

МОДЕЛ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ И ПОДДЪРЖАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНОТО ОБЩУВАНЕ И ПОВЕДЕНИЕ НА ИНСПЕКТОРА ПО ОБЩЕСТВЕНО ЗДРАВЕ НА ОРГАНИЗАЦИОННО НИВО

Яна Тошева¹, Станислава Павлова²

¹УС „Инспектор по общественото здраве“, Медицински колеж, МУ – Варна

²Катедра „Логопедия и медицинска педагогика“, Медицински университет – Варна

A MODEL FOR IMPROVING AND SUSTAINING PROFESSIONAL COMMUNICATION AND BEHAVIOR OF PUBLIC HEALTH INSPECTOR AT ORGANIZATIONAL LEVEL

Yana Tosheva¹, Stanislava Pavlova²

¹ Training sector “Public Health Inspector”, Medical College, Medical University – Varna

²Department of Speech Therapy and Medical Pedagogics, Medical University – Varna

РЕЗЮМЕ

Въведение: Дейността на здравните инспектори е комуникативна, насочена към превенцията на общественото здраве и профилактиката на болестите. Когато се говори за професионално общуване и поведение, следва да се отчете доминиращото влияние на професионалната среда, в която човек попада, върху факторите, определящи поведението на служителите.

Целта на настоящата разработка е да се предложи модел за подобряване и поддържане на професионалното общуване и поведение на инспектора по общественото здраве (ИОЗ) на организационно ниво.

Материали и методи: Използван е качествен метод (дълбочинно интервю) сред 16 експерти, работещи в системата на Регионална здравна инспекция (РЗИ), Областна дирекция по безопасност на храните (ОДБХ) или друга институция, имаща отношение към общественото здраве (ОЗ). Приложен е и количествен метод (анкетно проучване) сред 116 инспектори, работещи в РЗИ в седем областни града, чрез собствено разработена анкетна карта с 22 въпроса.

Резултати: Установи се, че дейността на ИОЗ се свързва с висока натовареност и значителна честотата на конфликтите при осъществяване на официален контрол. Предложен е теоретичен модел за оценка на поведенческите характеристики на ИОЗ.

Заклучение: Оценка на поведенческите характеристики дава възможност да се определят основни проблеми в професионалната среда на Инспектора и да се предприемат действия за оказване на подкрепа на индивидуално и групово ниво.

Ключови думи: здравен контрол, инспектор по общественото здраве (ИОЗ), професионално общуване, поведенчески характеристики, организация

SUMMARY

Introduction: The activities of health inspectors are communication-oriented towards the prevention of public health and disease prophylaxis. When talking about professional communication and behaviour, the dominant influence of the professional environment in which a person operates, interacts, and influences the factors determining employee behavior must be considered.

The purpose of this paper is to propose a model for improving and sustaining the professional communication and behaviour of the public health inspector (PHI) at the organizational level.

Materials and Methods: A qualitative method (in-depth interview) was used among 16 experts working in the system of Regional Health Inspectorate (RHI), Regional Directorate of Food Safety (RDFS), or another institution related to public health (PH). A quantitative method (survey) was also applied among 116 inspectors working in RHIs in seven regional cities using a self-developed questionnaire with 22 questions.

Results: It was found that the activity of PHIs is associated with high workload and significant frequency of conflicts when carrying out official control. A theoretical model for assessing the behavioural characteristics of PHIs is proposed.

Conclusion: The assessment of behavioural characteristics allows identifying key issues in the professional environment of the Inspector and taking actions to provide support at both individual and group levels.

Keywords: health control, public health inspector (PHI), professional communication, behavioural characteristics, organization

Въведение

Темите за здраве се обсъждат на национално и световно ниво. В личностен план здравето се разглежда като условие за благосъстояние и

качество на живот. В обществен план доброто здраве представлява ресурс и е източник на икономическа и социална стабилност, водеща до постигане на силни, динамични,

творчески общества [7]. Постигането на здраве се осъществява чрез създаване и запазване на здравословна среда, в която човек живее, учи и работи [6, 7]. В процеса има много участници, част от които са и Инспекторите по общественото здраве (ИОЗ). Те са изпълнителен контролен орган, държавни служители, подчинени на две институции: Министерството на здравеопазването (МЗ) (за работещите в Регионална здравна инспекция) и Министерството на земеделието и храните (за работещите в Областна дирекция по безопасност на храните) [1]. Дейността им е съсредоточена върху превенцията и профилактиката на общественото здраве [4, 18].

Тяхна основна задача е да насочват поведението на обществото в изпълнение на държавната политика, да промотират здраве и да мотивират здравно поведение [3, 5, 17]. Работата им е немислима без процес на общуване [3, 17].

В изпълнение на службата си, здравните инспектори взаимодействат с различни социални групи – правителствени, неправителствени организации, ръководство, колеги, потребители, учаци, работещи с хора, които имат познания в областта и с такива, които нямат. Налага им се бързо да трансформират професионалната си реч, така че посланията им, освен да информират, да насочват и убеждават в правотата на предприеманите действия [18]. Когато се говори за професионално общуване и поведение, следва да се отчете доминиращото влияние на професионалната среда, в която човек попада, върху факторите, определящи поведението на служителите [15].

Средата, в която ИОЗ работи, се определя от законово-правната уредба, а тя през последното десетилетие е свързана с множество реформи, продиктувани от политиката на страната. Промените са насочени към статута, структурата, вътрешната организация на институциите, законодателството и функциите на служителите. С промените в администрацията се наблюдават промени и в нагласите за работа и удовлетвореността от полагания труд [8, 9]. Структурните промени довеждат и до съкращение на длъжността „здравен инспектор“ в службите по контрол [21]. С непрекъснатата смяна на заповеди и указания се повишава и натовареността на работното им място. След обявяването на пандемията и въвеждането на епидемиологичната обстановка в страната, към дата 16.03.2021г. са издадени над 200 броя заповеди във връзка

с COVID – 19 [20]. Промените в заповедите се изразяват в дни, понякога и в часове. Изисква се бърза адаптация и добра организация по тяхното правоприлагане от изпълнителния орган, а според изследване на Института за социални и синдикални изследвания на Конфедерацията на независимите синдикати в България, необходимостта да се работи бързо, поставянето на задачи с противоречиви изисквания, честите промени в работните смени, невъзможността да се ползват регламентирания почивки и все по-високите изисквания за качество на извършваната работа са сред идентифицираните фактори на работното място, водещи до стрес и произтичащите от това последствия за здравето на работещите [16]. Повишеното ниво на натовареност е предпоставка за вземане на неправилни решения, проблеми в общуването, конфликтни ситуации и ниска ефективност на работното място в дългосрочен план [2].

Не може да се пропусне и факта, че в медийното пространство имаше и множество протестни действия, организирани от ИОЗ. Основни предпоставки за протестите бяха съкращения на персонала, увеличаване на ангажиментите, назначаване на друг вид специалисти на длъжността инспектор, недостойно заплащане на труда и други [10-14].

Целта на настоящата разработка е да се предложи модел за подобряване и поддържане на професионалното общуване и поведение на ИОЗ на организационно ниво.

Материал и методи

За идентифициране на параметрите за разработка на модел за подобряване и поддържане на професионалното общуване и поведение на ИОЗ са използвани следните методи, приложени в комплексно проучване върху съвременния статус на ИОЗ:

Документален метод (анализ на съдържанието на официални документи, регламентиращи дейността на ИОЗ, отчети на РЗИ, както и публикации в печата, отнасящи се до ИОЗ), анкетен метод (количествено проучване) и метод на дълбочинно интервю (качествено проучване).

Количественото проучване е проведено чрез пряка анонимна анкета сред 116 здравни инспектори (80% жени, 20% мъже, средна възраст 45 ± 2 г.), работещи в РЗИ на територията на градовете Варна, Русе, Добрич, Шумен, Разград, Силистра и Ямбол, които представляват 88% от всички инспектори

от упоменатите инспекции. Анкетната карта съдържа 22 въпроса (7 затворени, 11 полузатворени и 4 отворени въпроса), свързани с дейността на ИОЗ. Анкетата е разработена за целите на комплексно проучване, извършено в периода август 2020 – май 2021 г. Включва въпроси свързани с фактори на работната среда като адаптация, мотивация, удовлетвореност, общуване и конфликти на работното място.

При статистическата обработка са използвани описателни методи и методи за оценка; методи за проверка на хипотези; корелационен анализ и регресионен анализ. Използването от нас критично ниво на значимост е $\alpha = 0.05$. Съответната нулева хипотеза се отхвърля, когато Р стойността (P-value) е по-малка от α . За обработка на данните от проучването е използвана версията на SPSS – SPSS for Windows 13.0.

Качественото проучване (дълбочинно интервю) е проведено сред 16 експерти, работещи към системата на РЗИ/ ОДБХ или друга институция, имаща отношение към ОЗ, от градовете София и Варна, в периода октомври 2020 - юли 2021 година. Интервюто включва тематични области, отнасящи се до работната среда, реформите в службата на ИОЗ и влиянието им върху дейността на здравните инспектори. Респондентите са представени с номера от ОЗ-1 (Обществено здраве-1) до ОЗ-16. От всички участници, 11 са с висше образование по медицина (от ОЗ-1 до ОЗ-11), от тях 5 са с научна степен доктор по медицина; 4 – инспектор по обществено здраве (ИОЗ) (от ОЗ-12 до ОЗ-15) и 1 –експерт - социолог (ОЗ-16).

Резултати

Фактори от трудовата среда, оказващи влияние върху професионалното общуване и поведение на ИОЗ

Анализът на резултатите от количественото проучване ни дават основание да изведем факторите, които оказват влияние върху професионалното общуване и поведение на ИОЗ. Установи се, че дейността на ИОЗ се свързва с висока натовареност и значителна честота на конфликтите при осъществяване на официален контрол. С нарастване на възрастта се отчита понижаване на удовлетвореността от работа, като една от причините за това е негативният имидж на институцията РЗИ. Всеки един от факторите – мотивация, удовлетвореност, натовареност, комуникативни умения пряко или косвено оказва влияние върху професионалното

общуване и създаването на междуличностни взаимоотношения на работното място. Част от факторите се свързват с наличието на конфликтни ситуации в дейността на инспекторите. Това са:

- **ниво на удовлетвореност** - когато степента на удовлетвореност расте, броят на конфликтите намалява ($r = -0,204$);

- **ниво на натовареност** - конфликтите се повишават с увеличаване на нивото на натовареност ($OR = 2,246$, $p < 0,007$), с увеличаване на растящите ангажименти ($OR = 2,124$, $p < 0,007$), със съкращенията на длъжността инспектор ($OR = 2,125$, $p = 0,000$);

- **междоличностни взаимоотношения** на работното място, както с колеги, така и с лицата, подлежащи на контрол. Макар една част от инспекторите да считат, че имат добри комуникативни умения, те нерядко влизат в спорове с лицата, подлежащи на контрол (хи квадрат= 30, 417, $p = 0,019$), и поведението им не може да се определи като емпатично (хи квадрат=29,899, $p = 0,002$). Разногласията с колегите, относно прилагането на законодателството, изготвянето на официални документи и липсата на взаимна подкрепа също води до повишаване на конфликтите на работното място.

Всеки един от факторите може да доведе до дистрес на работното място и в следствие до поведенчески прояви, които затрудняват както ежедневно функциониране, така и работата на ИОЗ.

Наличието на конфликти е показател за въздействие на факторите на професионалната среда върху професионалното общуване и поведение на ИОЗ. Въвличането в конфликти и тяхното управление се определя от изградените комуникативни умения в процеса на обучение на три нива – във висшето учебно заведение, при въвеждане в длъжност и по време на професионалната реализация.

Според инспекторите са нужни умения за общуване с различни социални групи, управление на конфликти и работа в екип.

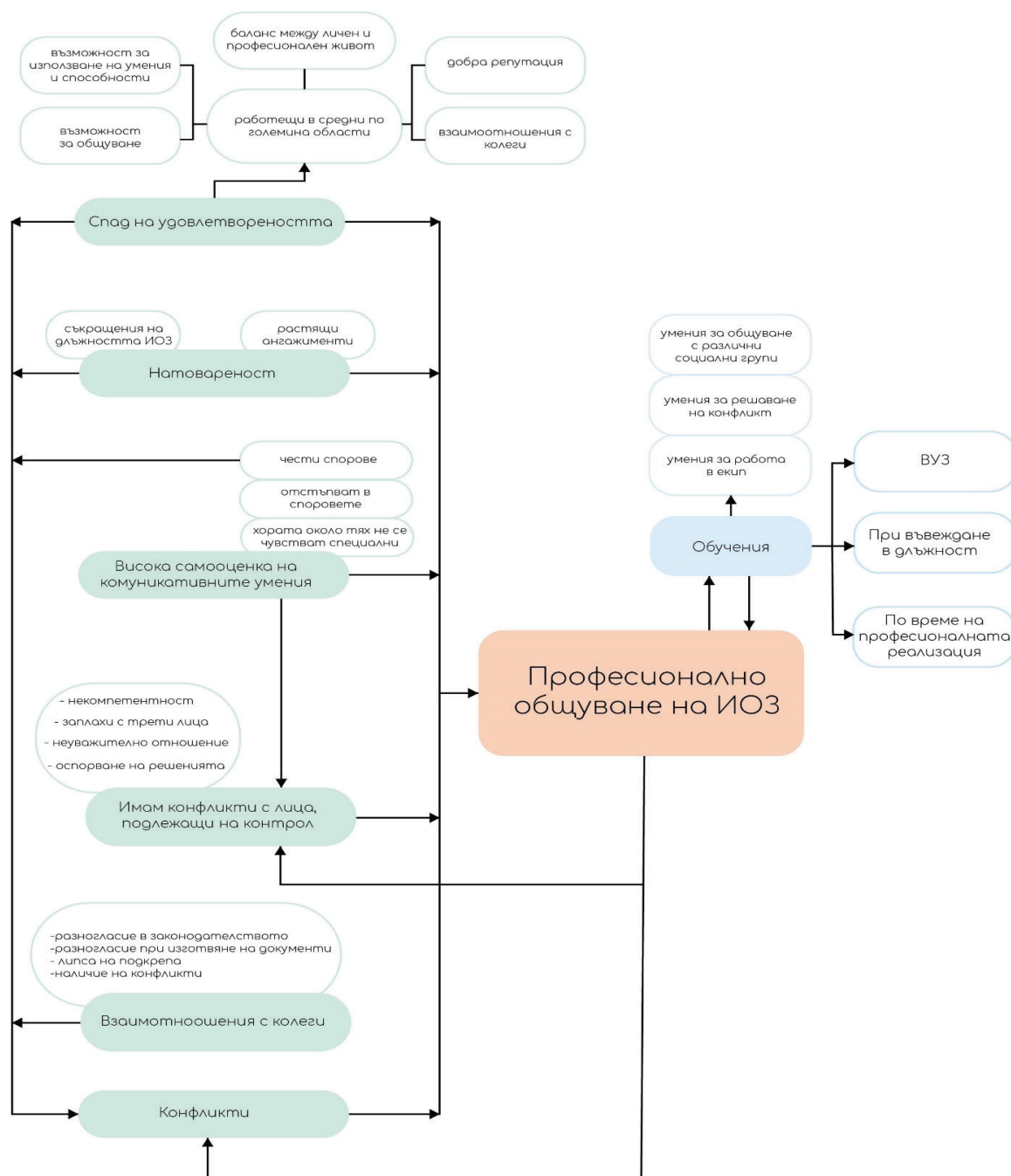
Експертите в качествено проучване потвърдиха, че има недостиг на кадри и COVID ситуацията повиши натовареността на здравните инспектори. Отбелязват, че работата на специалистите става все по-стресогенна и все повече се създават потенциални възможности за конфликт на всички нива. Според тях на инспектора се налага да „играе роля на медиатор“ (ОЗ-6), „повишават се изискванията към ИОЗ и се утежняват взаимоотношенията с гражданите“

(ОЗ-7) В същото време ИОЗ трябва „да извършва консултантска дейност по промоция на здравето, което изисква добра комуникативна компетентност“ (ОЗ-6). Отбелязва се, че „напоследък хората станаха мнителни, усещат натиск и ...още с влизането в обекта, ИОЗ се приемат като заплаха“ (ОЗ-15). Според единия от интервюираните: „Комуникацията е снижена на много ниско ниво, ...понякога липсва вертикална и хоризонтална такава“ (ОЗ-12).

Експертите считат, че обучението по комуникации е добре да започне с овладяването на различни комуникативни техники още във висшето училище, където да се „въведат задължителни дисциплини по комуникативни техники“, (ОЗ-13), „а не само етика“ (ОЗ-7). Споделя се мнението, че обучението трябва да има и при започване на работа, и в хода на професионалната реализация. Повечето експерти реагират на централизираните обучения и отбелязват, че „не е задължително да са винаги в София. Добре би било да се организират на място в службата, но от специалисти“ (ОЗ-7). Важно е да има такива обучения периодично, защото обстановката се променя“ (ОЗ-15). „Хубаво е курсовете да се организират за всички в службата“ (ОЗ-5).

Влиянието на факторите от трудовата среда върху професионалното общуване и поведение на ИОЗ е представено във фиг. 1

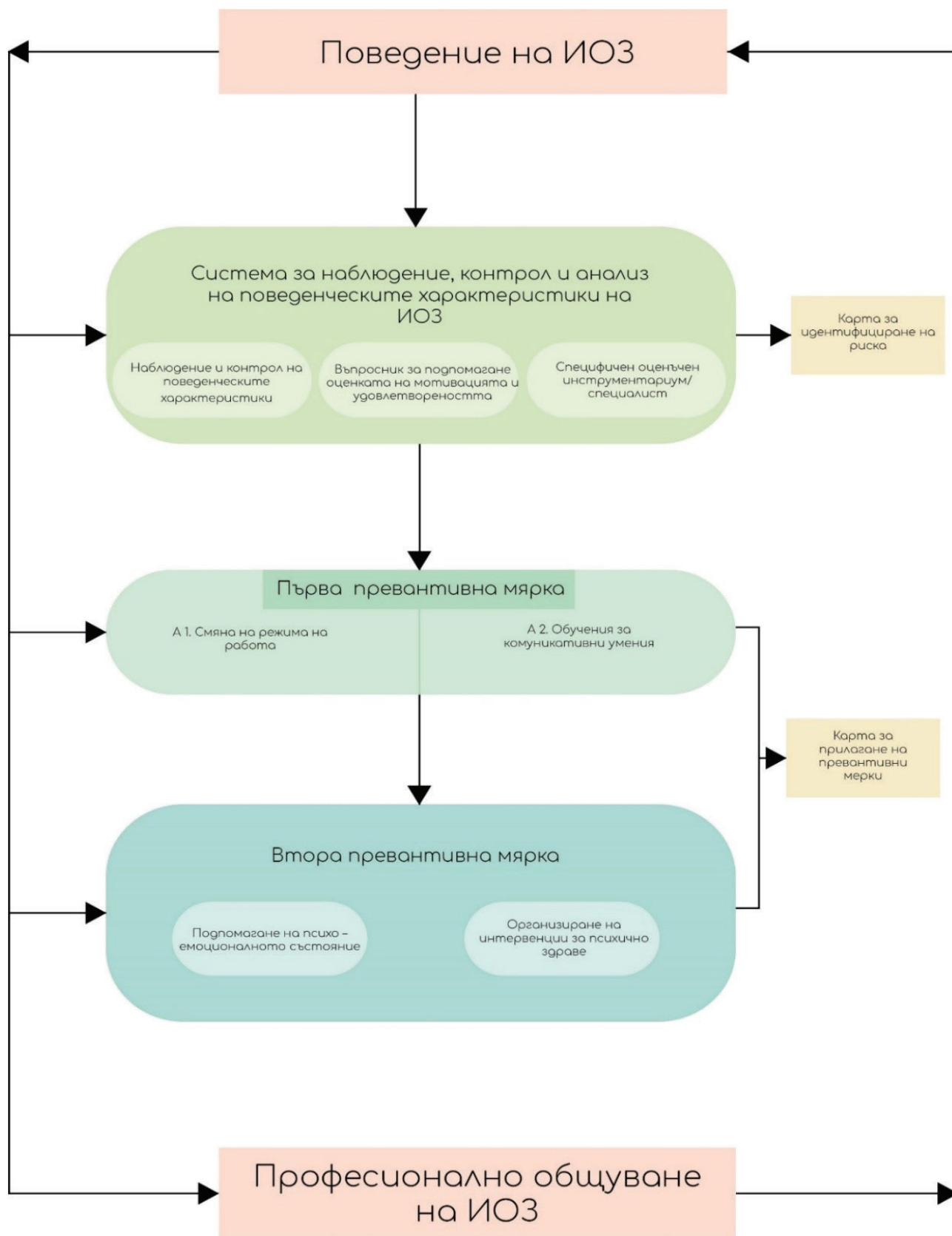
Фиг. 1. Фактори от трудовата среда, влияещи върху професионалното общуване и поведение на ИОЗ



За оптимизиране на професионалното общуване на ИОЗ е разработен теоретичен модел предназначен за оценка и самооценка на професионалното поведение на инспекторите и

превенция на работните конфликти. Схематично моделът е представен на фиг. 2

Фиг.2. Теоретичен модел за подпомагане на професионалното общуване на ИОЗ



Теоретичният модел включва описание на подходите за оптимизиране на професионалното общуване в дейността на ИОЗ на ниво организация. Разработен е в няколко етапа и може да бъде в помощ на всеки ръководител. Моделът започва със Система за наблюдение, контрол и анализ на поведенческите характеристики на ИОЗ и включва:

➤ **Наблюдение и контрол на поведенческите характеристики на инспекторите.** Наблюдават се следните признаци и прояви: умора, стрес, агресия, разсеяност, липса на концентрация, раздразнителност, нервност, апатия, отказ от изпълнение на задачи, отказ от поемане на отговорност, грешки при попълване на официални документи, постъпили сигнали/ жалби срещу личността.

➤ **Анализ и оценка на мотивацията и удовлетвореността на ИОЗ чрез Въпросник** оценяващ условията и резултатите от работата. Препоръчително е социологическите изследвания да се провеждат един път на три годишен период и/или 6 месеца след въвеждане на реформи в организацията на работата.

➤ **Анализ и оценка на психичното здраве на ИОЗ** При установяване на промяна в поведенческите характеристики, индивидуално за конкретното лице може да се приложи въпросникът на Кристина Маслах (Maslach Burnout Inventory - MBI) или друг въпросник, разработен на местно ниво. Оценката може да се прави при постъпване на работа индивидуално и на ниво група един път в годината от началник отдела и/или от специалист (психолог/ психиатър).

Резултатите от наблюдението и анализа се документират в Карта за идентифициране на риска или друг аналогов документ индивидуално за всеки служител.

В зависимост от получените резултати предлагаме **Прилагане на превантивни мерки за борба с професионалния стрес.** Те се документират в Карта за прилагане на превантивни мерки и включват:

➤ **Прилагане на първа превантивна мярка.** Осъществява се когато нивото на бърнаут-синдрома не е тежко. Тя е насочена към

А 1. Смяна на режима на работа:

- Редуване на работа на терен с работа от службата и документооборот / дежурна стая или други задачи;

- Осъществяване на официален контрол

според оценка на риска на обекта – редуване на официален контрол в обекти с по – нисък риск с обекти с по – висок риск;

- Отмяна на допълнителни дежурства;

- Оптимизиране на работното време, като се дават допълнителни почивни дни в деня след дежурство;

- Подкрепа от страна на ръководството при осъществяване на контрол. (Ръководителят може да извърши съвместно с Инспектора официален контрол и/или да назначи по – опитно лице да окаже помощ и съдействие)

А 2. Обучения за комуникативни умения

- Специализирани обучения за подобрене на комуникативни умения, управления на конфликти, решаване на проблеми, работа в екип и други.

Мерките могат да се осъществяват самостоятелно и/ или съвместно (А1 + А2).

➤ **Втора превантивна мярка за подобряване на емоционалното състояние.** Прилага се при тежки случаи на бърнаут-синдрома. Може да се проведе детайлен анализ на работното натоварване на отделните служители по отношение обема работа в момента и оптимизиране на работния процес чрез увеличаване на кадровата обезпеченост при необходимост. Психо – емоционалното състояние може да се подпомогне с организиране на:

- групи за вентилиране на емоции,

- групи за споделяне на опити и идеи

- неформални групови занимания (тиймбилдинг).

Типът на груповата работа се определя от специалист при необходимост.

В случаи на агресия и чести конфликтни ситуации от страна на инспекторите, съответното лице може да бъде насочено към консултация със специалист – психолог/ психиатър.

Заклучение

Работодателите ценят у служителя качества и умения, свързани с ефективната междуличностна комуникация, критично мислене и решаване на проблеми, а не само изпълняване на работните задължения [16]. В работата на ИОЗ комуникациите са ежедневие, дейността им е значително натоварена и свързана с конфликти. Въпреки че ежедневните задачи са част от дейността на ИОЗ, те могат да доведат до стресови ситуации и да окажат неблагоприятно влияние върху общуването, професионалното поведение на специалистите и възникване

на конфликтни ситуации. Овлабяването на конфликтните ситуации и запазването на психо – емоционалното състояние на служителите е от водещо значение за повишаване на ефективността на работата. Възможно е чрез интервенции за повишаване на мотивацията на здравните инспектори, превенции за стреса на работното място и намаляване на конфликтните ситуации да се подобри професионалната дейност.

Литература:

1. Георгиева Л., С.Попова. 2016. Професии в здравеопазването, ИК „Стено“, с. 78-8
2. Динков М. Връзка между условията на труд и производителността на персонала в организацията, Стопанска академия „Д. А. Ценов“ Свищов, 2015, стр. 46 - 64 https://www.e-acadjournal.org/pdf/article_15135.pdf
3. Закон за Българската агенция по безопасност на храните, ДВ, бр. 8/ 2011 г..изм и доп. ДВ бр. 58/ 2017
4. Закон за здравето, ДВ бр.70/ 2004. изм и доп. ДВ бр.18/ 2018;.
5. Касеева Т. 2001. Роль государственных служащих в механизме российского государства: теория, <http://www.dissertat.com/content/rol-gosudarstvennykh-sluzhashchikh-v-mekhanizme-rossiiskogo-gosudarstva-voprosy-teorii#ixzz500BapxFY>
6. МЗ, Национална здравна стратегия 2020, с. 6, 106 – 107
7. МЗ, Национална здравна стратегия 2021-2030, проект, https://www.mh.government.bg/media/filer_public/2020/12/29/proekt_na_natsionalna_zdravna_strategiia_2021-2030.pdf
8. Младенов Ю., В. Терзиев. 2011. „Основи на управление-то“, Русе, 2011, с. 134-136, 154-167
9. Постановление № 1 на МС от 6 януари 2011 г. за структурни промени в системата на здравеопазването
10. СО на ФСЗ при КНСБ. 2008. Писмо от синдикатите на СО на ФСЗ при КНСБ, СС при КТ “Подкрепа”, ННССИБ при ФЗКК Във връзка с №32-00-24/22.02.2008 г. на МЗ, относно: предвидено съкращение на персонала в РЗИ-Варна,
11. СО на ФСЗ при КНСБ. 2009. Писмо от синдикатите на СО на ФСЗ при КНСБ във връзка с №04-20-218/8.10.2009 г.на МЗ, относно: предвидено съкращение на персонала в РИОКОЗ-Варна с 15 %.
12. СО на ФСЗ към КНСБ. 2012. Писмо до Десислава Атанасова Министър на Здравеопазването
13. СО на ФСЗ към КНСБ. 2018. Писмо до Кирил Ананиев Министър на Здравеопазването
14. СО на ФСЗ към КНСБ. 2020. Писмо до г-н Бойко Борисов Министър Председател на Република България, 2020
15. Тошева Я., С.Павлова, Мотивация и удовлетвореност – фактори за формиране на професионално общуване на инспектора по обществено здраве при осъществяване на официален контрол, Академично списание „Управление и образование“, Университет „Проф.д-р Асен Златаров“, Бургас, Том 16 (6) 2020, стр.111-116
16. 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
17. Cabinet office, Civil Service People Survey 2020: Technical Guide, p https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/977279/Civil_Service_People_Survey_2020-Technical_Guide.pdf
18. Enrique R. L. de la Fuente, J.Gutiérrez-Fisac, 2007. The Role of the Public Health Official in Communicating Public Health Information Am J Public Health. 2007 April; 97(Suppl 1): S93–S97. doi: 10.2105/AJPH.2006.094623, PMID: PMC1854984, <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1854984>
19. Keijzers B. 2010. Employee motivation related to employee performance in the organisation, p.11, <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=121057>
20. Instytutu Zdrowia Publicznego na Wydziale Nauk o Zdrowiu UJ CM kształci specjalistów zdrowia publi <https://izp.wnz.cm.uj.edu.pl/>
21. Национален статистически институт, Република България <https://www.nsi.bg>

Адрес за кореспонденция:

*Гл. ас. Яна Тошкова Тошева
e-mail: Yana.Tosheva@mu-varna.bg
Доц. Станислава Павлова Пенева
stanislava.peneva@mu-varna.bg*