

СПЕЦИФИКА НА КОМУНИКАТИВНИТЕ УМЕНИЯ НА ИНСПЕКТОРА ПО ОБЩЕСТВЕНО ЗДРАВЕ В ПРОФЕСИОНАЛНА СРЕДА

Яна Тошева¹, Станислава Павлова², Цветелина Търпоманова¹

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

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

SPECIFICITY OF COMMUNICATION SKILLS OF THE PUBLIC HEALTH INSPECTOR IN A PROFESSIONAL ENVIRONMENT

Yana Tosheva¹, Stanislava Pavlova², Tsvetelina Tarpomanova¹

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

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

РЕЗЮМЕ

Въведение: Ежедневните дейности и роли налагат инспекторът по обществено здраве (ИОЗ) да притежава високи комуникативни умения и компетентности. Изискването е наложително и поради специалния статут, който получава като държавен служител, а именно наказуемостта на неговото поведение. Придобиването на специфичните комуникативни умения би допринесло за ефективно упражняване на професията ИОЗ.

Цел: Да се определи спецификата на комуникативните умения на ИОЗ в хода на работния процес

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 количествен метод (анкетно проучване) сред 116 инспектори, работещи в РЗИ в седем областни града, чрез собствено разработена анкетна карта с 22 въпроса.

Резултати: Потвърди се разнообразието от дейности и ситуации в ежедневието на ИОЗ. Около 1/3 (32,6%) от инспекторите участват в разрешаване на конфликтни ситуации, което определя и позицията на експертите за ИОЗ да „играе роля на медиатор“. Над половината от анкетираните участници (56,9%) отбелязват, че са необходими умения за общуване с различни социални групи.

Заключение: Резултатите потвърждават необходимостта от специфични комуникативни умения в работата на ИОЗ. За да се овладеят тези умения, е важно планиране и провеждане на подходящи обучения.

Ключови думи: комуникативни умения, обществен контрол, инспектор по обществено здраве (ИОЗ), професионална среда

SUMMARY

Introduction: Daily activities and roles require Public Health Inspector (PHI) to possess excellent communication skills and competencies. The requirement is also imperative because of the special status he or she receives as a civil servant, namely the sanctionability of his or her conduct. Acquisition of specific communication skills would contribute to the effective exercise of PHI profession.

Purpose: To identify PHI specific communication skills in the course of the work process

Materials and Methods: A qualitative method (in-depth interview) was used among 16 experts working in the system of a Regional Health Inspectorate (RHI)/ District Food Safety Directorate (DFSD) or other institution relevant to public health (PH). A quantitative method (a survey) was applied among 116 inspectors working in RHI in seven district cities, using a self-administered questionnaire consisting of 22 questions.

Results: Variety of activities and situations in the daily life of PHIs was confirmed. About one third (32.6%) of inspectors are involved in conflict resolution situations, which also determines the position of PHI experts to “act as mediators”. Over half of the respondents (56.9%) noted that communication skills with different social groups are needed.

Conclusion: The results confirm the need for specific communication skills in the work of PHIs. Training planning is important to help them acquire these skills.

Keywords: communication skills, public control, public health inspector (PHI), professional environment

Въведение

Инспекторът по обществено здраве (ИОЗ) изпълнява държавна служба, получава статут на държавен служител и дейността му е нормативно определена. Ръководи се от закона и законосъобразните актове на органите на държавната власт,

от интересите на държавата, законните интереси и свободите на гражданите. Негова основна задача е да насочва поведението на обществото в изпълнение на държавната политика по дейности, свързани с опазване на общественото здраве, както в контролната, така и в промотивната дейност [7].

Изпълнението на дейностите е немислимо без комуникативна компетентност.

В проект на МЗ за Национална стратегия за здраве 2021-2030 г. се обръща внимание на усъвършенстването на формите и начините за предоставяне на информация на обществеността за дейностите, осъществявани от страна на държавния орган [8]. Представянето на информация за здравето трябва да се съобщава по такъв начин, че да се тълкува правилно от индивидите и от обществото, като не само ги информира и насочва, но и ги убеждава в правотата на предприеманите действия [15]. Здравната комуникация се определя като „...изкуството и техниката за информиране, влияние и мотивиране на индивидуалната, институционалната и обществената аудитория за важни здравни проблеми“ [14]. За целта професионалистите в областта на общественото здравеопазване трябва да придобият умения за предоставяне на информация на различни аудитории - лица със специфични знания и лица без опит и познания в областта на общественото здраве [15]. Изисква се бързина на мисловната дейност, тактичност и уважение към опонента.

В дейността си ИОЗ изисква сведения и документи свързани с прилагането на контрола, издава официални документи по утвърдени образци и промотира здраве [12,13]. Комуникацията му е формална-неформална, пряка-непряка, на вертикално-хоризонтално ниво, писмена-устна, вербална-невербална. Процесът на общуване е регламентиран от нормативни документи поради необходимостта да се спазват основните етични принципи (законност, лоялност, честност, безпристрастност, компетентност, политическа неутралност, отговорност, зачитане на личността, отчетност), характеризира се с йерархична подчиненост и атрибутивност (провежда се на определено място – професионална среда [1,2,10]).

Спецификата в работата на ИОЗ се изразява в статута му на държавен служител и правото на власт при упражняване на професията [6]. Сключвайки договор с държавата, ИОЗ става не само държавен служител, но и обществена личност, което го подлага повече на наблюдение от страна на обществото, отколкото на държавата [3]. В този случай, освен в административно-правни отношения, инспекторът като служител на държавата е поставен и в публично-правни отношения. Това се отнася до цялостното му поведение както на работното му място, така и извън него [11]. Ежедневните дейности налагат инспекторът да установява и поддържа контакти с различни социални групи: членовете на контролираните обекти, граждани, колегите на работното място, ръководството, правителството, с правителствени и неправителствени организации и институции.

Понякога действията във връзка с осъществяване на контрола не се приемат от стопанските субекти и поставят инспектора в конфликтни ситуации. За да ги предотврати, са необходими специализирани знания, комуникативни способности, умения за решаване на нестандартни задачи, работа в екип, както и умения за осъществяване на социално взаимодействие, гарантиращи ефективността и ефикасността на решаването на професионалните задачи [4,5,9]. Познаването на специфичните комуникативни умения в дейността на ИОЗ би допринесло за ефективно упражняване на професията.

Цел

Да се определи спецификата на комуникативните умения на ИОЗ в хода на работния процес.

Материал и методи

Приложени са 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, натовареността, професионалните взаимоотношения и обученията. Анкетата е разработена за целите на комплексно проучване, извършено в периода август 2020 – март 2021 г. и съвпада с епидемичната обстановка от COVID-19 в нашата страна.

За статистическото представяне на резултатите 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 α . За обработка на данните от проучването е използвана версията на 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 г.

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 и обсъждане

Анкетираните лица са разпределени в три групи според големината на областните центрове, в които се намира РЗИ, както следва: група 1-включва 38 специалисти, работещи в големи области (с областни центрове градовете Варна и Русе); група 2 - 41 специалисти, реализирани в средно големи области (с областни центрове градовете Добрич, Шумен); група 3 - 37 инспектори от малки области (с областни центрове градовете Ямбол, Разград, Силистра). По възраст анкетираните се разпределят в следните групи: до 30 г. (15%); 31 - 44 г. (28%); 45 - 54 г. (37%) и над 55 г. (20%). Средната възраст на респондентите е 45 ± 2 години. Сред работещите преобладават жените в съотношение 4:1, (жени – 80%, мъже – 20%). Средният брой години професионална реализация на анкетираните е 18 ± 2 години. С най-голям относителен дял са респондентите с трудов стаж над 20 години – 60%.

Експертите оценяват ИОЗ като значима за профилактиката фигура, „която към днешна дата носи тежестта на Общественото здраве“ (ОЗ - 4). За целта ИОЗ трябва да е на ниво: компетентен, с комуникативни умения, съчетаващ широка култура и знания в различни области. Поведението му трябва да всява респект, гради авторитета и повишава доверието в институцията, за която работи. Обръща се внимание, че дейността му е разнообразна, изискваща комуникация с различни социални групи, че той е най-подготвен за дейностите, свързани с опазване на общественото

здраве (ОЗ - 13); в миналото ИОЗ е бил влиятелна фигура, ползваща се с уважение. „Сега всички се обръщат негативно към специалистите, въпреки това държавните служители харесват работата си“ (ОЗ - 4).

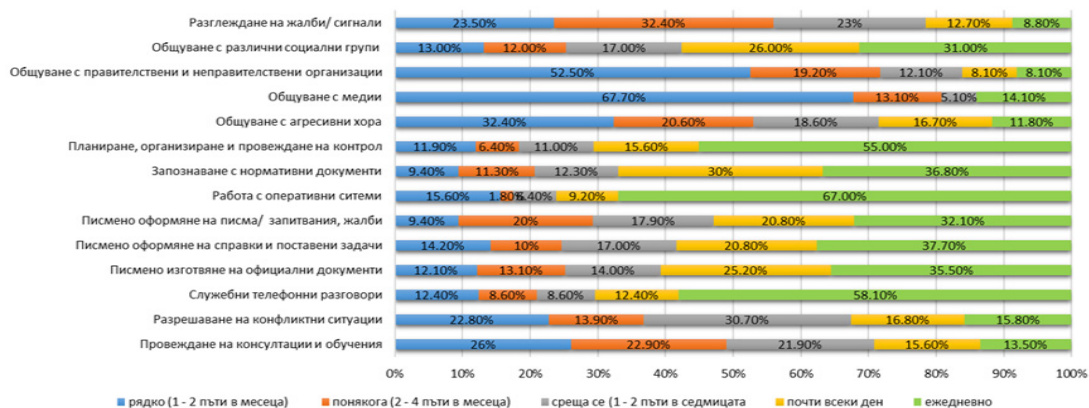
В анкетната карта са представени специфичните задължения и ситуации, с които се сблъскват ИОЗ по време на работа. На респондентите бе предоставена възможност да степенуват честотата им с петстепенна скала от 1 до 5, където 1 е рядко (среща се 1-2 пъти в месеца), 2 – понякога (3 – 4 пъти в месеца), 3 – (1-2 пъти седмично), 4 – почти всеки ден и 5 ежедневно. От представените данни е видно, че всеки ден:

- над ½ от инспекторите планират, организират и провеждат контрол в обществени обекти (70,6%), запознават се с нормативни документи (66,8%), работят с оперативни системи (76,2%), изготвят официални документи (60,7%), провеждат служебни телефонни разговори (70,5%);
- всеки втори общува с различни социални групи (57%), оформя писма, отговори на запитване, жалби, сигнали (52,9%), подготвя писмени справки (58,5%);
- всеки пети служител разглежда постъпили жалби/сигнали (21,5%) и провежда консултации и обучения (29,1%);
- всеки десети общува с правителствени и неправителствени организации (16,2%) и медии (14,1%);

Равномерно е разпределено участието на ИОЗ в конфликтни ситуации. Около 1/3 (36,8%) от инспекторите участват от 1 до 4 пъти разрешават конфликтни ситуации. Следват участниците (32,6%), които почти всеки ден и ежедневно участват в конфликти. За 30,7%, конфликтните ситуации са 1 – 2 пъти в седмицата.

Близко 1/3 от респондентите (28,5%) са категорични, че им се налага почти всеки ден и всеки ден да общуват с агресивни хора (фиг.1. Разпределение на най-често срещаните задължения и ситуации в ежедневноата дейност на ИОЗ).

Фигура 1. Разпределение на най – често срещаните задължения и ситуации в ежедневноата дейност на ИОЗ



Служебните разговори са част от задълженията на всеки инспектор и няма други оторизирани лица, които да ги провеждат. Малко под половината от инспекторите, които са посочили, че почти всеки ден осъществяват служебни разговори по телефона с подконтролните лица, твърдят че от срещната страна проявява неуважително отношение към тях (41,2%) ($p=0,015$). Участниците, които говорят ежедневно по телефона с лицата, подлежащи на контрол, споделят, че са заплашвани с намесата на трети лица (50%) ($p<0,0001$).

Разнообразието от дейности на ИОЗ изисква специфични знания, умения и компетентности в областта на професионалното общуване и анкетиранията лица осъзнато показват необходимите умения за добро професионално общуване. Над половината от респондентите (56,9%) отбелязват, че това са умения за общуване с различни социални групи. За малко под половината (44,8%) от участниците от съществено значение е да могат аргументирано да отстояват позицията си. Не е малък дялът на лицата (38,8%), които считат, че са нужни умения за решаване на конфликти. За всеки трети инспектор е важно да се контролира емоционалното състояние (31,9%) и да се работи в екип (30,2%). Правилното изразително изказване е важно за 27,6%, а за 22,4% е умението да се насочва разговора към целта на ситуацията. По-малко внимание се обръща на умения за наблюдателност (17,2%) и толерантност в процеса на общуване (10,3%) (фиг.2).

Фигура 2. Мнение на ИОЗ относно вида умения в областта на професионалната комуникация



Заб.* % надхвърля сто поради посочени повече от един отговор

Последните два фактора – наблюдателност и толерантност в процеса на общуване, независимо че са с по-нисък дял, не са за подценяване. Показателите са водещи за преценяване на ситуацията и нейното овладяване при необходимост. Трудно би се овладяла една ситуация, ако тя не се прецени още в първия етап на нейното развитие. Това може да се осъществи при усъвършенстване на умението за наблюдаване на първите признаци за възникване на различни по вид ситуации.

Според експертите работата на специалистите става все по-стресогенна и все повече се създават потенциални възможности за конфликт на всички

нива. Конфликтните ситуации, в които попадат инспекторите, налага изискването да „играе роля на медиатор“ (ОЗ-6). „Повишават се изискванията към ИОЗ и се утежняват взаимоотношенията с гражданите“ (ОЗ-7). В същото време на ИОЗ се налага „да извършва консултантска дейност по промоция на здравето, което изисква добра комуникативна компетентност“ (ОЗ-6). Отбеляза се, че „напоследък хората станаха мнителни, усещат натиск и ...още с влизането в обекта, ИОЗ се приемат като заплаха“ (ОЗ-15). Подчерта се важноста на поведението на ИОЗ в дадена ситуация. „Важни са първите думи, за да се отпусне обстановката. Ако ИОЗ не е компетентен и психически стабилен, може да възникне конфликт“ (ОЗ-15). Според друг участник: „Комуникацията е снижена на много ниско ниво, ...понякога липсва вертикална и хоризонтална такава“ (ОЗ-12).

Всички интервюирани лица считат, че е необходимо ИОЗ да притежават комуникативни умения. Един от респондентите заявява, че комуникативните умения са заложили в компетенциите за държавните служители и те трябва да отговарят на Етичния кодекс за държавен служител.

Процесът на общуване в дейността на ИОЗ е неприложим без спазване на основните принципи на поведение, заложили в Кодекса за поведение на държавните служители. Прилагането им изисква тяхното правилно тълкуване и формирането на различни комуникативни техники. На въпроса: „Принципите за професионално общуване и поведение от Етичния кодекс за държавни служители, приложими ли са на практика?“ над половината от служителите (56,9%) отговарят с „Да“. Всеки пети (25,9%) посочва позиция „Не“, като обосновките са следните: „се определя от личността“ (2,6%), „и гражданите трябва да спазват етикет“ (3,4%). Служителите мислят, че това са „правила, които реално не могат да се прилагат“ (2,6%). Анкетиранията заявяват, че „не са работи“ (2,6%), „няма защита за служителите“ (2,6%) и че на практика е необходима „консултация със специалисти“ (2,6%).

Заклучение

Резултатите от изследването потвърждават необходимостта от специфични комуникативни умения в работата на ИОЗ. Липсата на знания и умения, необходими за успешното изпълнение на поставените задачи, може да доведе, от една страна, до неефективен труд, а от друга, до намаляване на удовлетвореността от работата за самата личност. Колкото по-зле е подготвен даден служител за изпълнение на служебните си функции, толкова е по-висока степента на изразходваните усилия и нивото на стрес през изминалия работен

ден. Трудностите в общуването между ИОЗ и лицата подлежащи на контрол, са много вероятни, а това може да доведе до негативни последици - възникване на конфликтни ситуации, жалби от страна на гражданите, проблеми с колегите и ръководството, които в крайна сметка се отразяват на психичното здраве на служителите.

За да се овладеят специфичните комуникативни умения в трудовата среда, е важно планирането и провеждането на специфични обучения. Отговорите на респондентите очертават и основните направления на обученията за комуникативни умения и способности, а именно: общуване с различни социални групи, аргументирано отстояване на позицията и умения за решаване на конфликтни ситуации.

Литература:

1. БАБХ. 2011. Етичен кодекс за поведение на служителите в БАБХ, Заповед № РД 11-1546/ 14.12. 2011 г.;
2. Балканска П.2009. Психологични подходи в здравния мениджмънт, Булвест, с. 38- 40, 57 – 65, 79-85, 113- 128;
3. Демке К. 2006. Държавните служители различни ли са заради това, че са държавни служители , НБУ;
4. Запорожец Е. 2002. Комуникативная компетенция государственных служащих: структура, содержание, условия формирования, УДК 35, ББК 67.401.02, <http://vestnik.цара.ru/ru/issue/2009/03/05/>;
5. Йорданов, Б. 2005. Държавният служител/ Теоретични концепции, законодателство, съдебна практика, Сиела – Софт енд Паблишинг, София 2005, с.82 -85, 216- 224;
6. Казанджиева М. 2010. Правен режим на държавната служба, университетско издателство „Неофит Ролски“, Благоевград 2010, стр.16-17);
7. Касеева Т. 2001. Роль государственных служащих в механизме российского государства: теория, <http://www.dissercat.com/content/rol-gosudarstvennykh-sluzhashchikh-v-mekhanizme-rossiiskogo-gosudarstva-voprosy-teorii#ixzz500BapxFY>
8. МЗ, Национална здравна стратегия 2021-2030 – проект;
9. Мирчева К. 2012. Комуникативни умения и общуване, Изд. Арт клуб “Херос”-Стара Загора, 2012,с. 20-23, 40) 27;
10. Митева А. 2007. Организационно поведение, Пони, стр.78, 114;
11. Тихонина, Светлана, Профессиональная среда государственной гражданской службы как объект управления: социологический анализ, 2006;
12. Устройствен правилник на Българската агенция по безопасност на храните, ПМС № 35 от 14.02.2011 г., ДВ, бр. 15 /2011 г.;
13. Устройствен правилник на Регионалните здравни инспекции в сила от 18.01.2011 г., издаден от Министерството на здравеопазването, ДВ. бр. 6/ 2011г.;
14. Dimitrios B., A. Kousteliosb , L.Sdroliasc , G. Aspridis. 2015. Job Satisfaction, Role Conflict and Autonomy of employees in the Greek Banking Organization, Procedia - Social and Behavioral Sciences 175, p. 324 – 333, https://ac.els-cdn.com/S1877042815012677/1-s2.0-S1877042815012677-main.pdf?_tid=8f6dbd4b-b053-4be6-a14b-8a8d16b8e8c5&acdnat=1523599689_9a8ae4be8faf8fc8e817a025d029fa01c
15. Frank, R.2001. Luxury Fever: Why Money Fails to Satisfy in an Era of Excess, Evolution and Human Behavior 22 p. 71-74. https://www.researchgate.net/publication/257491982_Luxury_Fever_Why_Money_Fails_to_Satisfy_in_an_Era_of_Excess_By_Robert_H_Frank_New_York_The_Free_Press_1999_336_pages_ISBN_0-684-84234-3_2500_US

Адрес за кореспонденция:

Яна Тошкова Тошева

докторант в Катедра „Здравни грижи“

ул. Проф. Марин Дринов 55

Варна, 9000

e-mail: qna.tosheva@gmail.com