, 2014, приложение 4, 386-389.
 33. Улунова А. Е. Культура профессионального общения государственных служащих как культура профессиональной группы и культура личности Ученые записки: электронный научный журнал Курского государственного университета. 2013. № 1 (25), <http://scientific-notes.ru/pdf/029-033.pdf>
 34. Устройствен правилник на Българската агенция по безопасност на храните Приет с ПМС № 35 от 14.02.2011 г., обн., ДВ, бр. 15 от 18.02.2011 г., в сила от 18.02.2011 г. http://bahh.government.bg/uploads/File/Dokumenti_zakoni/USTROJSTVEN_PRAVILNIK_na_Bylgarskata_agenciq_po_bezopasnost_na_hranite.pdf
 35. Устройствен правилник на Регионалните здравни инспекции В сила от 18.01.2011 г. Издаден от Министерството на здравеопазването. Обн. ДВ, бр. 6 от 18 януари 2011 г., изм. ДВ. бр.31 от 15 април 2011 г. https://www.mh.government.bg/media/filer_public/2015/04/08/ustroystvenpravilnik-rzi_15-04-2011.pdf
 36. Шевцова Т, В. Лёвкин, 2014, Основы профессионального общения психолога, учебное пособие. Тюмень: Издательство Тюменского государственного университета УДК 159.9(075.8) ББК Ю93я73,Ш378., 2014. 280 с. с.7-8,9
 37. Duties and Responsibilities of Public, [http://203.94.76.60/HealthCirculars/PHIChapter1-\(1-78\).pdf](http://203.94.76.60/HealthCirculars/PHIChapter1-(1-78).pdf)
 38. Nordquist Richard, Professional Communication Definition and Examples, April 26, 2017, <https://www.thoughtco.com/professional-communication-1691542>

Адрес за кореспонденция:

Ас. Яна Тошева

УС „ИОЗ“

Медицински колеж – Варна,

Медицински университет – Варна

бул. „Цар Освободител“ 84,

Варна 9000

e-mail: qna.tosheva@gmail.com