



*PROSPERITAS VESTRA FINIS NOSTRA!*

**МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ  
„ПРОФ. Д-Р ПАРАСКЕВ СТОЯНОВ“ – ГР. ВАРНА  
ФАКУЛТЕТ "ОБЩЕСТВЕНО ЗДРАВЕОПАЗВАНЕ"  
КАТЕДРА „ЗДРАВНИ ГРИЖИ“**

**Яна Тошкова Тошева**

**ПРОФЕСИОНАЛНОТО ОБЩУВАНЕ НА ИНСПЕКТОРА  
ПО ОБЩЕСТВЕНО ЗДРАВЕ-  
ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ОПТИМИЗИРАНЕ**

**АВТОРЕФЕРАТ**

**на дисертационен труд за присъждане на образователна  
степен „Доктор“**

**Професионално направление: 7.4 Обществено здраве**

**Научна специалност: „Управление на здравните грижи“**

**Научни ръководители:**

Доц. Станислава Павлова, д.м.

Доц. д-р Цветелина Търпоманова, д.м

**Официални рецензенти:**

Доц. д-р Невяна Фесчиева, д.м.

Проф. д-р Татяна Иванова, д.м

**Варна**

**2021 г.**

Дисертационният труд съдържа 175 страници и е структуриран в пет глави. Включва 62 фигури, 11 таблици и 6 приложения.

Библиографският списък включва 178 литературни източника, от които 126 са на кирилица (от тях 28 на руски език, 18 са нормативни документи) и 26 на латиница.

Дисертационният труд е обсъден и насочен за защита от разширен катедрен съвет на Катедра „Здравни грижи“ при Медицински университет „Проф. д-р П. Стоянов“, гр. Варна на 26.10.2021г.

**Външни членове:**

Доц. д-р Невяна Георгиева Фесчиева, д.м.

Доц. д-р Гена Георгиева Пенкова, д.м.

Проф. д-р Татяна Симеонова Иванова, д.м

**Вътрешни членове:**

Проф. Силвия Борисова Димитрова, д.оз.н.

Доц. Анна Петрова Георгиева, д.оз.

Публичната защита на дисертационния труд ще се проведе на 11.01.2022 г. от.....ч. във виртуалната зала на електронната платформа на Webex към Медицински университет – Варна.

Материалите по защитата са на разположение в научния отдел на МУ–Варна и са публикувани на интернет страницата на МУ-Варна.

Забележка: В автореферата номерата на фигурите и таблиците не съответстват на номерата на дисертационния труд.

## **СЪДЪРЖАНИЕ**

<b>СЪКРАЩЕНИЯ</b> .....	4
<b>I. ВЪВЕДЕНИЕ</b> .....	5
1.1. Структура на литературния обзор.....	6
<b>II. МЕТОДОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ НА НАУЧНОТО ПРОУЧВАНЕ</b> .....	7
2.1. Цел и задачи и хипотези .....	7
2.2. Организация, време и място на дисертационното проучване .....	7
2.3. Методи на проучването .....	9
2.4. Инструментариум на проучването.....	10
2.5. Организация на проучването.....	11
2.6. Понятиен апарат .....	12
<b>III. РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНЕ</b> .....	13
3.1. Резултати от анкетното проучване .....	13
3.1.1. Социално- демографска характеристика на ИОЗ.....	13
3.1.2. Ниво на професионална удовлетвореност и оценка на взаимоотношенията в работата. ....	14
3.1.3. Натовареността на работното място като фактор за професионалното общуване .....	19
3.1.4. Ниво на комуникативни умения и общуване на ИОЗ като елемент от професионалната дейност.....	23
3.1.5. Обучения – специфични знания и умения .....	33
3.2. Резултати от проведените дълбочинни интервюта с експерти в областта на общественото здраве .....	35
3.3. Фактори от трудовата среда, оказващи влияние върху професионалното общуване и поведение на ИОЗ.....	39
3.4. Професионално – личностен профил на ИОЗ.....	41
3.5. SWOT-анализ на професионалното общуване и поведение на ИОЗ.....	44
<b>IV. ПОДХОДИ ПРИ ОПТИМИЗИРАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНОТО ОБЩУВАНЕ НА ИОЗ</b> .....	45
<b>ПОДХОДИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ И ПОДДЪРЖАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНОТО ОБЩУВАНЕ И ПОВЕДЕНИЕ НА ИОЗ</b> .....	45
4.1. Модел за оптимизиране на професионалното общуване.....	45
4.1.1. Система за наблюдение, контрол и анализ на поведенческите характеристики на ИОЗ .....	45
4.1.2. Прилагане на превантивни мерки за борба с професионалния стрес.....	46
4.2. Модел на обучението на иоз чрез въвеждане на специализирани програми за развитие на комуникативни умения и решаване на конфликти .....	54
4.2.1. НА НИВО ВИСША ОБРАЗОВАТЕЛНА ИНСТИТУЦИЯ .....	54
4.2.2. НА НИВО МЕСТОРАБОТА .....	54
<b>V. ИЗВОДИ, ПРЕПОРЪКИ И ПРИНОСИ</b> .....	57
<b>ИЗВОДИ</b> .....	57
<b>ПРЕПОРЪКИ</b> .....	59
<b>ПРИНОСИ</b> .....	60
<b>НАУЧНИ ПУБЛИКАЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД</b> .....	61

## **СЪКРАЩЕНИЯ**

<b>БАБХ</b>	-	Българска агенция по безопасност на храните
<b>ВУЗ</b>	-	Висше учебно заведение
<b>ЕДИ</b>	-	Единни държавни изисквания
<b>ЕС</b>	-	Европейски съюз
<b>ИОЗ</b>	-	Инспектор по общественото здраве
<b>ИПА</b>	-	Институт по публична администрация
<b>МЗ</b>	-	Министерство на здравеопазването
<b>МЗХ</b>	-	Министерство на земеделието и храните.
<b>МУ</b>	-	Медицински университет
<b>НЦОЗА</b>	-	Национален център по общественото здраве и анализи
<b>ОДБХ</b>	-	Областна дирекция по безопасност на храните
<b>ОЗ</b>	-	Обществено здраве
<b>ОКС</b>	-	Образователна квалификационна степен
<b>РЗИ</b>	-	Регионална здравна инспекция
<b>ХЕИ</b>	-	Хигиенно епидемиологична институция
<b>УС</b>	-	Учебен сектор

## **I. 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 висок стандарт на живот. 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.

Формирането и използването на комуникативни умения и способности е част от основните качества на бъдещите специалисти в областта на здравеопазването. Част от системата на здравеопазване са и Инспекторите по обществено здраве (ИОЗ). Дейността им е специфична, съсредоточена върху промоцията на здравето и профилактиката на болестите. Характерно за тях е, че изпълняват държавна служба и получават статут на държавни служители. На тях се делегират правомощия за наблюдение, проучване, анализиране и контрол, относно спазването на нормативни здравни изисквания в областта на комуналната хигиена, радиационната защита, трудовата медицина, храненето, хигиената на детско-юношеската възраст и епидемиологията. Работата на ИОЗ се характеризира с висока честота на междуличностни контакти в общуването с различни социални групи и нива на образование и информираност – ръководители, колеги, правителствени и неправителствени служби, потребители, техните близки, учаци и работещи.

Израз на професионалното общуване е поведението. Професионалното поведение на инспектора е регламентирано в Етичен кодекс на държавните служители. Въведените стандарти подпомагат вземането на решения, но правоприлагането им е възможно при овладяването на различни комуникативни техники и умения за управление на конкретни ситуации. Случва се в дейността си специалистите да налагат административни мерки и да не отговорят на очакванията на отделни граждани, което ги поставя в опонентна позиция спрямо бизнес – операторите и обществото. Необходимо е да предвиждат ситуациите и да балансират, от една страна, стичащите се негативни реакции към тях, а от друга, да изпълняват ефективно поставените задачи. Изисква се да притежават високо ниво на професионализъм, морал, качества за решаване на нестандартни задачи и чувство за дълг.

До момента има направено специфично проучване, свързано със степента на образование на ИОЗ и няколко национални проучвания насочени към всички служители в държавната администрация. Националните изследвания обхващат ключови аспекти на работата в администрацията като лидерство, екипност, ангажираност, удовлетвореност и мотивация. В медийното пространство има отразени протестни действия от страна на здравните инспектори отнасящи се до съкращенията на персонала, растящите ангажименти, назначаването на друг вид специалисти на длъжността инспектор, недостойното заплащане на труда и други. В този случай, когато говорим за

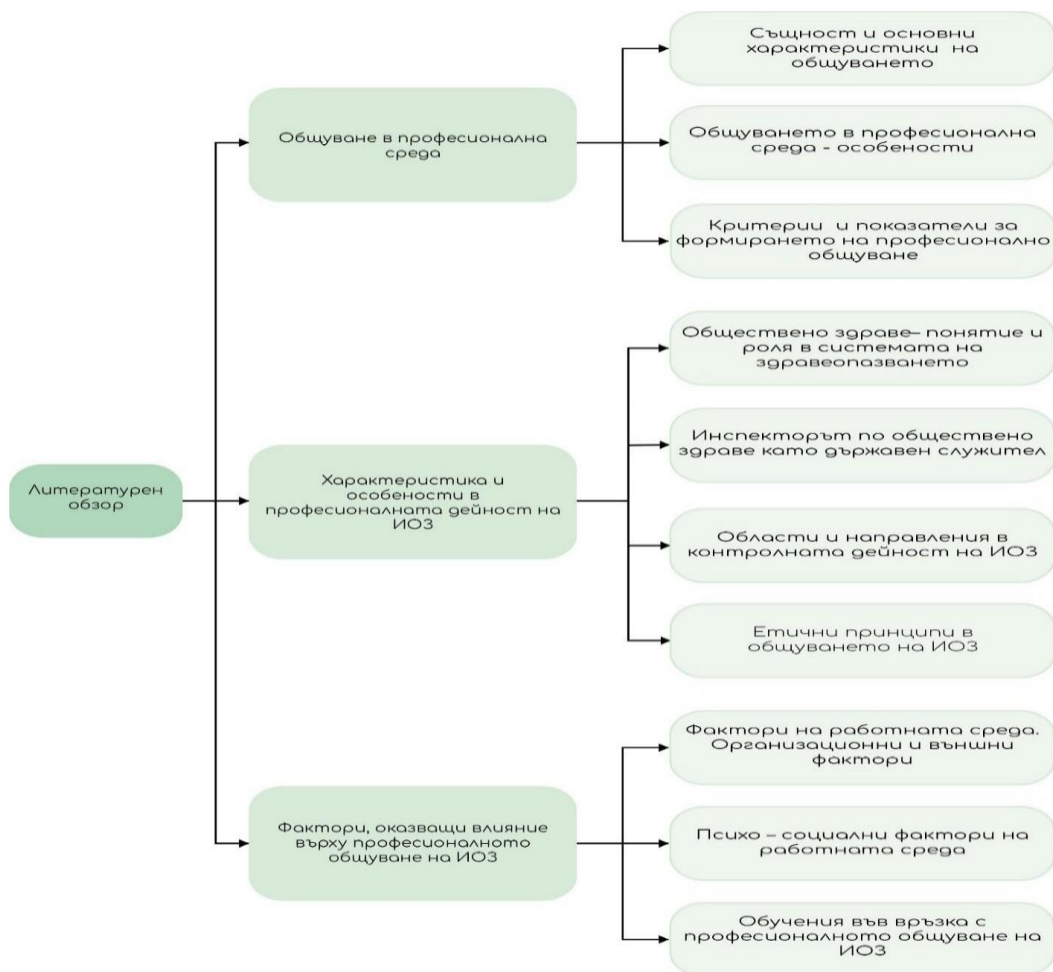
професионално общуване и поведение, следва да се отчете доминиращото влияние на професионалната среда, в която човек попада, взаимодейства и влияе върху факторите, определящи поведението на служителите.

Липсата на проучванията върху функционирането на здравните инспектори и ключовата им роля в опазването на общественото здраве обуслови и мотивите ни за настоящата изследователска работа. В дисертационния труд е заложено проучване за идентифициране на факторите на професионалната среда, които имат отношение към професионалното общуване и поведение на здравните инспектори: мотивация за работа, удовлетвореност от работното място, натовареност в трудовата среда, честота на конфликтни ситуации в дейността на ИОЗ, подготовка на служителите за овладяване на психо – емоционалното състояние.

Важна е високата комуникативна култура на държавните служители, защото тя засилва и укрепва авторитета и професионализма на всеки участник в общуването.

### 1.1. Структура на литературния обзор

Първа глава на дисертационния труд включва литературен обзор, представящ в структуриран вид процесът на общуване в професионална среда, статута и функционалната характеристика на ИОЗ, реформите в трудовата среда и тяхното влияние в процеса на общуване и поведение на ИОЗ (фиг.1).



Фиг.1. Структура на литературния обзор

## II. МЕТОДОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ НА НАУЧНОТО ПРОУЧВАНЕ

### 2.1. Цел и задачи и хипотези

#### Цел:

Да се проучи професионалното общуване на ИОЗ с оглед разкриване на възможностите за оптимизиране на комуникативните им умения в процеса на работа.

За постигане на целта си поставихме следните **задачи**:

1. Да се проучи и анализира мнението на ИОЗ като контролен държавен орган, за професионалното му общуване в работната среда.
2. Да се идентифицират факторите на професионалната среда, оказващи влияние върху професионалното общуване на ИОЗ.
3. Да се проучи и анализира мнението на Експерти от направление „Контрол върху общественото здраве”, за дейността на ИОЗ и общуването му в професионална среда.
4. Да се очертае професионално – личностният профил на ИОЗ като контролен орган в процеса на професионалното общуване.
5. Да се разработи модел и да се предложат подходи за оптимизиране на професионалното общуване на ИОЗ на работното място.

#### Хипотези:

1. ИОЗ оценява високо комуникативната си компетентност в трудовата среда
2. Професионалното общуване в дейността на ИОЗ може да се повлиява от факторите на работната среда.
3. Професионалната удовлетвореност на ИОЗ може да оказва влияние в процеса на професионалното общуване.
4. Професионалното общуване на ИОЗ се изгражда и подпомага с помощта на специализирани обучения за придобиване и развиване на комуникативни умения.

### 2.2. Организация, време и място на дисертационното проучване

**Предмет на изследването** са междуличностните взаимоотношения между инспектора по общественото здраве, ръководители, колеги и лица, подлежащи на контрол в процеса на професионалното общуване.

#### Обект на изследването:

- ✓ **Инспектори по общественото здраве** – работещи в Регионални здравни инспекции (РЗИ) и Областни дирекции по безопасност на храните (ОДБХ)
- ✓ **Експерти** – лекари, главни инспектори, работещи/ напуснали системата на РЗИ/ ОДБХ и реализирани в друга институция, имаща отношение към ОЗ (НЦОЗА, МУ, УМБАЛ, ДКЦ, Община)

**Обхват на изследването** са 132 респонденти, разпределени в две групи:

**Първа група** - Инспектори по общественото здраве, работещи в структурата на РЗИ (n=116), (табл. 1):

**Таблица 1. Разпределение на респондентите от първа група по градове**

Град	Институция	Брой анкетиращи
Варна	РЗИ	33
Русе	РЗИ	5
Добрич	РЗИ	17
Шумен	РЗИ	11
Ямбол	РЗИ	7
Разград	РЗИ	12
Силистра	РЗИ	10
Други	РЗИ	21

**Втора група: експерти** – експерти, работещи/ напуснали системата на РЗИ/ ОДБХ и реализирани в друга институция, имаща отношение към ОЗ (НЦОЗА, МУ, УМБАЛ, ДКЦ, Община) (n = 16). Отзовали са се всички.

### **Органи на проучването**

В основната си част проучването е извършено лично от докторанта за да се постигне по-голяма точност. Предвид въведените мерки срещу COVID – 19 и невъзможността за пряко провеждане на изследването, в някои от градовете е използвано сътрудничеството на лица работещи и посочени от Директорите на съответното РЗИ, в което се извършва изследването. Всички подбрани сътрудници предварително са запознати с целта и методиката на проучването и са обучени за работа с инструментариума (анкетните карти). Проучването може да се повтаря за всички посочени групи изследвани лица с възможност за динамично проследяване на отделните признаци и извършване на сравнителен анализ на някои от тях.

Проучването е проведено в няколко етапа, като са определени инструментариум, място и период на провеждане, представени в табл.2.

**Таблица 2. Етапи на проучването**

Етапи	Дейност	Инструментариум	Място на провеждане	Време
1	Пилотно проучване	Анкетна карта за работещи ИОЗ в РЗИ и ОДБХ	гр. Варна гр. Добрич гр. Сливен	Юли 2018
2.	Проучване актуалността на проблема. Формулиране на тема, определяне на цел, задачи, обект и предмет на проучването, разработване на хипотези	Литературни източници по темата, статии, учебна документация, публикации /включително международни/, нормативни документи	гр. Варна	Юли 2018 – декември 2019



	Разработване на инструментариум. Подготовка на литературния обзор			
3.	Провеждане на анонимно анкетно проучване и дълбочинно интервю за информираността на респондентите по темата.	Анкетна карта за работещи ИОЗ в РЗИ	гр. Варна гр. Русе гр. Добрич гр. Шумен гр. Разград гр. Силистра гр. Ямбол Други	Август 2020 –
		Дълбочинно интервю за експерти работещи към системата на РЗИ/ ОДБХ или друга институция, имаща отношение към ОЗ	гр. София гр. Варна	Юли 2021
4.	Обработка, анализ и описание на получените данни	SPSS – SPSS for Windows 13.0.	гр. Варна	Октомври и 2020 – юли 2021

### 2.3. Методи на проучването

- ✓ **Документален метод** – използвани за анализ са национални и международни нормативни документи, публикации в печата, писма от синдикални организации, указания и отчети на РЗИ, и литературни източници, отнасящи се до професионалното поведение на ИОЗ.
- ✓ **Социологически метод**
  - **Количествен метод** (анкетен метод) – проведено е анкетно проучване сред ИОЗ за анализ и оценка на факторите на професионалната среда, влияещи върху взаимоотношенията на ИОЗ с ръководителите, с колегите на работното място и с лица, подлежащи на контрол.
  - **Качествен метод** (дълбочинно интервю) - проведено е дълбочинно интервю чрез сред експерти работещи в системата на РЗИ/ ОДБХ или друга институция имаща отношение към ОЗ, за работната среда, реформите в службата на ИОЗ и влиянието им върху дейността на здравните инспектори.
  - **Метод на SWOT анализ** за изследване на професионалното общуване и поведение на ИОЗ.
- ✓ **Статистически методи** за анализ и интерпретация на данни с оглед разкриване същността на наблюдаваните явления и взаимозависимостите им. За статистическото представяне на резултатите са използвани:

#### **А. Описателни методи и методи за оценка**

1. Вариационен анализ на количествени променливи – средна стойност, стандартно отклонение, медиана, минимум, максимум .

2. Честотен анализ на качествени променливи (номинални и рангови), който включва абсолютни честоти, относителни честоти (в проценти), кумулативни относителни честоти (в проценти)

3. Графични изображения.

**Б. Методи за проверка на хипотези** - непараметрични методи - метод хи-квадрат (Chi-square test) или неговият вариант точен тест на Фишер (Fisher's exact test); методи на Колмогоров-Смирнов (Kolmogorov-Smirnov) и Шапиро-Уйлк (Shapiro-Wilk); Метод на Ман-Уитни (Mann-Witney)

**В. Корелационен анализ** - параметричен коефициент на линейна корелация – Пирсън; непараметричен коефициент на линейна корелация – Спирман.

**Г. Регресионен анализ** -логистичен регресионен анализ

Използваното от нас критично ниво на значимост е  $\alpha = 0.05$ . Съответната нулева хипотеза се отхвърля, когато Р стойността (P-value) е по-малка  $\alpha$ . За обработка на данните от проучването, свързано с дисертационната работа, беше използвана версията на SPSS – SPSS for Windows 13.0.

#### **2.4. Инструментариум на проучването**

За постигане на научноизследователските цели и за решаване на предварително формулираните задачи са приложени собствено разработени инструменти.

Индивидуална анкетна карта за проучване мнението на работещи инспектори по общественото здраве. Анкетната карта включва 22 въпроса (7 затворени, 11 полузатворени и 4 отворени въпроси) за получаване на допълнителна информация (предложения и препоръки), групирани по следния начин:

- Демографски и професионални характеристики – възраст, образование, професионален стаж, месторабота;
- Удовлетвореност от професията – причини за избор на професията, моментната удовлетвореност, бъдещи професионални планове;
- Натовареност на работното място – субективно усещане и обективни причини;
- Самооценка за собствените комуникативни умения и способности, ниво на натовареност и честота на конфликти;
- Взаимоотношения между ИОЗ с ръководство, колеги на работното място и лица подлежащи на контрол, както и факторите, които ги повлияват;

Дълбочинното интервю за проучване мнението на експертите, съдържаща общо 10 тематични области. Интервюто включва тематични области, отнасящи се до работната среда, реформите в службата на ИОЗ и влиянието им върху дейността на здравните инспектори. Отнасят се до мястото и ролята на ИОЗ в дейностите на профилактиката в България; натовареността на работното място и мотивите за работа; влиянието на реформите в дейността на ИОЗ, влиянието на реформите върху професионалното общуване и изграждане на комуникативни умения. Конструирването на областите дава възможност за получаване на допълнителна информация по обсъжданите теми,

предложения и препоръки относно професионалната среда на ИОЗ и възможностите за придобиване на комуникативни умения и способности в дейността му.

## **2.5. Организация на проучването**

Проучването е проведено след одобрение от Комисия по етика на научните изследвания при Медицински университет – Варна с Решение № 93/ 21.05.2020г.

**В подготвителния етап** формулирахме проблема, определени бяха целта, задачите и дизайнът на проучването, разработени бяха хипотезите, инструментариумът и организационният план.

**Пилотното проучване** бе проведено през месец юли 2018г., с цел апробиране на въпросника.

**Същинско проучване** – Изследването е реализирано след получаване на Декларации за съгласие от Директорите на учрежденията, в които се осъществи научното изследване. За целта бяха отправени искания към Директорите на РЗИ и ОДБХ в Източна България за участие в научно изследване на здравни инспектори от поверените им инспекции. Съгласия от ръководството на службите получихме от РЗИ – Варна, Русе, Добрич, Шумен, Ямбол, Разград, Силистра и ОДБХ – Русе. Проучването е проведено по време на извънредна епидемична обстановка в страната от COVID – 19. В борбата срещу COVID – 19 здравните инспектори вземат участие като работещи лица на първа линия. Въведените реорганизации в службите на РЗИ затрудниха обхващането на всички здравни инспектори. От първоначално предвидените за изследване градове (Варна, Русе, Добрич, Шумен, Разград, Ямбол и Силистра) са обхванати средно 87,9% от работещите в съответните структури на РЗИ лица. Допълнително взеха участие и 21 здравни инспектори, работещи в системата на РЗИ, след попълване на Формуляр за информирано съгласие, при искане от тяхна страна за запазване на анонимността в реализираната професионална област.

При направено запитване до Директорите на ОДБХ на територията на Североизточна България (Варна, Русе, Разград, Шумен, Търговище, Добрич и Силистра) не получихме писмено съгласие за провеждане на проучване сред здравните инспектори в поверените им служби, с изключение на ОДБХ – Русе. В последствие, предвид въведената протиепидемична обстановка в страната срещу разпространението на COVID – 19, изследването в ОДБХ – Русе не се осъществи. В агенциите по храни работят значително по – малко специалисти с образование здравен инспектор, като в средните и по – малките области/ градове техният брой е между един и трима служители. В този смисъл, включването на допълнителен малък брой респонденти не би повлияло значимо на крайните резултати.

### **Информирано съгласие**

Изготвено е информирано съгласие за участие в изследването, съдържащо подробни данни за същността на проучването. Представен е съставът на изследователския екип и контакти в случай на допълнително възникнали въпроси или потребност от информация. Анонимността на участниците е гарантирана.

## **Информация за изследваните лица**

На всеки участник в проучването бе предоставена информация описваща целта на изследването, ползи за участника в проучването, поверителност на информацията. Участието в изследването е доброволно и лицето може да се откаже във всеки момент.

### **2.6. Понятиен апарат**

Поради многообразието от понятия, които често се използват еднозначно, но се различават в съдържателен аспект по смисъл, считаме за необходимо да представим понятиен апарат и възприетите от нас понятия.

- ✓ **Професионално общуване** - процес на взаимодействие между личности, обединени от принадлежност към една и съща професия, помежду им и с други лица, по време на които се обменя професионална информация, професионален опит и идеи.
- ✓ **Компетентен орган** означава централен орган на държавата, компетентен да осигурява спазване на изискванията на законодателството.
- ✓ **Официален контрол** означава дейностите, извършвани от компетентните органи, с цел да се провери спазването на законодателството в областта.
- ✓ **Процедури за проверка на контрола** означава създадената организация и извършваните действия от компетентните органи с цел да се гарантират последователността и ефективността на официалния контрол и другите официални дейности.
- ✓ **Оператор, „бизнес-оператор“, „стопански субект“** означава всяко физическо или юридическо лице, носител на едно или повече от задълженията, предвидени в правилата, посочени за осъществяване на официален контрол.

### III. РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНЕ

#### 3.1. Резултати от анкетното проучване

##### 3.1.1. Социално- демографска характеристика на ИОЗ

В проучването участват 116 здравни инспектори, работещи като държавни служители, в посочените териториални областни центрове на Регионални здравни инспекции (РЗИ) (табл.1). Представителите от трите групи са с приблизително равномерно разпределени – по 1/3 от общия брой респонденти.

Допълнително, след попълване на информирано съгласие, бяха включени здравни инспектори, работещи в системата на РЗИ и от други градове, които не упоменаваме, за да се запази тяхната анонимност. Те са причислени към съответните области в които работят като „Други“ (табл.3).

*Таблица 3. Разпределение на анкетираните по области.*

Разпределение по области на контрол	Градове	Брой инспектори на щат	Брой анкетираны в проучването инспектори	% отношение	Общ брой анкетираны в проучването инспектори
Големи области/ градове	Варна	36	33	91,6%	38
	Русе	12	5	41,6%	
Средни области/ градове	Добрич	20	17	85%	41
	Шумен	10	11	100%	
	Други	30	13	43,3%	
Малки области/ градове	Ямбол	12	7	58,3%	37
	Разград	12	12	100%	
	Силистра	6	10	100%	
	Други	11	8	72,7%	
<b>Общ брой</b>		<b>149</b>	116	<b>77,9%</b>	<b>116</b>

Сред работещите преобладават жените в съотношение 4:1, (жени – 80%, мъже – 20%). Преобладаващата възрастова група сред участниците в проучването е между 45 и 54 години (34,3%). Определената средна възраст на ИОЗ е  $45 \pm 2$  години. Това са лица в активна възраст, натрупали опит и в състояние да приложат наученото в практиката си. Близо всеки пети (18,2%) от респондентите е над 55 години. т.е. в близка до предпензионна възраст, които могат да предадат своя професионален опит на по-младите си колеги. В най – активния период, възрастта между 31 и 44 години, попадат 26% от здравните инспектори. Това са лица с натрупан професионален опит, които имат достатъчно време за бъдеща професионална реализация за развитие и прилагане на наученото. Най- малко представената възрастова група са лицата под 30 години (14,2%). Тези данни косвено показват недостига от млади кадри в професионалната област.

Средната продължителност на професионален стаж на анкетирания ИОЗ е  $18 \pm 2$  години. Определено в контролната държавна служба по ОЗ работят лица с натрупан професионален опит. Всеки втори Инспектор (58,6%) е с трудова реализация над 20 години. Следващата група – 14,6% са респондентите с професионален стаж между 2 и 5 години. Равномерно са разпределени участниците с трудова реализация между 6 и 20 години, като от 6 до 10 години са 10,3%, а от 11 до 20 години – 11,2%. Най – малка е групата с трудов стаж под 1 година – 5,2%.

Очаква се в следващите години, предвид големият дял на респондентите в предпензионна възраст да се увеличи търсенето на пазара на специалисти - Инспектори по общественото здраве.

### 3.1.2. Ниво на професионална удовлетвореност и оценка на взаимоотношенията в работата.

Двете понятия – мотивация и удовлетвореност - имат значение за формиращото се професионално общуване и поведение на служителя. Мотивираният и удовлетворен човек се чувства добре и полага усилия за ефективно изпълнение на задачите. Обратното, демотивацията и ниската степен на удовлетвореност потискат субекта, а това може да доведе до ниски резултати в професионалната дейност.

Мотивацията за работа се счита за движеща сила при постигането на целите на организацията. Тя бе проучена чрез очакванията на служителите при започване на работа (фиг. 2).



Фиг. 2. Разпределение на очакванията на ИОЗ при въвеждане в длъжност.

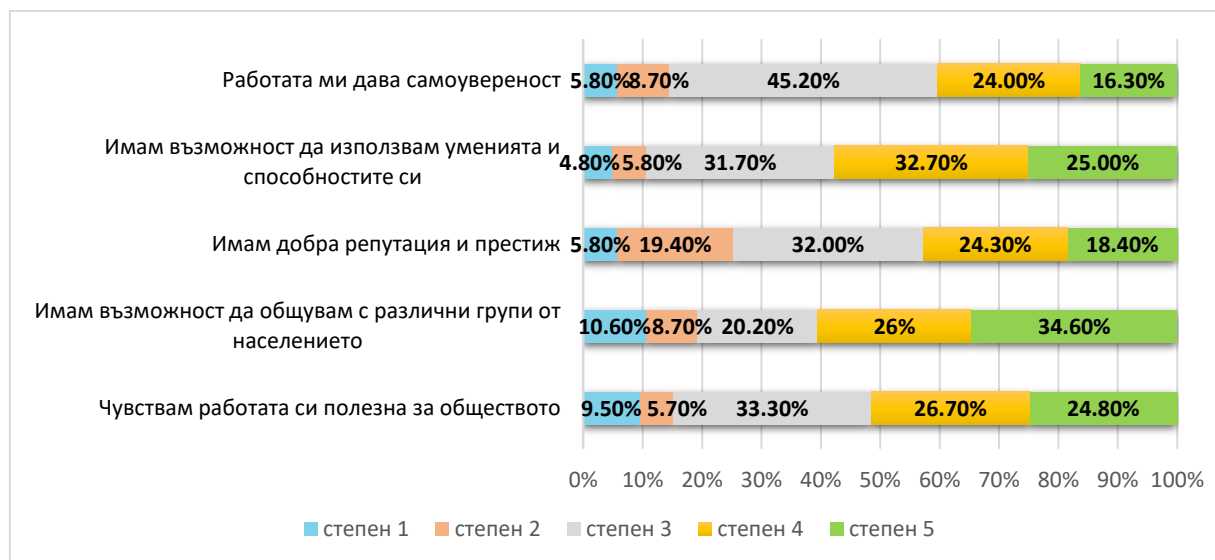
Заб. \* % надхвърля сто поради посочени повече от един отговор

Водещи мотивиращи фактори за инспектора са престижът на работното място (64,7%), предизвикателствата от полагаания труд (59,5%) и възможностите за споделяне на уменията и способностите на специалистите (41,4%). Под ¼ от респондентите

посочват и другите мотивиращи фактори, което говори за слаба първоначална мотивация сред служителите. Ниската мотивация е предпоставка за неудовлетворено изпълнение на дейностите и понижаване на ефективността на професионалното общуване и поведение на ИОЗ.

Удовлетвореността от професионалния труд е проучена чрез три категории аспекти: аспекти, свързани с естеството на работа; аспекти, произтичащи от организационната среда, и аспекти, свързани със социалните отношения на работното място. Анкетиранията имаха възможност да определят нивото на своята удовлетвореност с 5-степенна скала, като 1 показва, че не са удовлетворени, а 5 отразява най – висока степен на удовлетвореност.

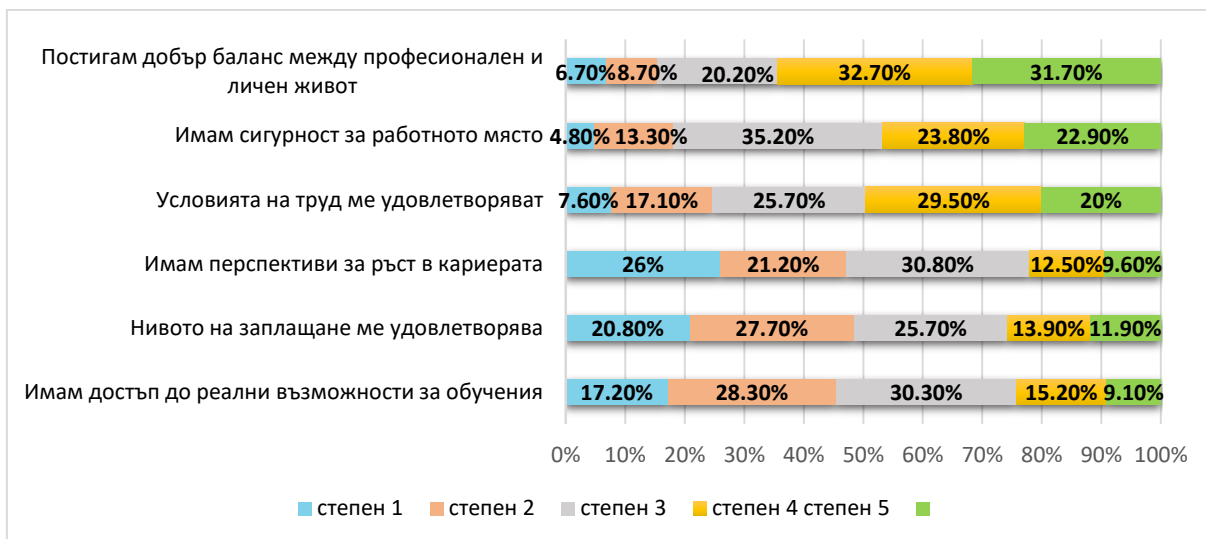
По отношение на естеството на работа половината от анкетиранията лица посочиха високите нива на удовлетвореност със степен 4 и със степен 5. Най – удовлетворени със степен 4 и със степен 5, инспекторите посочват твърденията, че могат да общуват с различни социални групи (60,6%) и възможността да използват своите умения и способности (57,7%), което показва, че необходимостта от комуникативни умения е приоритет за ефективното изпълнение на задачите (фиг.3)



**Фиг. 3. Удовлетвореност на ИОЗ от аспектите, свързани с естеството на работа**

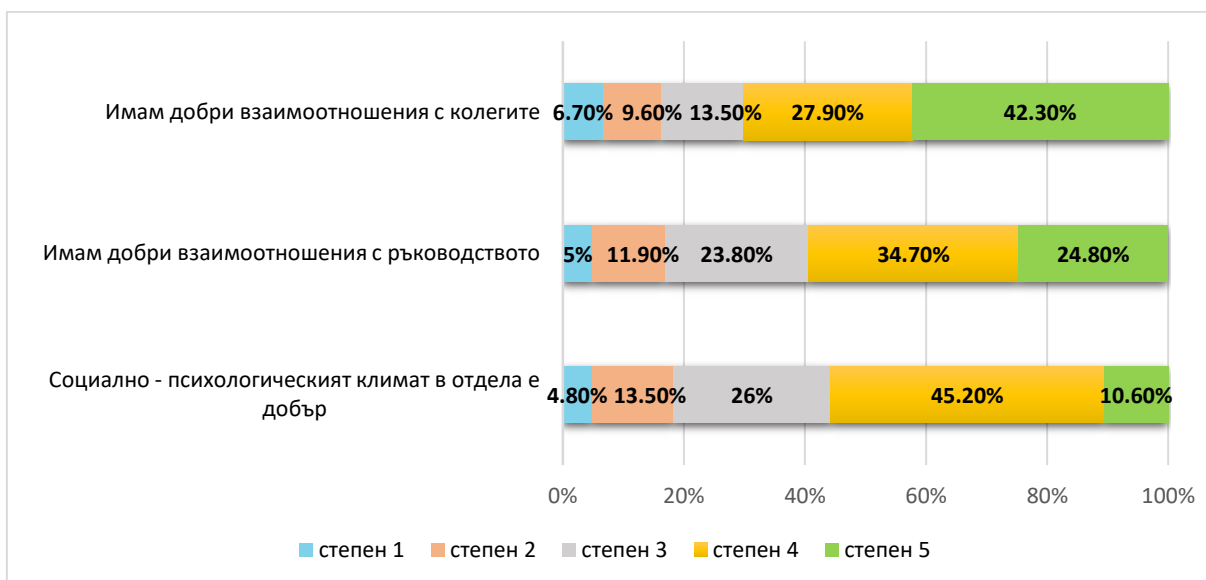
Факторите, произтичащи от организационната среда са т.нар. фактори за външна мотивация. Свързани са преди всичко с предоставените възнаграждения, придобивки, условия на работа и постигнат баланс между професионалния и личен живот. Наличието им благоприятства извършването на работата.

От мотивите, свързани с работната среда, държавните служители дават положителна оценка със степен 4 и със степен 5, относно баланса, който постигат между професионалния и личния живот (64,4%), следван от условията на труд в организацията (49,5%) и сигурността за работното място (46,7%). Специалистите са неудовлетворени със степен 1 и със степен 2 по отношение на нивото на заплащане (48,5%), перспективите за ръст в кариерата (47,2%) и възможностите за обучение (45,5%). Не са малко участниците, които посочват неутрална позиция (нито ме удовлетворява/ нито не ме удовлетворява) (фиг.4).



**Фиг.4. Степен на удовлетвореност на ИОЗ от факторите на организационната среда.**

Най - високи нива на удовлетвореност се отчетоха при отношенията на работното място с колегите (42,3%) (фиг.5)

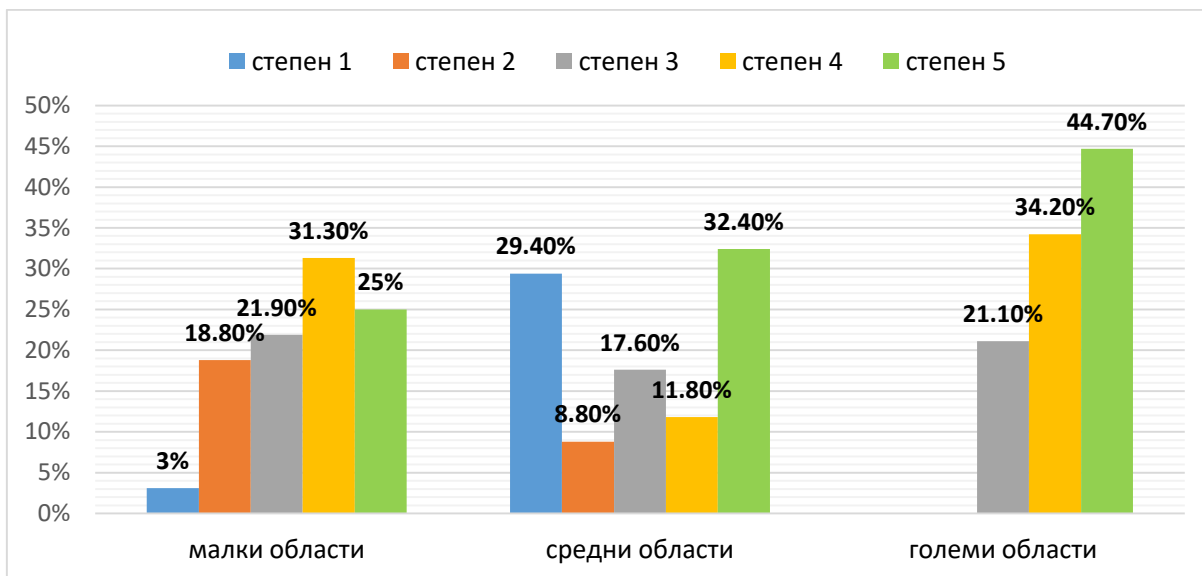


**Фиг. 5. Степен на удовлетвореност на ИОЗ, от отношенията на работното място.**

Ниско ниво на удовлетвореност показаха служителите, работещи в средните по големина областни центрове. Те отбелязаха най – ниските нива на неудовлетвореност в по –голямата част от факторите на средата. Това са:

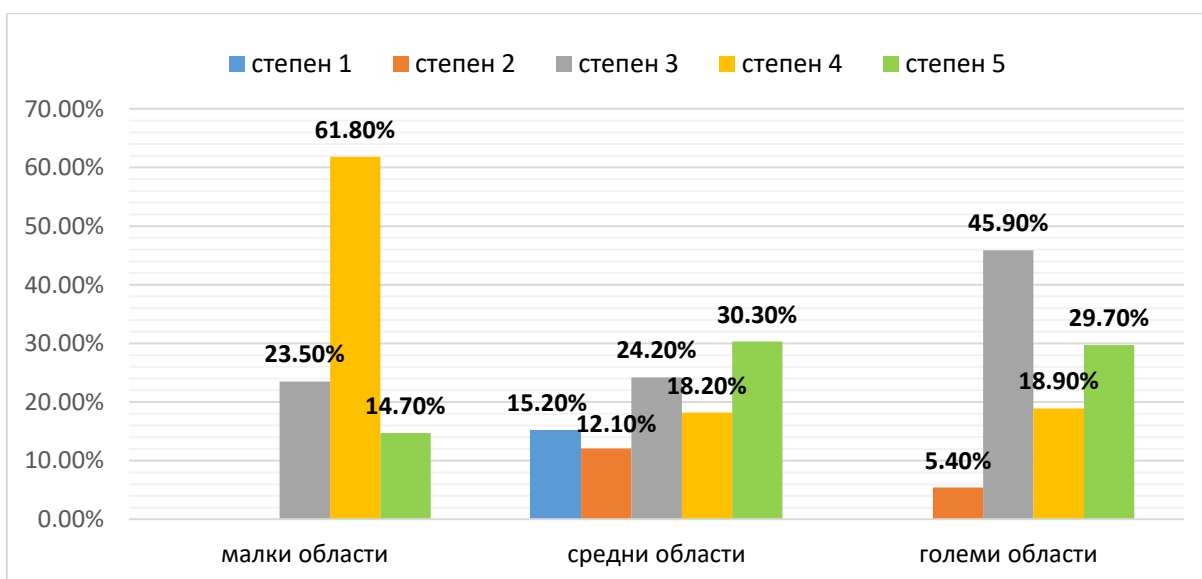
- **възможности за общуване с различни групи от населението ( $\chi^2=30,34, p<0,0001$ ) (фиг.6)**





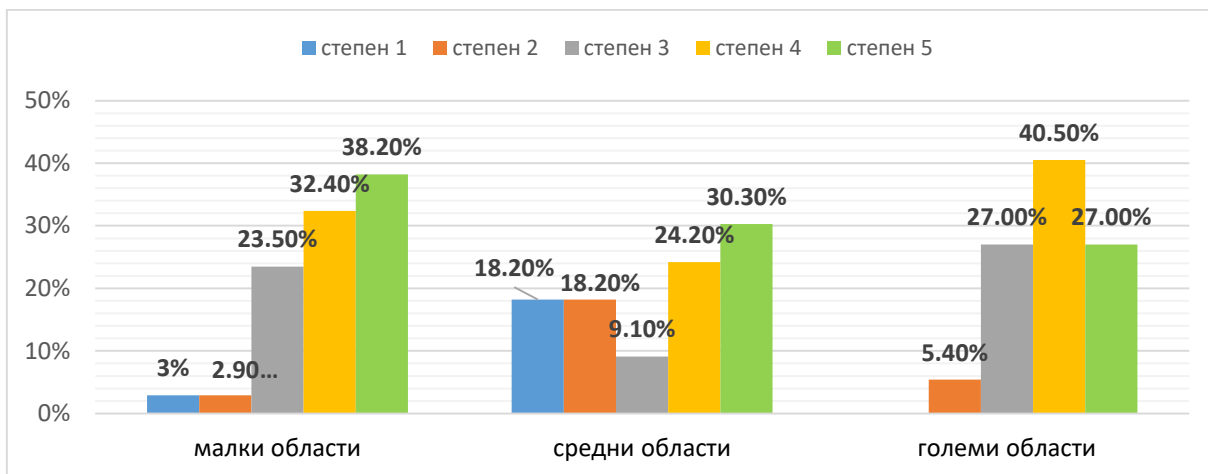
**Фиг.6. Степен на удовлетвореност на ИОЗ от възможността да общуват с различни социални групи по области**

➤ **възможности за използване на умения и способности** ( $\chi^2=33,902$ ,  $p<0,0001$ ) (фиг.7).



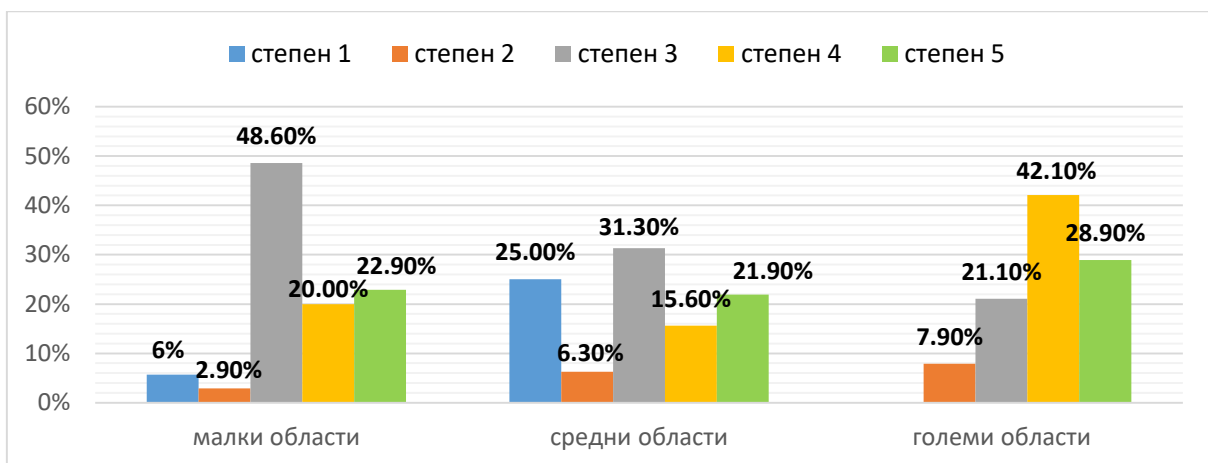
**Фиг.7. Степен на удовлетвореност на ИОЗ от възможността да използват уменията си по области**

➤ **баланс между личен и професионален живот** ( $\chi^2=20,049$ ,  $p=0,017$ ) (фиг.8)



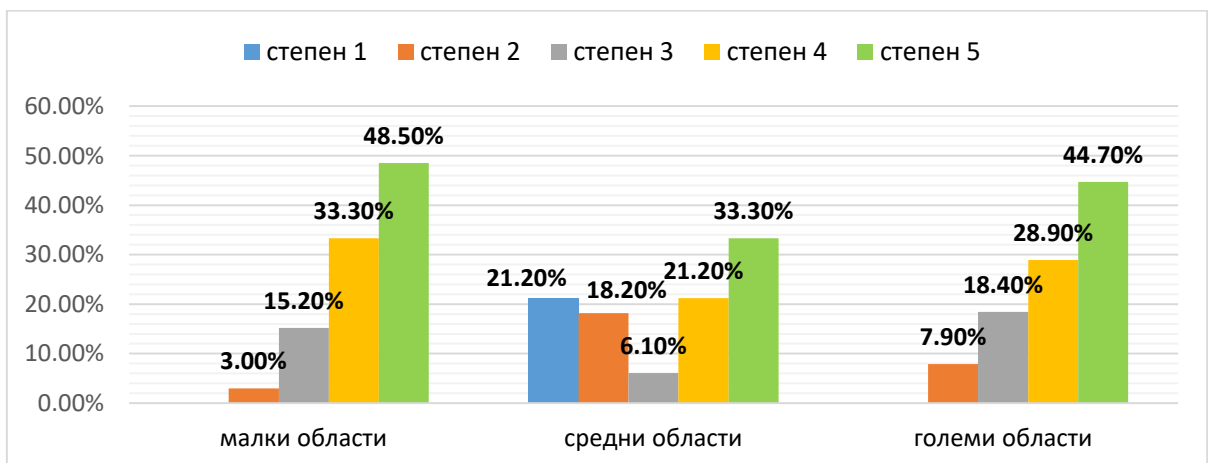
**Фиг.8. Степен на удовлетвореност на ИОЗ от постигнатия баланс между професионалния и личния живот по области**

➤ усещане за полезност от работата ( $\chi^2= 23,1, p=0,003$ ) (фиг.9).



**Фиг.9. Степен на удовлетвореност на ИОЗ от усещането за полезна за обществото работа по области**

➤ взаимоотношения с колеги ( $\chi^2= 23,16, p=0,008$ ) (фиг.10).



**Фиг. 10. Степен на удовлетвореност от взаимоотношенията с колегите на работното място според големината на области.**

Нивото на професионална удовлетвореност повлиява професионалното общуване, регулира поведението и подобрява ефективността на работа.

Постигането на високи нива на Удовлетвореност от работата е предпоставка за намаляване на броя на конфликтите ( $r = -0,204$ ).

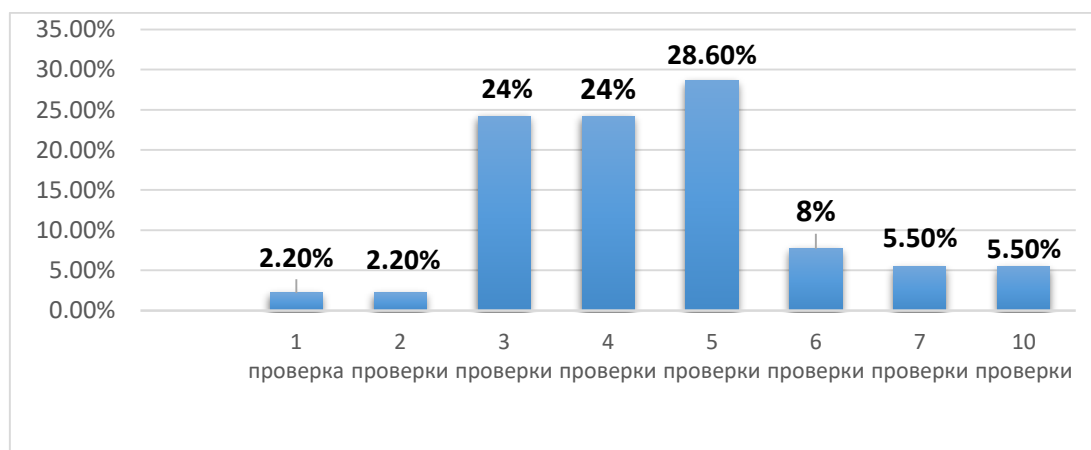
Връзката между мотивацията, нивото на удовлетвореност и конфликтите е установена. Очаква се тези фактори да влияят перманентно върху професионалното поведение на ИОЗ, което дава основание да се предложи прилагането на специфични мерки за повишаване на удовлетвореността от работа и поддържането на мотивацията на високо ниво. Това е особено наложително за инспекторите от средните по големина градове (области), които показват най-ниско ниво на удовлетвореност по редица показатели. За да се прецизират мерките, би било целесъобразно допълнително да се изследват причините за описаните резултати.

### 3.1.3. Натовареността на работното място като фактор за професионалното общуване

Натовареността на работното място е фактор, който може да има двупосочно въздействие. Повишеното натоварване на служителите може да подобри краткосрочно производителността, но може и да увеличи нивото на стрес, развитието на бърнаут - синдром, и в дългосрочен план може да доведе до вземане на неправилни решения, до проблеми в професионалното общуване, до възникване на конфликтни ситуации и до ниска ефективност на работното място.

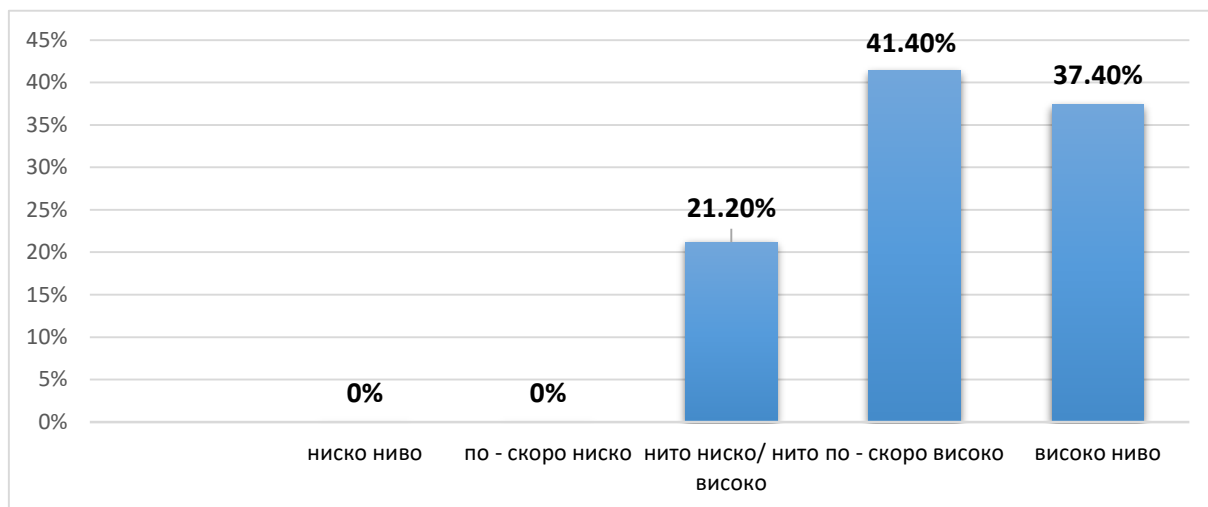
Измерител за натовареността на инспекторите е среднодневната натовареност според брой проверки и тяхната самооценка от ежедневните дейности. Няма дадени указания от МЗ колко трябва да е среднодневната натовареност на здравните инспектори. Тя се определя на базата брой обекти, предоставени за контрол, степента на риска за обекта и минималната честота за контрол на вид обект. В отчетите на РЗИ – Варна среднодневната натовареност варира между 3 и 4 броя проверки на инспектор на ден.

Средно-дневната натовареност на инспекторите варира. За 28,6% средният брой обекти контролиран за деня е 5. Еднакъв е дялът на респондентите, отбелязали 4 и 3 проверки дневно (24%). Останалите извършват между 6 и 10 броя проверки на ден (фиг.11).



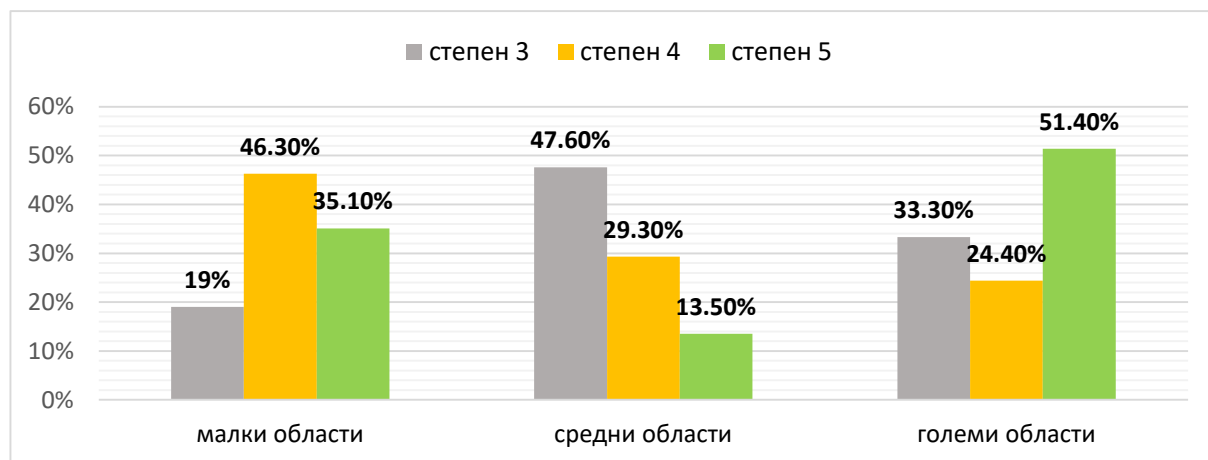
Фиг. 11. Среднодневна натовареност по брой проверки на ИОЗ

Въпреки, че приблизително половината от анкетираните лица отчитат средно – дневна натовареност между 3 и 4 броя проверки на ден, над 2/3 от тях (78,2%) се самоопределят с висока степен на натовареност (фиг.12).



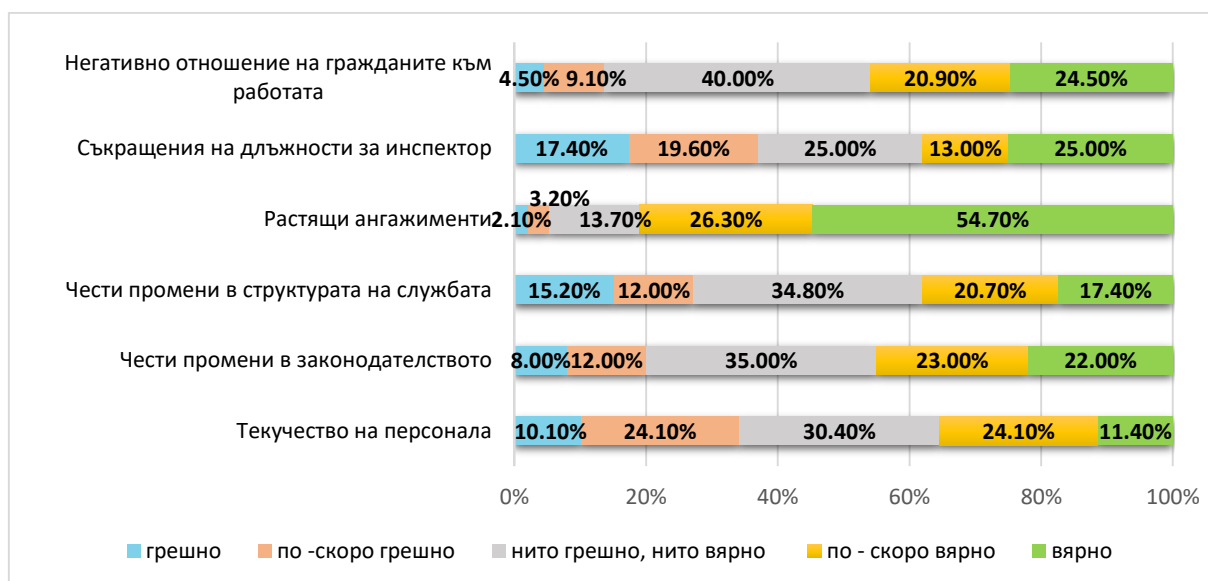
**Фиг.12. Оценка на ИОЗ за степента на ежедневно натоварване**

Нивото на натоварване се приема различно от работещите в различните области (Cramer's  $V=0,253$ ,  $p=0,011$ ). С най – висока степен на натоварване пета се самоопределят 51,4% от респондентите, работещи в големите области (фиг.13).



**Фиг.13. Оценка на ИОЗ за нивото на натовареност по области**

При степенуване на основните проблеми в работата си здравните инспектори посочват растящите ангажименти със степен 4 (26,3%) и степен 5 (54,7%), следвани от негативно отношение на гражданите към изпълнението на работата им и честите промени в законодателството (фиг. 14).



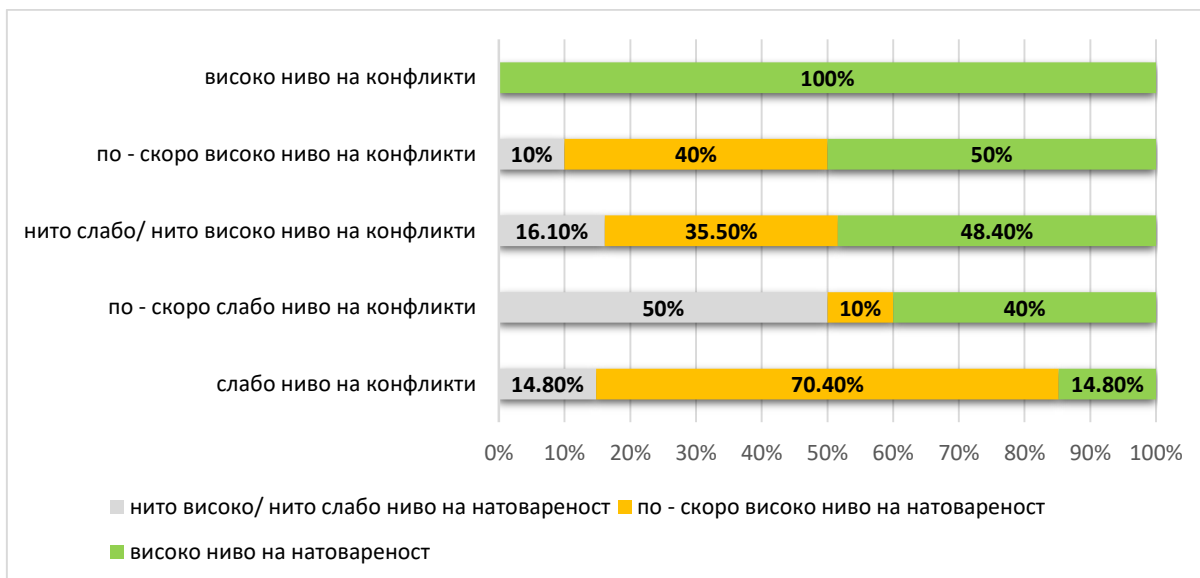
**Фиг.14. Разпределение на аспекти според анкетиращите, характеризиращи основните проблеми, срещани в работата на ИОЗ.**

Двата фактора-растящи ангажименти и негативно отношение към работата на ИОЗ - могат да бъдат предпоставка за липса на удовлетвореност сред работещите лица и предиктор за конфликтни ситуации и ниска ефективност на професионалното общуване.

Други проблеми, с които се сблъскват здравните специалисти в своето ежедневие, са честите промени в законодателството и честите промени в структурата на службата. Увеличаването на ежедневните проблеми, с които се сблъскват ИОЗ в работата, води до увеличаване и на натовареността сред участниците ( $r= 0,373$ ). Едни от тях са разрешаване на конфликтни ситуации, справяне с неуважително отношение към тях (41,2%) ( $p=0,015$ ) и заплахи с намесата на трети лица (50%) ( $p<0,0001$ ).

Високото ниво на натовареност се потвърждава с растящите ангажименти ( $\chi^2= 19,312$ ,  $p=0,004$ ), с реформите в структурите на организацията и честите промени в законодателството ( $\chi^2= 19,312$ ,  $p=0,004$ );

Установи се статистически значима зависимост и между високата степен на натовареност и честотата на конфликтни ситуации в дейността на ИОЗ ( $\chi^2= 31,491$ ,  $p<0,001$ ) (фиг.15).

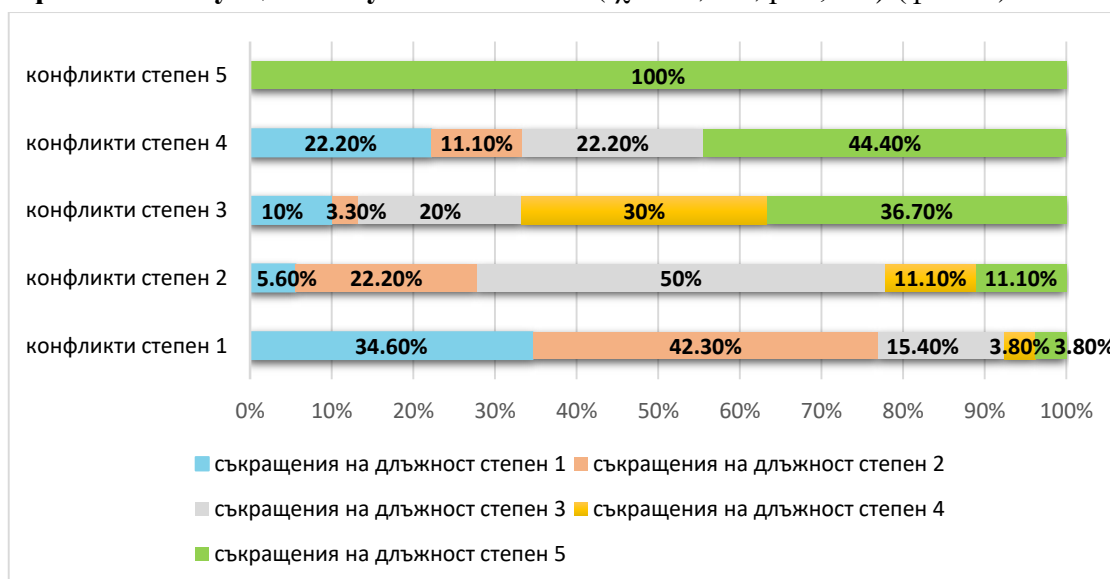


**Фиг.15. Ниво на натовареност и обща честота на конфликтите в дейността на ИОЗ**

Повишаване на натовареността и конфликтите на работното място са фактори, които могат да доведат до стресови ситуации сред служителите. Преполога се, че стресовите ситуации понижават ефективното изпълнение на задълженията, водят до ниска професионална комуникация и могат да доведат до промени в здравословното състояние на ИОЗ.

Растящите ангажименти са фактор, който потвърждава високото ниво на натовареност в службата на ИОЗ ( $\chi^2= 19,312$ ,  $p=0,004$ ) и водят и до средна честота на конфликтни ситуации в ежедневието (73,3%) ( $\chi^2 =25,011$ ,  $p=0,021$ ).

Съкращенията на длъжността инспектор водят до увеличаване на честотата на конфликтни ситуации в службата на ИОЗ ( $\chi^2=48,261$ ,  $p<0,001$ ) (фиг.16).

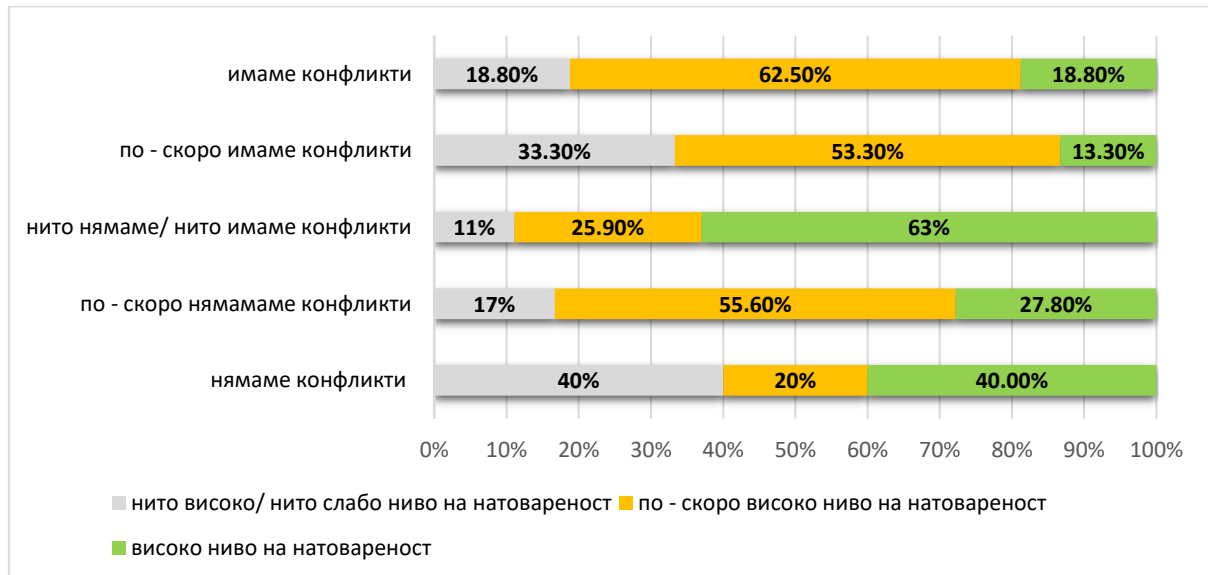


**Фиг.16. Връзка между съкращения на длъжността ИОЗ и честотата на конфликти в дейността им**

**Възможностите за повишаване на конфликтите се увеличават от:**

- повишената натовареност на ИОЗ (OR = 2,246, p < 0,007).
- увеличаване на растящите ангажименти на ИОЗ (OR = 2,124, p < 0,007).
- съкращенията на длъжността инспектор (OR=2,125, p =0,000)

**Оказа се, че натоварването също влияе върху взаимоотношенията на ИОЗ с подконтролните лица и нивото на конфликтните ситуации с тях (p=0.010) (фиг.17).**



**Фиг.17. Ниво на натовареност и честота на конфликтите с подконтролните лица**

Натоварването е фактор на външната среда, който оказва влияние върху поведението и процеса на общуване в дейността на ИОЗ. Обвързан е с управление на две нива – национално и локално. Националното управление се отнася до кадровата обезпеченост и се решава на държавно ниво. На локално ниво е организационното управление. Свързва се с подходящо, гъвкаво разпределяне на задачите в службата съобразено с приоритетите-трайни и краткосрочни.

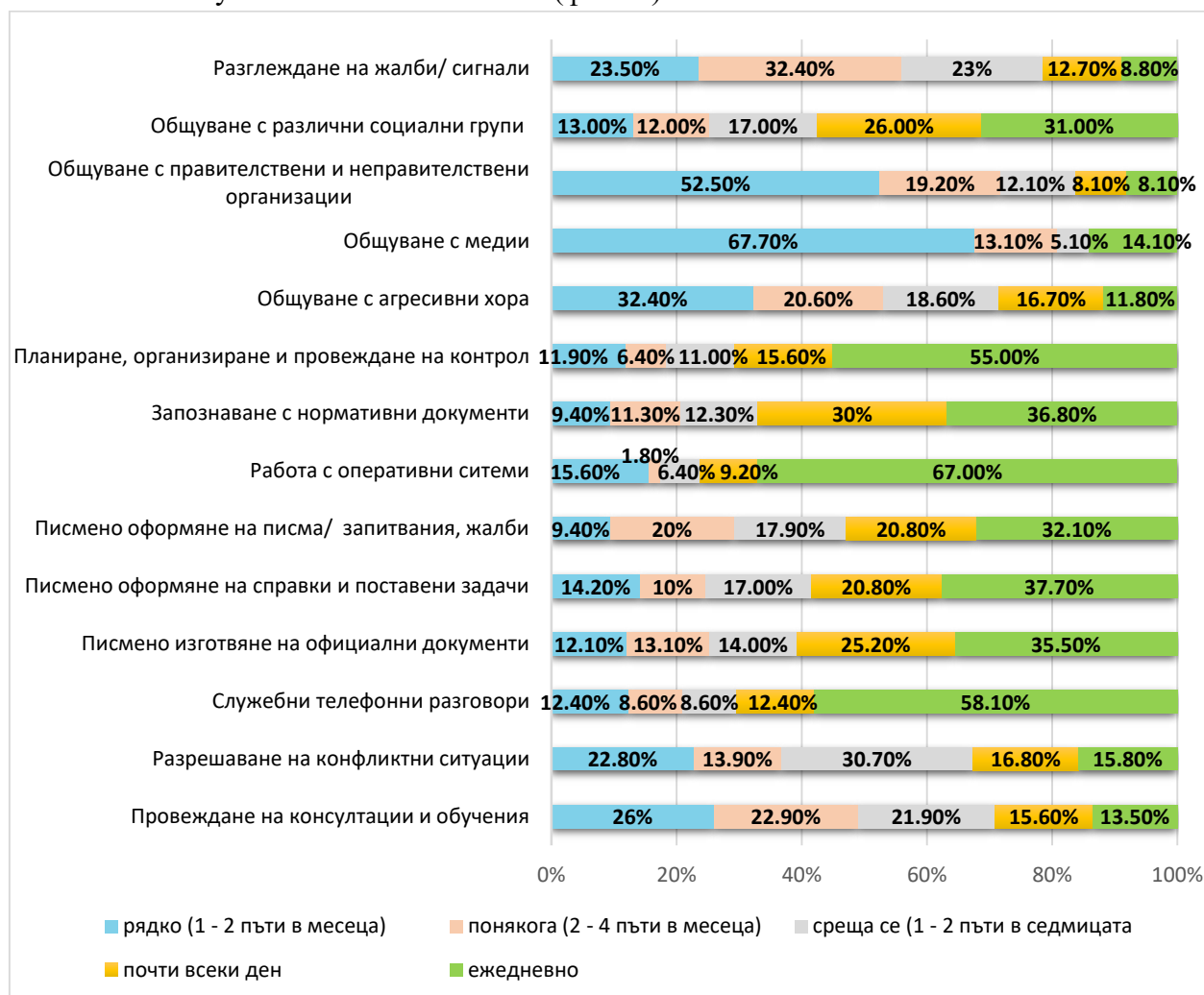
Последиците от прекомерното натоварване на работното място могат да се управляват посредством прилагане на иновативни организационни решения, както и чрез организиране на подходящи обучения, насочени към изграждане на ефективни комуникативни умения и техники за овладяване и решаване на конфликтни ситуации. По този начин могат да се избегнат стресовите ситуации и да се внедрят добри практики за промоция на здравето на работното място.

### **3.1.4. Ниво на комуникативни умения и общуване на ИОЗ като елемент от професионалната дейност**

#### **➤ Ниво на комуникативни умения в дейността на ИОЗ**

В своята работа здравните инспектори ежедневно изпълняват задачи от различно естество. Представените в анкетната карта задължения и ситуации отразяват необходимостта от бързо адаптиране и превключване на изпълнението от една задача на друга. На въпроса, свързан с най – честите задължения и ситуации, в които попадат

здравните специалисти, са описани различни аспекти от ежедневието на инспекторите, които те степенуват с 5 - степенна скала. (фиг.18).



**Фиг. 18. Разпределение на най – често срещаните задължения и ситуации в ежедневието на инспекторите**

От представените данни е видно, че всеки ден и почти 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%);

Установи се статистически значима зависимост между инспекторите и лицата, подлежащи на контрол по време на провеждане на служебни телефонни разговори. Това са разговори свързани с официалния контрол и прилагането на законодателството.

**Малко под половината от инспекторите, които са посочили, че почти всеки ден осъществяват служебни разговори по телефона, твърдят, че отсрещната страна проявява неуважително отношение към тях (41,2%) (p=0,015). Участниците, които говорят ежедневно по телефона с подконтролните лица, споделят, че са заплашвани с намесата на трети лица (50%) (p<0,0001).**

- 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%);

Описаните дейности потвърждават не само високата самооценка за натовареност от страна на служителите, но и непрекъснатият процес на професионално общуване.

ИОЗ може да оцени обективно дадена ситуация, но в отношението си към нея той може да вложи личен смисъл. Затова ИОЗ не може да се възприема като пасивен субект, а като личност със своите социални и психологични потребности. Изискват се комуникативни умения за бързо разпознаване на стила на комуникация на събеседника и отговаряне на неговите очаквания. Неразбирането на представената информация може да бъде предпоставка за създаване на конфликт.

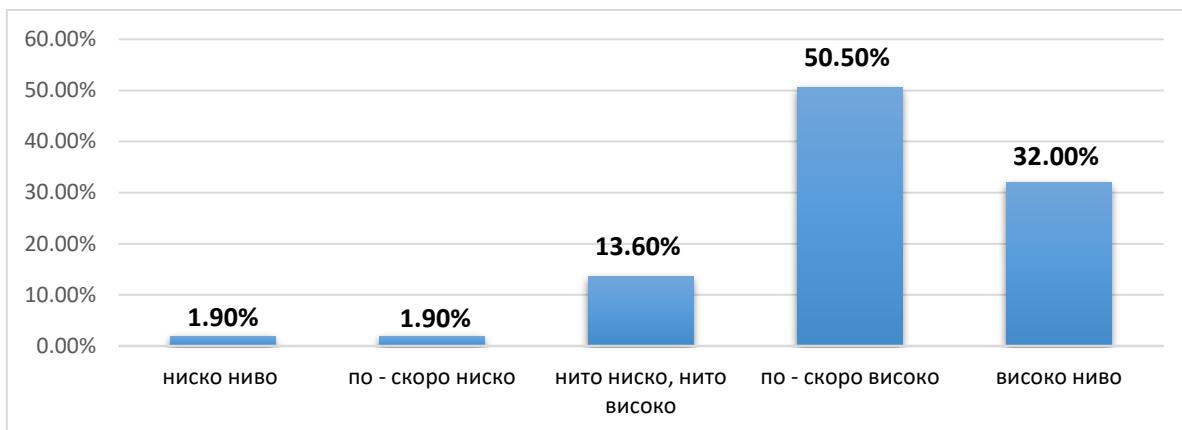
Разнообразието от дейности на ИОЗ изисква специфични знания, умения и компетентности в областта на професионалното общуване и анкетиранията лица осъзнато показват необходимите умения за добро професионално общуване. Над половината от респондентите (56,9%) отбелязват, че това са умения за общуване с различни социални групи. За малко под половината (44,8%) от участниците е необходимо да могат аргументирано да отстояват позицията си. Не е малък дялът на лицата (38,8%), които мислят, че са нужни умения за решаване на конфликти (фиг.19).



**Фиг.19. Мнение на ИОЗ за вида умения в областта на професионалната комуникация необходими за ефективното общуване с потребители**

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

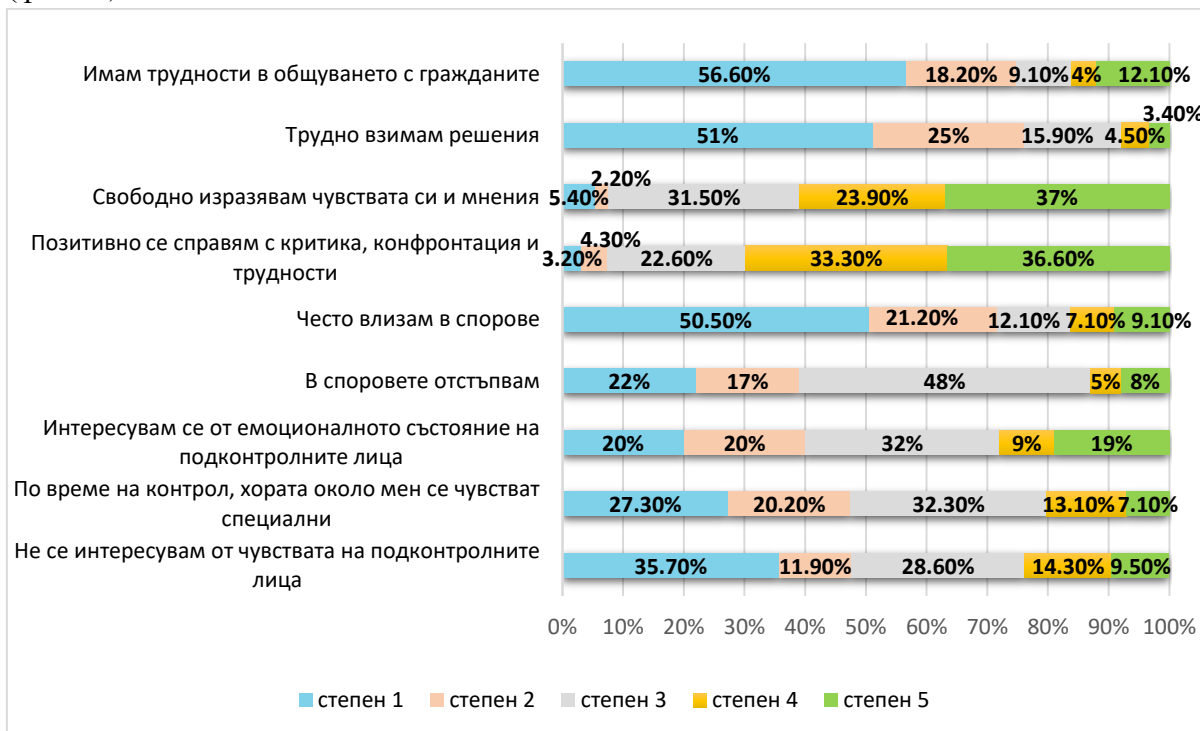
Участниците в проучването имат висока самооценка за собствените комуникативни умения. При въведената 5 – степенна скала за самоопределяне на комуникативни умения/ компетентности, над 2/3 (82,5%) оценяват собствените си комуникативни умения и компетентности с високи нива. (фиг.20).



**Фиг. 20. Оценка на ИОЗ за собствените комуникативни умения/ компетентности**

Ефективният процес на общуване в работата на ИОЗ включва убеждаване, аргументирано отстояване на позицията без трудности в процеса на общуване, овладяване на спорните ситуации и зачитане мнението на събеседника. На въпроса: „*Кои от следните аспекти характеризират Вашето поведение като Инспектор по ОЗ при осъществяване на контрол?*“, участниците в изследването отново имаха възможност да степенуват отделните характеристики с 5–степенна скала (1 – грешно, 2 –по -скоро грешно, 3 – нито вярно/ нито грешно, 4 – по-скоро вярно , 5 – вярно).

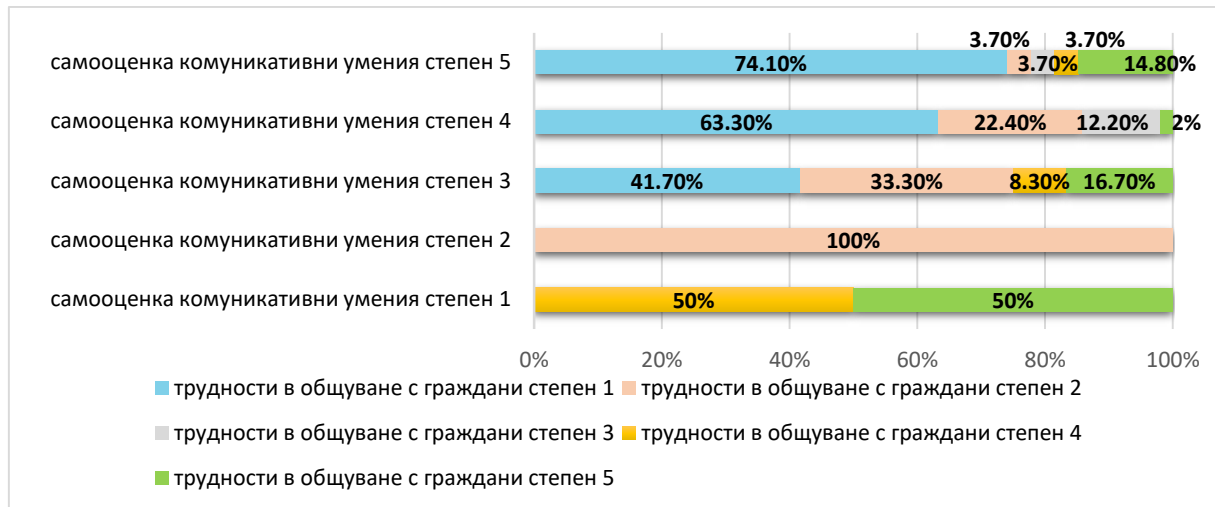
Над половината (56,6%) от анкетираните са на мнение, че нямат трудности в общуването, не се колебаят да вземат решения (51%), свободно изразяват чувствата и мислите си (37%) и позитивно се справят с критика, конфронтация и трудности (36,6%) (фиг.21).



**Фиг.21. Характеристика на общуването на ИОЗ при осъществяване на контрол.**

Респондентите, които се самооценяват с високи комуникативни умения, изразяват мнение, че нямат трудности в общуването ( $\chi^2=39,539$ ,  $p=0,019$ ). Трудности

в общуването посочват участниците с ниска самооценка за комуникативни умения (фиг.22).

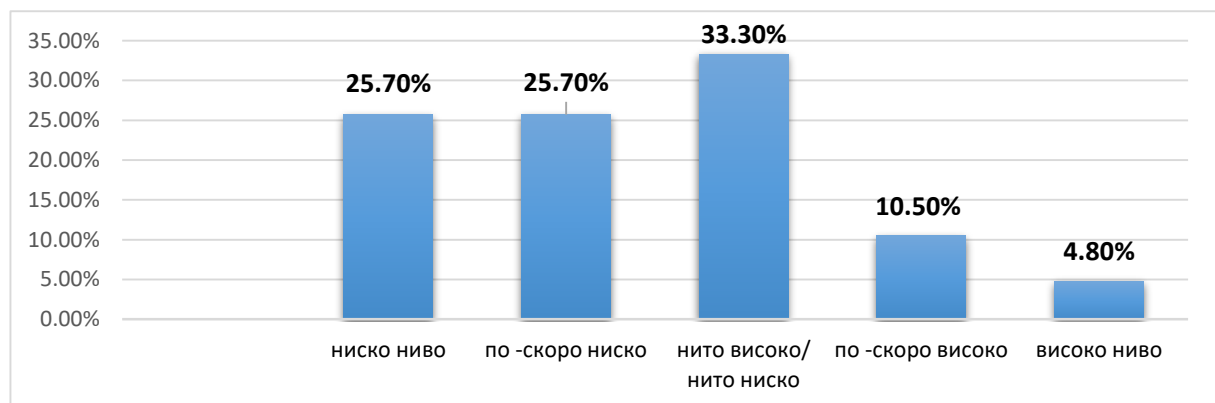


**Фиг. 22. Връзка между нивата на комуникативни умения и трудности в общуването на ИОЗ**

Над половината от специалистите заявяват, че нямат трудности в общуването (63,8%) и съответно нивата на конфликтни ситуации при тях са с по – малка честота ( $\chi^2= 26,953$ ,  $p=0,001$ ).

Поради спецификата на задълженията на ИОЗ има вероятност здравните специалисти да попаднат в конфликтни ситуации, особено при осъществяване на официалния контрол. За успешна превенция или управление на потенциален конфликт, е важно ИОЗ да притежават необходимите умения да преценят ситуацията, да разпознаят първите признаци на недоволство от отсрещната страна и да овладеят негативните последици.

Субективното усещане за честотата на конфликтите анкетираните оценяваха с петстепенна скала. С най – голям процент (33,3%) респондентите посочват средно ниво на честота на конфликтните ситуации в работата - нито високо/ нито ниско ниво. (фиг.23).

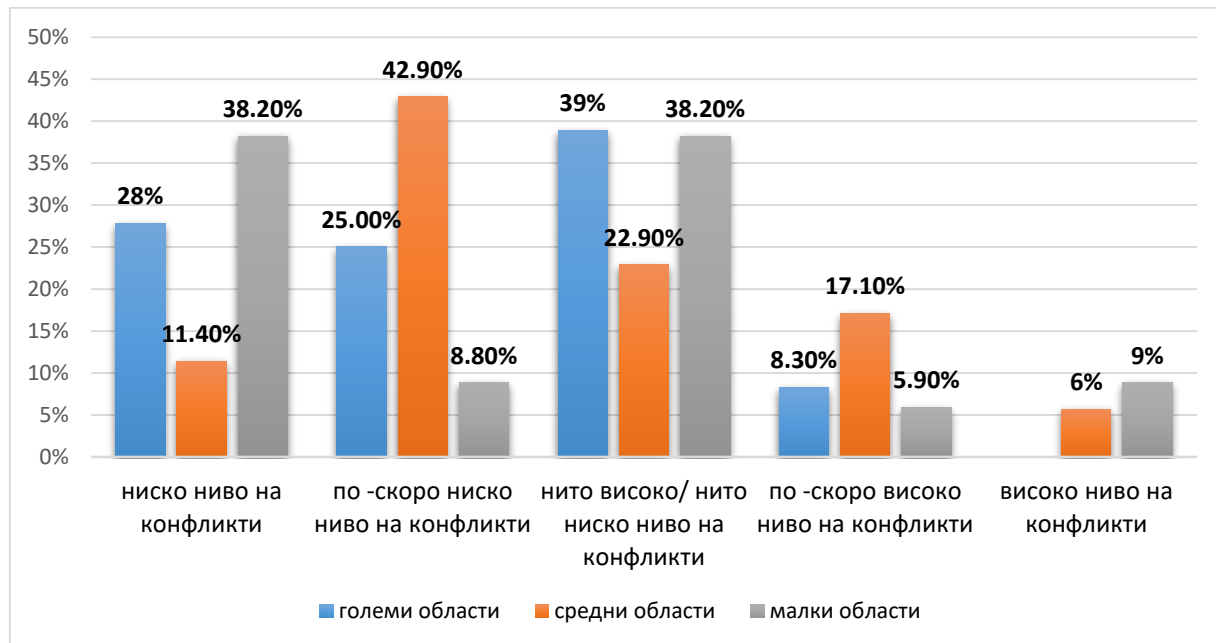


**Фиг.23. Степен на честота на конфликтните ситуации в ежедневието на ИОЗ.**

По – рядко в конфликтни ситуации попадат лицата с висока самооценка за комуникативни умения (48,1%) ( $\chi^2 =26,953$ ,  $p=0,04$ ). В средна степен на конфликтни

ситуации участват респондентите, които твърдят, че по – скоро нямат трудности в общуването (70,6%)( $\chi^2=26,95$ ,  $p=0,001$ ).

Честотата на конфликтните ситуации е различна при служителите от различните групи области на професионална реализация (Cramer's V 0,306,  $p= 0,007$ ). (фиг.24).

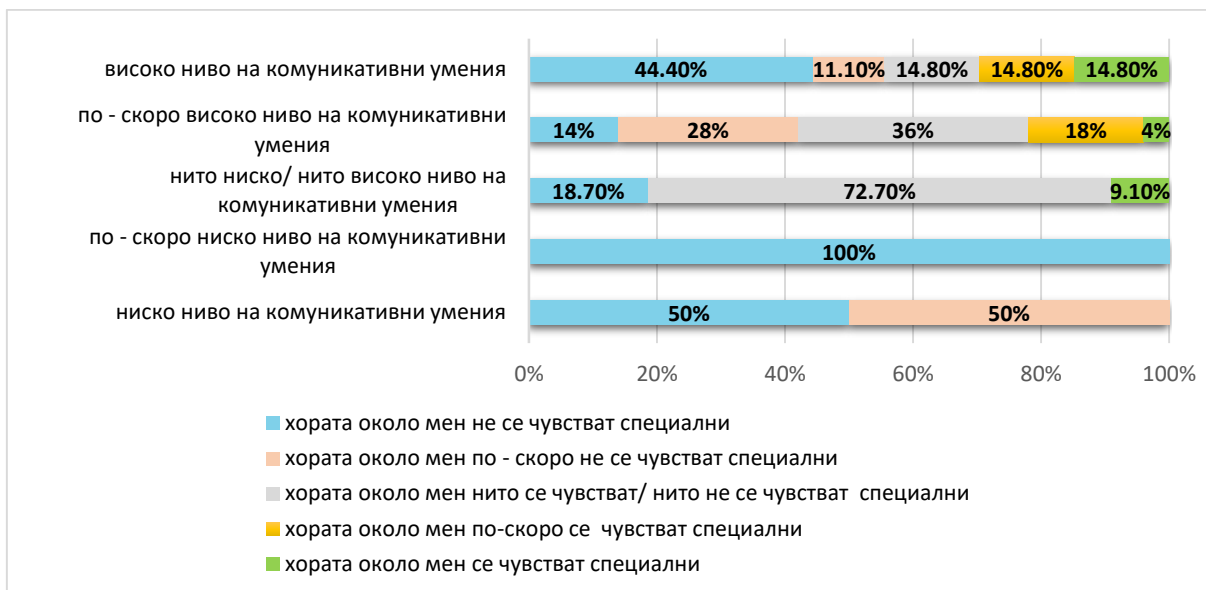


**Фиг.24. Разпределение на честота на конфликтни ситуации на ИОЗ по области**

Независимо, че е малък дялът на лицата, които субективно усещат, че честотата на конфликти е ниска (4,8 %) на над 1/3 (32,6%) от участниците им се налага да разрешават конфликтни ситуации всеки ден.

При степенуване на аспекти, характеризиращи поведението на ИОЗ по време на контрол, всеки пети (20,2%) от служителите се самоопределя, че има уменията да насочва разговора в посока, в която събеседникът му да се чувства специален. Такива хора имат малка вероятност да попаднат в конфликтна ситуации. В същото време със степен 1 (27,3%) и със степен 2 (20,2%) от анкетираните не усещат, че са способни да създадат такива отношения. За всеки трети служител, емоционалното състояние на подконтролните субекти е без значение.

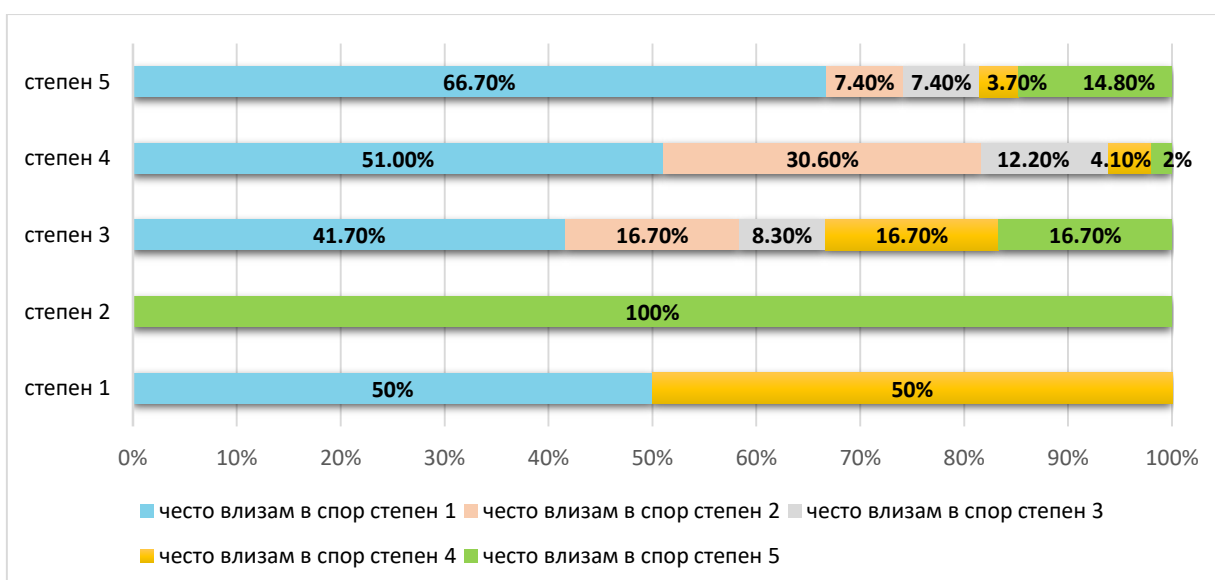
Изводът се потвърждава и със статистическата значима зависимост, при която лицата с високи комуникативни умения, не карат хората около тях да се чувстват специални. ( $\chi^2=29,899$ ,  $p=0,002$ ) (фиг.25)



**Фиг. 25** Връзка между нивата на комуникативни умения и умения за насочване на разговора от ИОЗ в посока, в която събеседникът му да се чувства специален.

Самооценката за високо комуникативни умения не е гаранция за протичане на ефективен комуникативен процес.

Съществува връзка между самооценката за добри комуникативни умения и поведението по време на възникнал спор. **Участниците, посочили слаби нива на комуникативни умения, имат ниски нива на конфликтни ситуации ( $\chi^2=28,265$ ,  $p=0,036$ ). Тези, които са с високи нива на комуникативни умения, често влизат в спорове ( $\chi^2=30,417$ ,  $p=0,019$ ) и не отстъпват позицията си (66,7%) ( $\chi^2=47,715$ ,  $p<0,001$ ) (фиг.26).**



**Фиг. 26.** Връзка между нивата на комуникативните умения и поведението на ИОЗ по време на спор при осъществяването на официален контрол

На респондентите, които влизат често в спорове, им се налага да разрешават почти всеки ден или ежедневно конфликти ( $\chi^2=24,849$ ,  $p=0,039$ ).

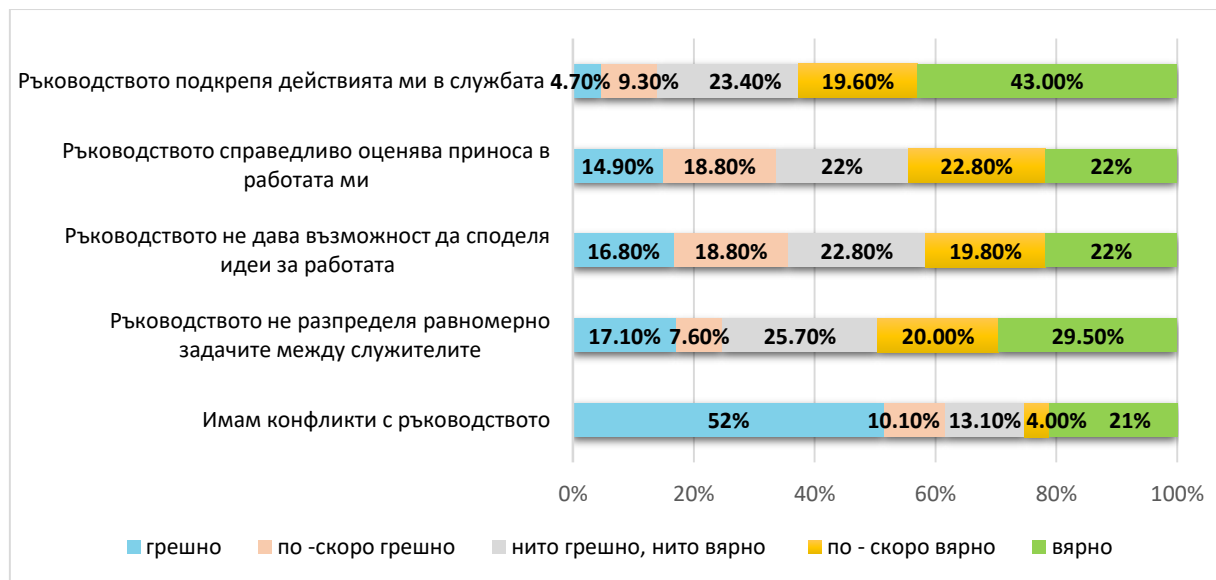
Изразената самооценката за добри комуникативни умения не отговаря на реално проявеното поведение в трудовата среда. Високата самооценка за комуникативни умения дефинира чувство на увереност в служителите за собствените умения и възможности. Те придобиват смелост да говорят пред публика и да отстояват позицията си. В същото време наличието на конфликтни ситуации в която и да е служба, се отразява върху професионалното общуване на работещите.

➤ **Взаимоотношения на ИОЗ с общуването в дейността на ИОЗ като елемент от професионалната дейност**

ИОЗ влизат в професионална комуникация на вертикално ниво и хоризонтално ниво с ръководители, колеги и лица, подлежащи на контрол. За да установим взаимоотношенията на инспекторите с всяка група, представихме различни твърдения, свързани с процеса на работа. Анкетираните степенуваха предложените твърдения по петстепенна скала (1 - грешно, 2- по – скоро грешно, 3- нито грешно/нито вярно, 4- по – скоро вярно и 5 - вярно), позволяващ да се определи влиянието на междуличностните взаимоотношения върху процеса на професионалното общуване на ИОЗ.

**Взаимоотношенията с ръководители в дейността на ИОЗ.**

При взаимоотношенията с ръководителите анкетираните дават предимно положителна оценка по отношение на подкрепата от страна на своите началници. Малко под половината от участниците (43%) потвърждават категорично, че ръководителите подкрепят действията на инспектора. Като по – скоро вярно отбелязват 19,6%. По – голямата част от респондентите (52%) заявяват, че не влизат в конфликти с ръководителите. Не е малък и делът на лицата, които са категорични, че имат конфликти – 21%. (фиг.27).



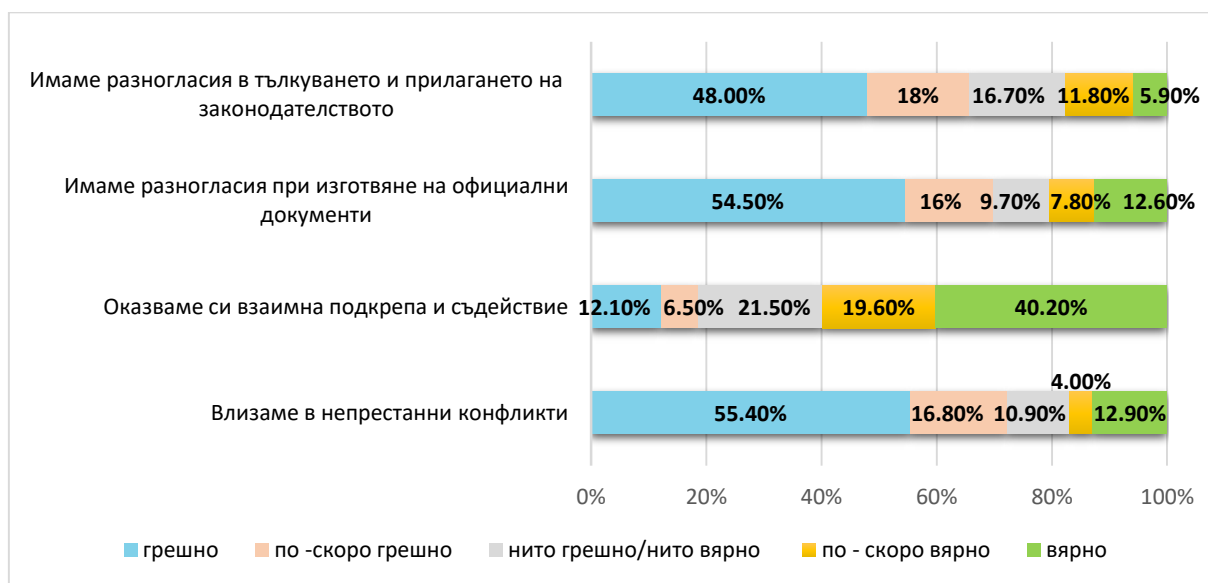
**Фиг. 27. Аспекти от взаимоотношенията между ИОЗ и ръководителите им.**

Статистическа значима зависимост има между конфликтите с ръководителите и средната честота на конфликтите ( $\chi^2=28,535$ ,  $p=0,021$ ). Според

мнозинството ръководители не разпределят равномерно задачите между служителите (29,5%). Според 20% изказването е по – скоро вярно.

### **Взаимоотношения с колеги в дейността на ИОЗ.**

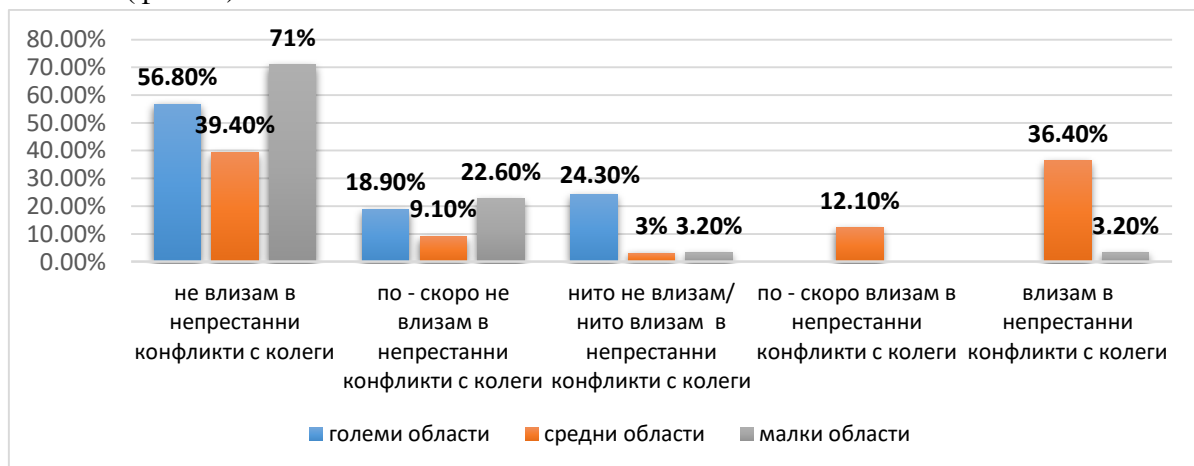
В работата на ИОЗ основните дейности са свързани със законополагането, осъществяването на официален контрол и изготвянето на документация. В тази насока обръщаме внимание и върху взаимоотношенията с колегите. Над половината от здравните инспектори заявяват, че са в добри отношения с колегите си. Респондентите са на мнение, че си оказват взаимна подкрепа (59,8%), не влизат в конфликти помежду си (72,2%), нямат разногласия в тълкуването и прилагането на законодателството (65,6%) и съответно нямат разногласия и при изготвянето на официални документи (69,9%). Всеки шести служител не е съгласен с гореописаните твърдения. Не е малък дялът на лицата, които мислят, че нямат подкрепа и съдействие от колегите (18,6) (фиг.28).



**Фиг.28. Аспекти от взаимоотношенията между ИОЗ и колегите**

Всеки десети анкетиран (12,9%) твърди, че има конфликти с колегите.

В конфликти с колегите влизат предимно работещите участници от средните области (фиг.29).



**Фиг. 29. Наличие на конфликти с колеги по области**

От възрастовите групи това са респондентите между 31 и 44 години (21,4%). По отношение на трудовия стаж най – висока степен на конфликти са отбелязали участниците с професионална реализация между 10 и 20 години (23%), следвани от лицата с трудова заетост под 1 година (20%).

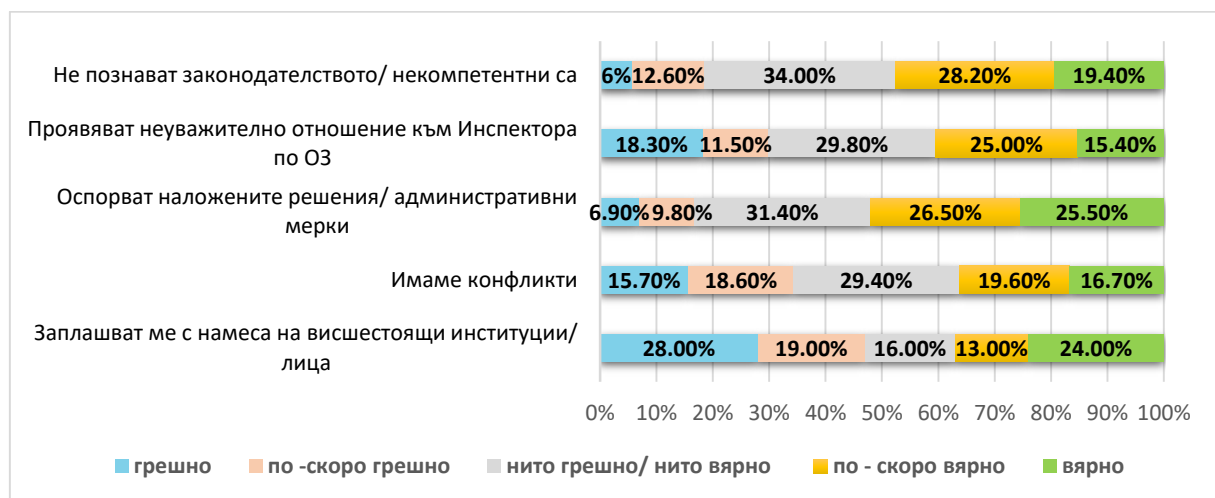
**Има корелация между взаимоотношенията с колегите и високите нива на честота на конфликтите. Конфликтите се увеличават, когато се повишават и стойностите при влошаване на взаимоотношенията с колегите ( $r=0,259$ ), касаещи разногласия в тълкуването и прилагането на законодателството, разногласия при изготвяне на официални документи, липсата на подкрепа и съдействие между тях и наличието на конфликти помежду им.**

Наличието на конфликти с колегите може да рефлектира върху общуването и взаимоотношенията с гражданите при осъществяване на официален контрол.

### **Взаимоотношения с лица, подлежащи на контрол (бизнес – оператори и персонал) в дейността на ИОЗ.**

Отношението „инспектор – общество“ е основополагащо в дейността на здравния държавен служител. Обръщаме значително внимание на този вид комуникация, защото е насочена към постигане на целите на държавната политика в областта на общественото здраве и изграждане на доверителни отношения към държавата.

Всеки трети анкетиран е влизал в конфликтни ситуации с подконтролните лица (36,3%) и е бил заплашван с намесата на висшестоящи институции/ лица (37%) (фиг.30).



**Фиг.30. Аспекти от взаимоотношенията на ИОЗ с бизнес – оператори**

В единия случай инспекторите отбелязват усещането за конфликт в тяхното ежедневие като ниско, а в другия случай, посочват, че имат конфликти с лицата, подлежащи на контрол, което противоречи на субективната самооценка. **Най - високото ниво на конфликти с бизнес - оператори и персонал се отбелязва от участниците, които имат висока самооценка за комуникативните си умения (75%) ( $\chi^2= 28,265$ ,  $p=0,003$ ).**

**Основни причини за конфликти между инспектори и лицата, подлежащи на контрол, са:**

- заплахи с намеса на трети лица (76,5%) (Cramer's V =0,470,  $p<0,0001$ )



- **неуважителното отношение от стопанските субекти/ персонал към ИОЗ** (58,8%) (Cramer's V =0,419, p< 0,0001)
- **оспорване на наложените решения/ административни мерки** (58,8%) (Cramer's V =0,405, p<0,0001)
- **некомпетентност от страна на персонала в обектите** (52,9%) (Cramer's V =0,380, p< 0,0001)

**Върху общото усещане за честота на конфликти влияние оказват неуважителното отношение от страна на лицата, подлежащи на контрол** (Cramer's V=0,275, p=0,024), **и заплахата от подконтролните лица с намесата на трети лица**(Cramer's V =0,277, p= 0,031).

Малко над половината от респондентите (55,1%) дават конкретни препоръки по искането: *„Предложете действия, които биха подобрили професионалните взаимоотношения“*. Предложенията разпределихме в четири основни групи, свързани с естеството на работата, с организационната среда, с отношенията на работното място, с образованието и обученията.

**Предложенията, свързани с естеството на работата са:** *„повече гласност за работата на РЗИ и инспектора“* (4,3%), и *„възстановяване на авторитета на службата“* (1,7%).

#### **Предложения, свързани с организационната среда.**

Всеки десети (9,5%) от специалистите предлага заплатите да се увеличат. Според 2,6% от анкетираните е необходимо да се направят промени в работата, без да конкретизират какви да бъдат промените. За 1,7% трябва да се увеличи броят на служителите. Други 1,7% искат промяна в нормативните документи. За подобряване на дейността работещите мислят, че е необходимо и по- добро партньорство с други институции (0,9%), подпомагане на българския бизнес (0,9%).

#### **Предложения, свързани с отношенията на работното място**

Една част от участниците в проучването (6%) посочват, че желаят да участват в тимбилдинги, организирани от службата. Тиймбилдингът е важен фактор за изграждане на междуличностни взаимоотношения в една организация, сплотяване на колектива, развиване на колективните ценности и стимулиране на работата в екип. Друг мотив, който може да ги насочва към идеята, е високата степен на натовареност (67,2%). Анкетираните искат ясна и точна организация на работата (3,4%) и зачитане на мнението на ИОЗ (1,7%).

#### **Предложения, свързани с образованието и обученията**

Почти всеки пети анкетиран (17,2%), заявява, че има нужда от допълнителни специализирани обучения/ курсове, семинари и консултации. За 3,4% е необходимо образователно – квалификационната степен (ОКС) да се повиши.

### **3.1.5. Обучения – специфични знания и умения**

Уменията за професионално общуване следва да се овладяват още в процеса на обучение и доразвият в хода на професионалната реализация. Над половината от участващите в проучването здравни специалисти (52,6%) твърдят, че са преминали специализирана подготовка за изграждане на професионални комуникативни умения по време на обучението им за инспектор по общественото здраве. Съгласно Наредбата за

единните държавни изисквания, за учебната специалност „Инспектор по обществено здраве“, учебните дисциплини, в които се разглеждат теми, свързани с комуникативни умения са „Медицинска етика и деонтология“ и „Медицинска психология“ и няма други задължителни специализирани учебни дисциплини по „Комуникативни умения“

Всеки трети (35,3%) посочва, че преминава специализирано обучение при започване на работа и въвеждане в длъжност, а 12,9% заявяват, че преминават такова в хода на професионалната си дейност. По нормативни документи има специализирано обучение в Института по публична администрация (ИПА) със седалище в гр. София. Курсът е предназначен за въвеждане в длъжността на държавния служител и е базова основа за всеки новоназначен инспектор. В този курс един от седемте модула е „Лична ефективност“. Модулът включва теми по комуникационни умения, умения за работа в екип, ориентация към резултати и етика в администрацията. Общата продължителност на седемте модула е 24 часа и според нас те не са достатъчно за овладяване на необходимите комуникативни техники.

За 6,9% специализираното обучение се извършва от ръководството. Ръководните постове се заемат от лица с базово обучение в областта на медицината и/ или управлението, които нямат професионална компетентност за провеждане на специализирани обучения в областта на комуникациите. Ръководните кадри по – скоро могат да подпомагат дейностите като консултанти в прилагането на законодателството.

Близо половината от анкетираните (42,2%) заявяват, че самостоятелно се обучават по време на изпълнение на служебните задължения. Не е ясно дали тези лица изграждат правилните комуникативни техники и умения за справяне в стресови и конфликтни ситуации.

Всеки десети (11,2%) е категоричен, че няма специализирана подготовка по професионални комуникативни умения (фиг.31)



**Фиг.31. Място на специализирана подготовка на ИОЗ за изграждане на професионални комуникативни умения**

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

### **3.2. Резултати от проведените дълбочинни интервюта с експерти в областта на общественото здраве**

Проведени са 16 индивидулни дълбочинни интервюта в градовете София и Варна с експерти, работещи в РЗИ и други институции имащи отношение към ОЗ. Проучването се проведе в периода октомври 2020 - август 2021 година. То обхваща 10 тематични области, отнасящи се до работата на ИОЗ, реформите в тяхната служба, влиянието на реформите върху дейността на здравните инспектори, мотивацията, натовареността и обученията на работното място. 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 които 5 са с научна степен доктор по медицина; 4 – ИОЗ (от ОЗ-12 до ОЗ - 15) и 1 –експерт - социолог (ОЗ-16)

Тематичните области от интервюто разпределихме в пет групи: области , свързани с характеристиката и профила на ИОЗ, области, свързани с мотивация; области, свързани с натовареност, области, свързани с комуникации и обучения, предложения за оптимизиране на работното място на ИОЗ и предложения за оптимизиране на професионалното общуване на ИОЗ.

#### **Области, свързани с профилактиката и характеристиката на профила на ИОЗ.**

Въпроси свързани с мястото на профилактиката в нашата страна е важен, защото определя ролята на ИОЗ в профилактиката и олицетворяването му като значима фигура в процеса на Обществено здраве.

Болшинството от експертите (15) са на мнение, че профилактиката в България не е приоритет, а би следвало *„да бъде на челно място в здравеопазването“* (ОЗ-12). Доказателство за това са по – малкото внимание върху професионалната заболяемост, заболяемостта с временна нетрудоспособност и социално – значимите заболявания. Експертите отбелязват, че има проекти и програми насочени към профилактика, но тя реално се *„провежда изолирано и спорадично“* (ОЗ-1) и *„няма достатъчно финансиране“* (ОЗ-16).

Единодушни са интервюиращи, че ролята на ИОЗ в дейността на профилактиката е значима и има място на всички нейни нива. *„Това са единствените специалисти с поливалентни знания във всички хигиенни направления“* (ОЗ-13) и *„профилактиката е основната им роля“* (ОЗ-12). Определят здравните инспектори като *„гръбнака в профилактиката по обществено здраве“* (ОЗ-8) и основно свързващо ниво между националната политика и здравната информативна дейност. Експертите, считат, че работата на ИОЗ по начало е превантивна и чрез общуването с различни групи граждани допринасят едновременно за запазване здравето на обществото и за престижа на профилактичните институции. *„Важно е поведението на ИОЗ, защото изгражда авторитета на държавната служба (ОЗ-2). „Авторитета се гради със спокоен тон, уважение, зачитане на правата на хората“* (ОЗ-8). Обръща се внимание, че в миналото ИОЗ е бил влиятелна фигура, към която е имало уважение. *„Сега всички се обръщат негативно към специалистите. Въпреки това държавните служители харесват работата си“* (ОЗ-4).

Според експертите ИОЗ е значима за профилактиката фигура, която трябва да е добре обучена още от института- да притежава знания, да е мотивиран и да има желание за работа и себеусъвършенстване.

### **Области, свързани с мотивацията на работното място на ИОЗ.**

В проведено пилотно проучване през 2018 година сред здравни инспектори, работещи в системата на РЗИ и ОДБХ, никой от анкетираните не определи професията си като престижна. Престижът на дадена организация е показател за качеството на работата. Той е стимул за поемане на отговорности от страна на персонала и изисква използването на уменията и способностите на работещите лица. В интервюто обърнахме внимание, че престижа на институциите РЗИ/ ОДБХ се приема като нисък от здравните инспектори. Мнението се потвърди от болшинството от експертите (11). Четирима от тях считат, че въведените противоепидемични мерки срещу разпространението на COVID-19 са повишили значимостта на институцията, *„тъй като се оказа, че РЗИ и ИОЗ играят ключова роля за овладяване на инфекцията“* (ОЗ-15) Останалите считат, че ниският престиж се дължи на негативни обществени нагласи, ниско заплащане и недостатъчно застъпена профилактика в дейността. *„Тънък е моментът с финансовата страна, живеем в материален свят и когато човек не може да задоволи нуждите си, има ниска самооценка, не иска да се развива“* (ОЗ-15)

За да определим мотивиращите и демотивиращите фактори на институцията, в която работят ИОЗ, попитахме експертите: **„С какво РЗИ/ ОДБХ привлича (мотивираща) или отблъсква (демотивираща) ИОЗ?“**

На въпроса, от 16 интервюирани, четирима не посочват нито един мотивиращ фактор. Мотивиращите фактори според болшинството от интервюиращите се свеждат до два: РЗИ е почти единственото място, където могат да се реализират здравните инспектори, което се потвърждава и с мотива за задържане на работното място за всеки пети Инспектор (22,4%) и привелегиите, които получават специалистите като държавен служител.

Основен демотивиращ фактор за инспекторите (11 от интервюираните) се явява ниското заплащане. Всеки трети участник (30%) в анкетната карта показва, че не е удовлетворен от финансовото възнаграждение. Четирима определят работата като потенциално конфликтна и стресогенна. Други отблъскващи фактори са *ниският престиж, липсата на възможност за кариерно развитие, ограничаване на функциите на инспекторите, неясна и често променяща се нормативна уредба*. Липсата на възможност за кариерно развитие се потвърждава и от всеки трети служител в РЗИ (33,6%).

### **Области, свързани с натовареност в работата на ИОЗ.**

Ефективното изпълнение на задълженията, в която и да е служба се определя от кадровата обезпеченост на работното място. Презумпцията е, че при недостатъчен брой служители натовареността на наличните ще е по- голяма. Интервюираните лица категорично смятат, че има недостиг на служители и изтъкват потребността от нови, обучени и квалифицирани специалисти. Липсата на кадри се доказва и с връзката между натовареността и растящите ангажименти сред проучените инспектори. ( $\chi^2= 19,312$ ,  $p=0,004$ ). Експертите отбелязват негативно факта, че поради липсата на ИОЗ на места се

прави трансформация на бройки, назначават се други специалисти, а те нямат необходимата подготовка за осъществяване на контрол върху общественото здраве.

Отбеляза се, че средната натовареност на Инспекторите (между 3 и 4 обекта посещаемост на ден) е в рамките на нормалното. *„Това не е много, ИОЗ обаче имат и много писмена работа, досиета, пишат отчети“* (ОЗ-2) От проучването сред служителите на РЗИ се установи, че средната натовареност на ИОЗ варира между 3 и 5 проверки на ден. Въпреки това инспекторите определиха високи степени на натовареност. Освен рутинните дейности, високата самооценка на натовареност предполагаме, че е свързана с допълнителните дейности по COVID ситуацията. Потвърди се със следващия въпрос: **„Смятате ли, че след възникването на пандемията от COVID – 19 се промени организацията и дейността на РЗИ и ИОЗ?“**. Това е въпрос, който дава косвена оценка на повишената натовареност на здравните инспектори, и е свързан с настоящата епидемична ситуация. Почти всички експерти отговарят единодушно, че COVID ситуацията е довела до промяна в областите на действие. Появили са се неспецифични за РЗИ дейности в приоритетни места. *„Наложил се ИОЗ, които бяха специализирали в други области на действие, да преминат в по – интензивен начин на работа, в нови области – граничен контрол, ходене по домовете на болни и контактни лица.....Сега ИОЗ е по – натоварен, работи с хора (болни, контактни), обстановката е по – изнервена, винаги има недоволни, жалби, сигнали, дежурства нон – стоп, съвместно с полиция, особено във върховите моменти не можеха дори да ползват отпуск“* (ОЗ-2) За здравните инспектори се отбелязва, че *„са герои, как издържат на всичко“* (ОЗ-4).

**Области, свързани с изграждането на комуникативни умения на ИОЗ и реформите оказващи въздействия върху общуването между здравните специалисти.**

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

На въпроса: **Как се изграждат в момента професионалните комуникативни умения на ИОЗ?“**, отговорите бяха в няколко посоки. Всички се обединиха около становището, че комуникативните умения на инспекторите трябва да се придобият още по време на следването, като най- добрият подход за това е да има специализирано обучение по тази тема. Потвърди се, че при въвеждане в длъжността *“инспектор“* и в хода на професионалната реализация няма задължителни специализирани обучения по комуникативни умения .Отбеляза се, че при започване на работа ръководството запознава служителите с нормативните документи по етичните стандарти или по опитен колега въвежда инспектора в длъжност. Лицата, работещи в РЗИ, бяха наясно, че има обучителен курс за новоназначените държавни служители в ИПА. Според експертите тематиките за комуникативни умения са насочени предимно към въвеждане в длъжността, спецификата в отговорностите и темите са, свързани с административната дейност. В хода на работата *„се запознават само с правилата, няма специализирани курсове“* (ОЗ-7) Трима от експертите отбелязаха, че на национално ниво има програми, свързани с поведение на управленските кадри, към които ИОЗ не принадлежат. За

инспекторите, *„предимство са специализираните курсове, свързани с контрола, а комуникативните умения остават назад“* (ОЗ-5) Според други трима обсъждането на ситуации и поведение на контролния орган при осъществяване на контрол се дискутира между ИОЗ, ръководство и юристите в институцията, а по – сложните казуси с- МЗ, *„но те не обучават по отношение на комуникативните умения“* (ОЗ-15).

На въпроса: **„Оказват ли влияние реформите в дейността на ИОЗ върху процеса на общуване?“** се отбеляза, че работата на специалистите става все по стресогенна и все повече се създават потенциални възможности за конфликт на всички нива. Налага се инспекторът 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 станали 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).

#### **Предложения по отношение на оптимизиране на политиката на работното място на ИОЗ.**

Организацията на контрола, когато ХЕИ е била основната структура, се оценява като най- успешна до момента.

Според участниците, реформите внесоха нови моменти и все още има спорни зони и прехвърляне на отговорности между отделните институции в РЗИ, в ОДБХ, в РИОСВ, в Община. Те насочват вниманието към оптимизиране на политиката на държавната администрация чрез точно и ясно регламентиране на дейностите. Предложенията на част от експертите е акцента в РЗИ да не пада само на контролната дейност, а де с обърне внимание и на профилактиката. Интервюираните считат, че организацията в държавната служба трябва да се обвърже с адекватната оценка на потребностите по места. Сред предложенията на експертите са и възвръщане на авторитета на службата, чрез популяризиране на професията чрез *възвличане на медиите, заснемане на документален филм за работата на ИОЗ, увеличаване на кадровата обезпеченост, мотивиране на служителите с повишаване на тяхното финансово заплащане и предоставяне на повече права на службата и ръководството да прави вътрешни промени по преценка.*

#### **Предложения за оптимизиране на професионалното общуване на ИОЗ.**

Интервюираните се обединиха около становището, че работата на ИОЗ е натоварваща и стресогенна. С оглед както на естеството на професионалните задължения, така и като средство за превенция на психичното здраве, работещите трябва да притежават добри комуникативни умения, умения за решаване на конфликти, за работа в екип и други. Предложенията за оптимизиране на професионалното общуване на ИОЗ са свързани основно с осъзнатата необходимост от специализирани обучения, които да изградят базови знания и умения на работещите в тази сфера. Респондентите считат, че обученията по комуникативни умения трябва да започнат още във висшето училище, като се *„въведат задължителни дисциплини по комуникативни техники“*, (ОЗ-

13), „а не само етика“ (ОЗ-7). Споделя се мнението, че обучения трябва да има и при започване на работа, и в хода на професионалната реализация. Обръща се внимание обаче, че на работното място е по – трудно, защото ситуациите са различни, „...няма време, няма и такива специалисти“ (ОЗ-2), които да провеждат обученията. 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).

### **3.3. Фактори от трудовата среда, оказващи влияние върху професионалното общуване и поведение на ИОЗ**

Всеки един от анализирани фактори - мотивация, удовлетвореност, натовареност, комуникативни умения пряко или косвено оказват 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:

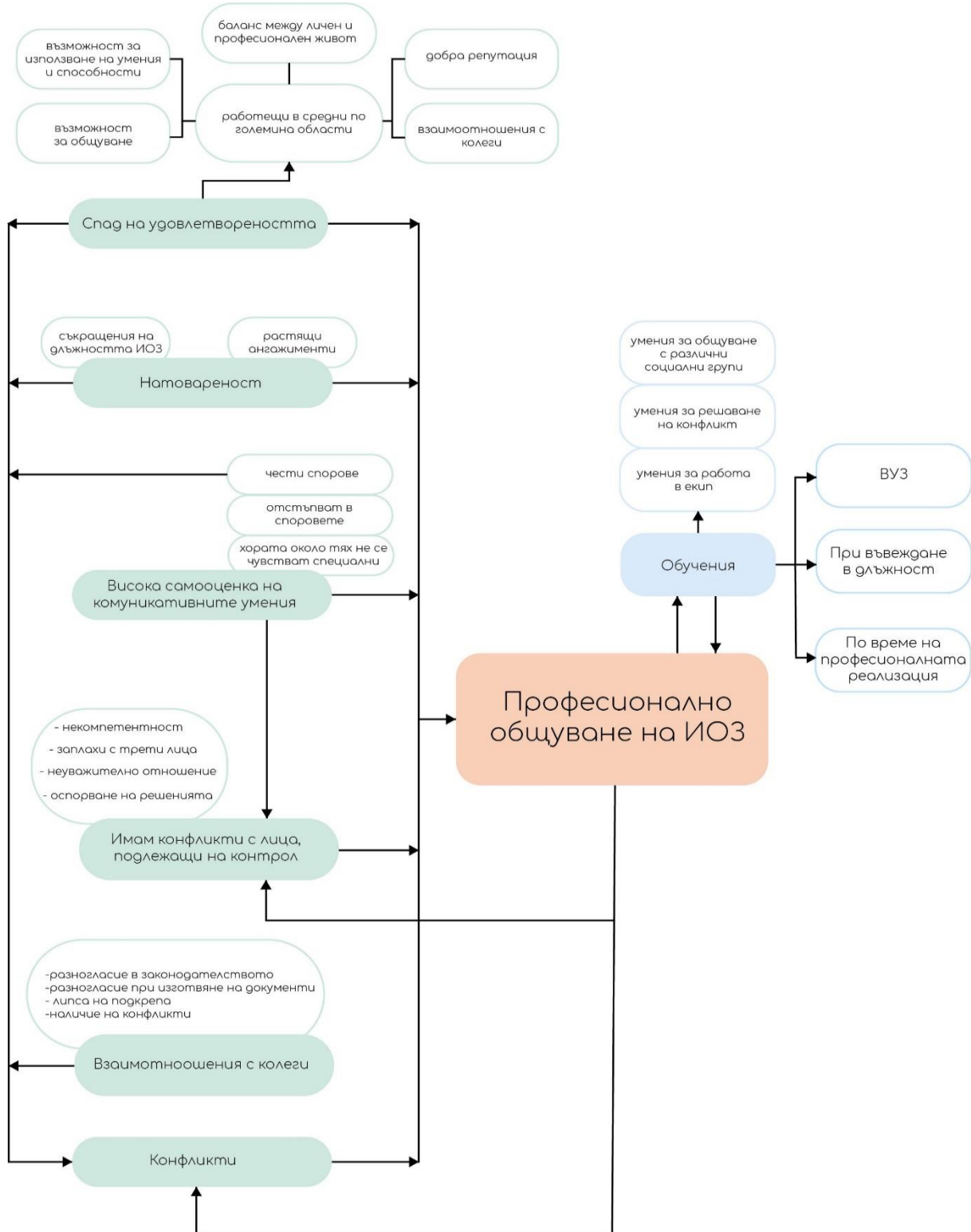
- **ниво на удовлетвореност** - когато степента на удовлетвореност расте, броят на конфликтите намалява.
- **ниво на натовареност** - конфликтите се повишават с увеличаване на нивото на натовареност, с увеличаване на растящите ангажименти, със съкращенията на длъжността инспектор.
- **междоличностни 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, и поведението им не може да се определи като емпатично. 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.

Наличието на конфликти е показател, че факторите на професионалната среда въздействат 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 ВУЗ, 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 потвърдиха, че овладяването на различни комуникативни техники и прилагането им в зависимост от ситуацията е възможно чрез изграждане на система от специализирани обучения на три нива: по време на обучение във ВУЗ, преди въвеждане в длъжност и следдипломно обучение по време на професионалната реализация.

Обученията на трите нива са необходими предвид непрекъснатите реформи в държавната служба и повишаващите се изисквания от страна на обществото към държавните служители.

Влиянието на факторите от трудовата среда върху професионалното общуване и поведение на ИОЗ е представено във фиг.32.



**Фиг. 32 Фактори от трудовата среда, влияещи върху професионалното общуване и поведение на ИОЗ**



### 3.4. Професионално – личностен профил на ИОЗ

От анализа на резултатите получени от мнението на анкетирания ИОЗ и експерти, можем да очертаем съвременния професионално – личностен профил на ИОЗ.

Днес, ИОЗ са здравни специалисти, придобиващи висше образование с ОКС „Професионален бакалавър по...“, и възможности за продължаващо образование.

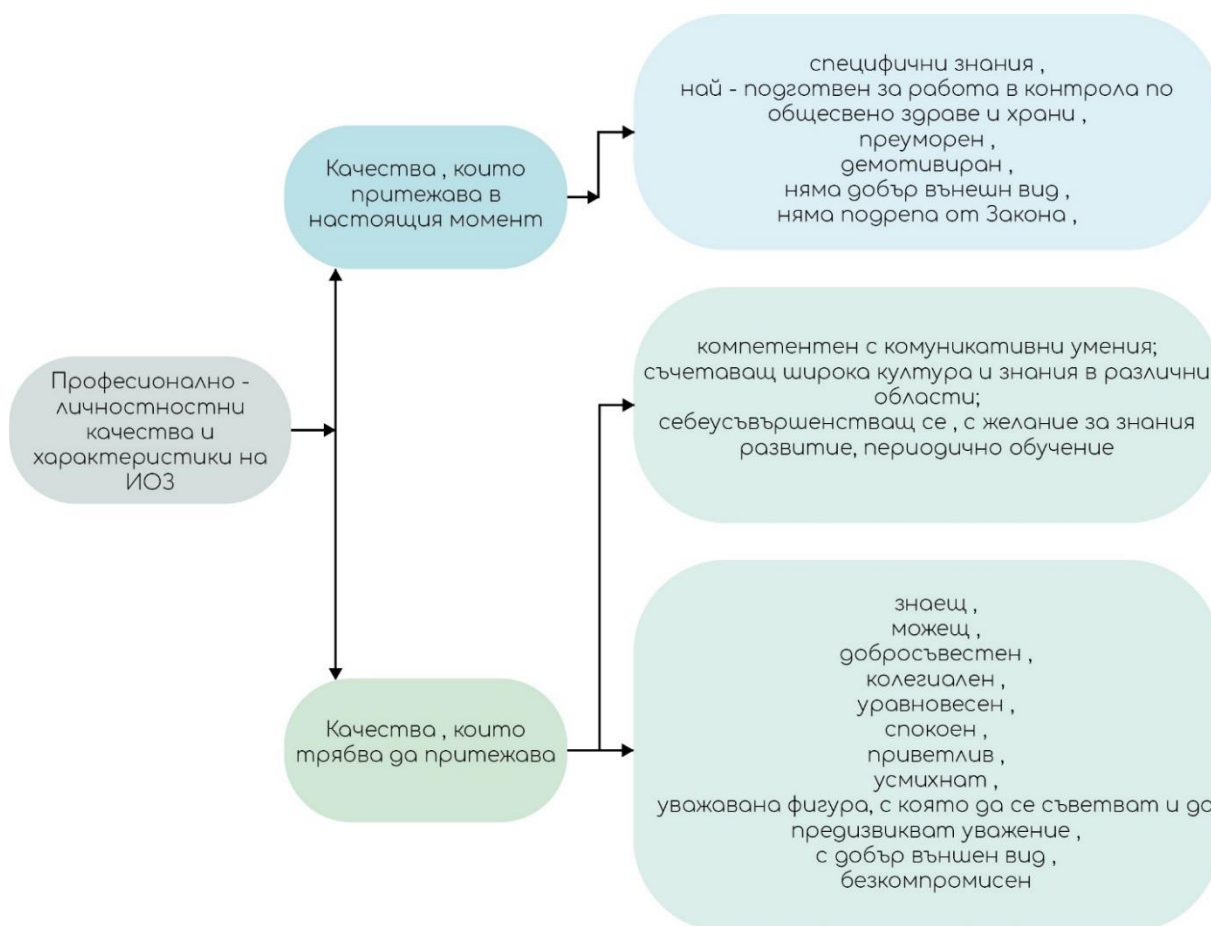
В Република България ИОЗ са държавни служители, реализиращи се предимно в системата на РЗИ.

Анализът на мнението на експерти показва, че ИОЗ притежава специфични знания и е най – подготвен за работа в контрола по общественото здраве и храни. Изглежда преуморен, демотивиран, няма добър външен вид и не е достатъчно подкрепян от Закона.

Експертите обобщават профила на ИОЗ и извеждат различни водещи за тях характеристики, както следва:

- ИОЗ следва да има добър външен вид, който да съответства на *„сериозността на службата“*;
- Поведението му следва да е *„респектиращо“*, *„уважаващо събеседника“* и отстояващо позицията си, *„без да прави компромиси“*;
- ИОЗ е с добра теоретична и практическа подготовка, притежава необходимите знания, умения и компетенции, което е предпоставка да бъде *„мотивиран“* и *„да има желание за работа“*;
- Специалистите трябва да *„градят авторитета на институцията“* и *„да пазят имиджа на службата“*. От тях се очаква високо професионално ниво, добри комуникативни умения, съчетание на *„широка култура и знания в различни области“*;
- ИОЗ следва да се *„себеусъвършенства“*, да придобива периодично нови знания и да продължава обучението си;
- ИОЗ следва да развива професионалното си самочувствие, да работи добросъвестно, да е *„знаещ“*, *„можещ“*, *„уравновесен“*, *„спокоен“*, *„приятелски“*, *„успокоителен“*, *„уважавана фигура, с която да се съветват, и да предизвиква уважение“*.

На фиг.33 схематично са представени желаните професионално – личностни качества и характеристики на ИОЗ.



**Фиг.33. Професионално - личностни качества и характеристики на ИОЗ**

Професионалният профил на ИОЗ според нас се базира на различни характеристики, включващи професионалните специфики, личностните и демографски особености.

**Демографската характеристика** показва, преобладаване на жените, със средна възраст  $45 \pm 2$  години. и професионален стаж  $18 \pm 2$  години. Налице е тенденция за застаряване на тази професионална група.

**Професионална характеристика на ИОЗ:** В хода на упражняване на професията инспекторите са удовлетворени от възможността за общуване с различни социални групи, от добрия баланс между професионалния и личния живот и от сигурността на работното място, имащи очаквания за престижна, полезна, предизвикателна и интересна работа. Известна демотивация се наблюдава поради ниското заплащане, високото ниво на стрес и натовареност. С нарастване на възрастта на работещите се наблюдава спад на мотивацията, престижа на професията, усещането за полезност в обществото, кариерното развитие и възможността да се използват уменията и способностите на инспекторите. При повишаване на удовлетвореността, броят на конфликтите в работата намалява.

По-голямата част от работещите осъзнават необходимостта от овладяване на добри комуникативни способности, умения за предотвратяване и решаване на конфликти, способности за работа в екип и декларират потребност от специализирано обучение в тази област. Работата им е натоварена, а спецификата и интензивността на ежедневната комуникация нерядко води до възникване на конфликтни ситуации.

**Личностна характеристика на ИОЗ:** Високата самооценка за наличие на добри комуникативни умения не намалява стреса и напрежението по време на работа. Дори и субективно оценени, високите нива на стрес и натовареност оказват влияние върху психичното здраве. Независимо, че ИОЗ се самооценява с добри комуникативни умения, той участва често в спорове, а оттам - в конфликтни ситуации. В разрез със самооценката за добри комуникативни умения, е неумението на инспекторите да създават позитивна емоционална атмосфера при общуване с лицата, подлежащи на контрол - съществен фактор за превенция на потенциален конфликт. При възникнал такъв по-скоро се проявява неотстъпчивост, а това не води до конструктивен изход.

Специфична личностна характеристика при инспекторите, работещи в средните по големина градове, показва най-ниско ниво на удовлетвореност по различни показатели, която може да бъде разгледана и като предпоставка за възникване на психични и поведенчески състояния. Тези особености в личностния профил на ИОЗ могат да бъдат детайлизирани чрез целенасочени специализирани проучвания и психологични оценки, след което да се планира прилагане на определени специфични мерки и интервенции.

На фиг. 34 е представен професионалният профил на ИОЗ, базиран на професионални и личностни особености и характеристики проявявани от ИОЗ в процеса на професионална дейност.



**Фиг.34. Професионален профил на ИОЗ**

### 3.5. SWOT – анализ на професионалното общуване и поведение на ИОЗ

На базата на получените резултати направихме SWOT- анализ на професионалното общуване и поведение на ИОЗ (табл.4).

**Таблица 4. SWOT – анализ на професионалното поведение на ИОЗ**

Силни страни	Слаби страни
<ul style="list-style-type: none"> <li>• подготовка от ВУЗ (Медицински университет) по промоция на здраве и профилактика на болестите;</li> <li>• имат специфични знания за осъществяване на официален контрол върху общественото здраве;</li> <li>• непрекъснато допринася за повишаване на престижа на държавните институции за профилактика;</li> <li>• наличие на статут на държавни служители и всички произтичащи от това привилегии;</li> <li>• налична нормативна база, регламентираща поведението на държавния служител;</li> <li>• осигуряват по добра комуникация на три нива: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ръководители</li> <li>- колеги на работното място</li> </ul> </li> <li>• лица, подлежащи на контрол;</li> <li>• декларират потребност и готовност за специализирани обучения по „Комуникативни умения“;</li> <li>• имат сигурност на работното място</li> <li>• има относително покритие между очаквания от работа и реална оценка;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ограничение в правата и развитието произтичащи от статута на държавни служители;</li> <li>• негативно отношение в обществото и лицата, подлежащи на контрол;</li> <li>• липса на регламент за задължително специализирано обучение по комуникативни умения и на трите нива: <ul style="list-style-type: none"> <li>- във ВУЗ</li> <li>- при въвеждане в длъжност</li> <li>- в хода на професионалната реализация;</li> </ul> </li> <li>• съкращения на длъжността ИОЗ;</li> <li>• замяна на длъжността ИОЗ с други кадри;</li> <li>• няма възможност за кариерно развитие;</li> <li>• няма възможност за обучения;</li> <li>• ниско заплащане;</li> </ul>
Възможности	Заплахи
<ul style="list-style-type: none"> <li>• предприемане на мерки на национално равнище за популяризиране на дейността на ИОЗ в обществото;</li> <li>• стимулиране на регионалните институции за провеждане на обучения свързани с повишаване на личната и професионална удовлетвореност, управление на конфликтните ситуации, усвояване на лидерски умения;</li> <li>• въвеждане на непрекъснато обучение през целия професионален път;</li> <li>• възможности за участие в дискутиране на проблеми, свързани с общественото здраве;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• чести реформи на организационно ниво;</li> <li>• промяна в обществените представи и схващания за ролята на ИОЗ в системата на здравеопазване;</li> <li>• съкращения на длъжността на ИОЗ;</li> <li>• повишаване на растящите ангажименти</li> <li>• въвеждане на допълнителни изисквания към ИОЗ;</li> <li>• повишаване нивото на ежедневното натоварване;</li> <li>• повишаване нивото на стрес;</li> <li>• наличието на конфликти;</li> <li>• съпротива от страна на ръководството;</li> </ul>

## **IV. ПОДХОДИ ПРИ ОПТИМИЗИРАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНОТО ОБЩУВАНЕ НА ИОЗ**

### **ПОДХОДИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ И ПОДДЪРЖАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНОТО ОБЩУВАНЕ И ПОВЕДЕНИЕ НА ИОЗ**

Данните от проучването показват, че дейността на ИОЗ се свързва с висока натовареност и значителна честотата 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. Всички тези фактори могат да доведат до хроничен стрес на работното място и като последствие- до някои тревожно- депресивни и поведенчески прояви, които затрудняват както ежедневно функциониране, така и работата на ИОЗ.

Предложеният модел включва кратко описание на подходите за оптимизиране на професионалното общуване и поведение в дейността на ИОЗ на ниво организация. Използваният инструментариум е предназначен за оценка и самооценка на инспекторите с цел поддържане на професионалното общуване и поведение и превенция на стреса.

В основата на дейностите по промоция на здравето и профилактика на болестите са важни изграждането на позитивни обществени нагласи спрямо институцията, повишаване на авторитета и престижа на службата. По този начин би се повишило и доверието на обществото към работата на ИОЗ. За целта, освен въвеждането на адекватни национални политики по отношение на държавната администрация, е необходимо да се осигури специфично обучение както във ВУЗ, така и при въвеждане в длъжност и по време на професионалната реализация на ИОЗ.

#### **4.1. Модел за оптимизиране на професионалното общуване**

##### **4.1.1. Система за наблюдение, контрол и анализ на поведенческите характеристики на ИОЗ**

- **Наблюдение и контрол на поведенческите характеристики на инспекторите.** Наблюдението може да се осъществява от началник – отдела и да се документира в Карта за идентифициране на риска. 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, доклади от предходни наблюдения за идентифициране на риска, жалби и сигнали на граждани, правителствени и неправителствени организации срещу конкретно лице; възникнали моментни състояния с определена поведенческа характеристика; споделяне от страна на работещите при провеждане на структурни срещи с ръководството. На фигура 35 е представена *„Карта за идентифициране на риска в професионалното общуване и поведение на ИОЗ“*
- **Анализ и оценка на мотивацията и удовлетвореността на ИОЗ чрез Въпросник.** Въпросник оценяващ условията и резултатите от работата, изследващ психологическия микроклимат. Въпросникът е примерен, насочва ръководителя към

евентуална ниво на мотивация и удовлетвореност. По преценка ръководителят на ИОЗ търси специализирана подкрепа и помощ.

Препоръчително е социологическите изследвания да се провеждат на период от три години и/или 6 месеца след въвеждане на реформи в организацията на работата.

- **Анализ и оценка на психичното здраве на ИОЗ** - За обективизиране на психичното състояние е необходимо да се използва специфичен оценъчен инструментариум и специалист в съответната област. Прилагане на професионални въпросници за оценка на психичното здраве при започване на работа и регулярно, на базата на професионалната адаптация.

#### **4.1.2. Прилагане на превантивни мерки за борба с професионалния стрес**

- **Прилагане на първа превантивна мярка**

##### **А 1. Смяна на режима на работа:**

- Редуване на работа на терен с работа от службата и документооборот;
- Редуване на работа на терен с работа в дежурна стая;
- Редуване на официален контрол с вземане на проби за лабораторен анализ;
- Осъществяване на официален контрол според оценка на риска на обекта – редуване на официален контрол в обекти с по – ниска оценка с обекти с по – висока оценка на риска;
- Отмяна на допълнителни дежурства;
- Оптимизиране на работното време, като се дават допълнителни почивни дни в деня след дежурство;
- Задължително посещение и контрол на обекти в комисия от двама служители а не само един специалист;
- 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.

**При прилагането на превантивни мерки за борба с професионалния стрес се използва индивидуален подход. Мерките могат да се осъществяват самостоятелно и/ или съвместно (А1 + А2).**

*За подпомагане на комуникацията и подобряване на професионалното общуване могат да се приложат допълнителни мерки:*

- **Втора превантивна мярка за подобряване на емоционалното състояние.**

**Подпомагане на психо – емоционалното състояние.**

- 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.

**Организиране на интервенции за психично здраве.** Прилага се при наличие на бърнаут и/или тревожно- депресивни състояния, поведенчески разстройства, агресивни прояви е необходимо служителят да се насочи за консултация с психолог/ психиатър.

Прилагането и наблюдението на превантивните мерки се описват в **Карта за прилагане на превантивни мерки** (фиг.36).

## Карта за идентифициране на риска

На.....

*(Име, фамилия на служителя, подлежащ на наблюдение)*

Дата:.....

*(посочва се конкретна дата, месец, година)*

Идентифициран риск	Анализ и оценка на мотивацията и удовлетвореността	Анализ и оценка на психичното здраве на ИОЗ	Необходимост от промяна на идентифициран риск
<b>Пряко наблюдение на служител</b>  <input type="checkbox"/> Умора <input type="checkbox"/> Стрес <input type="checkbox"/> Агресия <input type="checkbox"/> Разсеяност <input type="checkbox"/> Липса на концентрация, <input type="checkbox"/> Раздразнителност <input type="checkbox"/> Нервност <input type="checkbox"/> Апатия <input type="checkbox"/> Отказ от изпълнение на задачи <input type="checkbox"/> Отказ от поемане на отговорност, <input type="checkbox"/> Грешки при попълване на официални документи <input type="checkbox"/> Постъпили сигнали/ жалби срещу личността <input type="checkbox"/> Възникнали моментни състояния с определена поведенческа характеристика <input type="checkbox"/> Споделяне от страна на работещите при провеждане на структурни срещи с ръководството <input type="checkbox"/> Други.....	<input type="checkbox"/> Въпросник за подпомагане оценката на мотивацията и удовлетвореността	<input type="checkbox"/> Оценъчни въпросници	<input type="checkbox"/> Не  <input type="checkbox"/> Да (предложения)
	Резултат (описва се от началник отдел)	Резултат: (описва се от специалист)	

**Фиг.35. Карта за идентифициране на риска в трудовия процес на ИОЗ.**



## Карта за прилагане на превантивни мерки

На.....

*(Име, фамилия на служителя подлежащ на наблюдение)*

Период на наблюдение:

от.....до.....

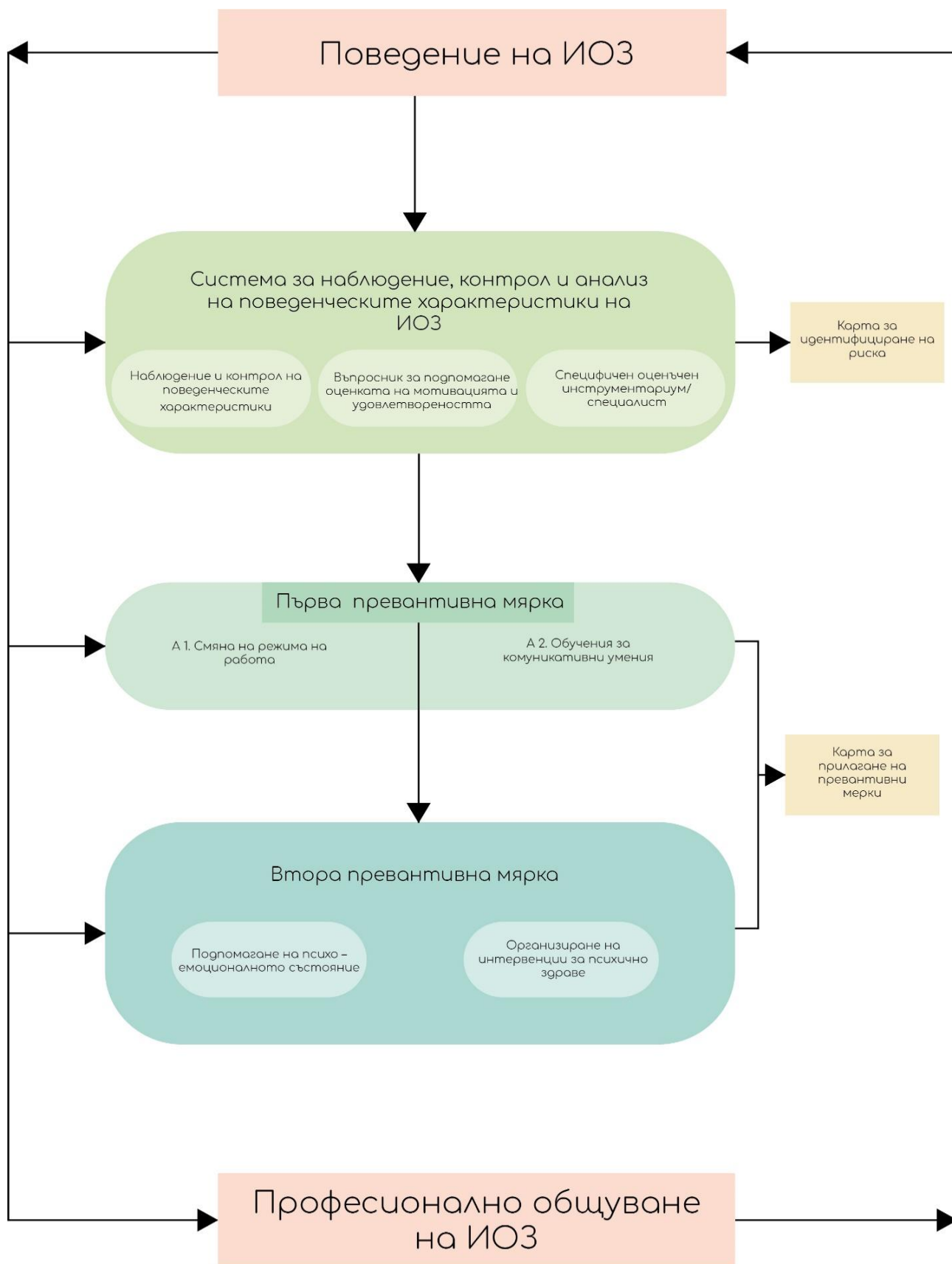
*(посочва се конкретна дата, месец, година)*

Превантивни мерки				Резултат от превантивната мярка	Необходимост от промяна на превантивната мярка
Първа мярка		Втора мярка			
Смяна на режим на работа	Обучение	Подпомагане на психо – емоционално състояние	Организиране на интервенции за психично здраве		
<input type="checkbox"/> Редуване на работа на терен с работа от службата и документооборот; <input type="checkbox"/> Редуване на работа на терен с работа в дежурна стая; <input type="checkbox"/> Редуване на официален контрол с вземане на проби за лабораторен анализ; <input type="checkbox"/> Осъществяване на официален контрол според оценка на риска на обекта – редуване на официален контрол в обекти с по – ниска оценка с обекти с по – висока оценка на риска; <input type="checkbox"/> Отмяна на допълнителни дежурства; <input type="checkbox"/> Оптимизиране на работното време, като се дават допълнителни почивни дни в	Вид:.....  Дата:.....  .....	<input type="checkbox"/> Групи за вентилиране на емоции Дата.....  Дата:.....  .....  <input type="checkbox"/> Групи за споделяне на опити и идеи  Дата.....  Дата.....  .....  <input type="checkbox"/> Неформални групови занимания (тиймбилдинг)  Дата.....	<input type="checkbox"/> Консултации със специалист  Вид специалист: .....  Дата:.....  Дата:.....  .....		<input type="checkbox"/> Не  <input type="checkbox"/> Да (предложения)

<p>деня след дежурство;  <input type="checkbox"/> Задължително посещение и контрол на обекти в комисия от двама служителя, а не само един специалист;  <input type="checkbox"/> Подкрепа от страна на ръководството при осъществяване на контрол.  (Ръководителя може да извърши съвместно с Инспектора официален контрол и/или да назначи по – опитно лице да окаже помощ и съдействие)  <input type="checkbox"/> Друго</p>		<p>Дата:.....  .....</p>			
--	--	----------------------------------	--	--	--

**Фиг. 36.. Карта за прилагане на превантивни мерки в трудовия процес на ИОЗ.**

На фиг. 37 е представен теоретичният модел за подпомагане на професионалното общуване на ИОЗ.



**Фиг. 37** Теоретичен модел за подпомагане на професионалното общуване на ИОЗ

## **За осъществяването на МОДЕЛ ЗА ОПТИМИЗИРАНЕ НА ПРОФЕСИОНАЛНОТО ОБЩУВАНЕ се прилагат няколко основни етапа:**

**Първи етап:** Необходимо е включване на всички служители в самото начало на процеса. Инспекторите, трябва да са запознати с процеса; да се обърне внимание на важността на тяхната роля в изграждането на непрекъсната обратна връзка до крайните резултати. Проучването на мотивацията е процес, който започва още при въвеждане в длъжност и се доразвива по време на професионалната реализация. Необходимо е бъдещите очаквания на служителите да се проучат при назначаването му в служба, още преди започване на работния процес. Получените данни следва да служат като основа за сравняване с последващите социологически проучване за мотивация и удовлетвореност в хода на трудовата реализация.

**Втори етап:** Следващият етап е провеждане на проучвания, свързани с мотивация, удовлетвореност и стрес на работното място периодично в хода на професионалния стаж. Тук се отнасят и преките наблюдения от страна на ръководството за отклонения в поведенческите характеристики чрез Карта за идентифициране на риска (фиг.35).

**Трети етап:** Въз основа на получените резултати от проучването и наблюдението се набелязват основните превантивни мерки, които могат да се приложат в конкретния случай. Превантивните мерки са 2 на брой:

- смяна и/или оптимизиране на режима на работа и обучения за комуникативни умения
- подпомагане на психо – емоционалното състояние на служителите чрез формиране на групи за вентилиране на емоции, за споделяне на опити/ идеи, тиймбилдинг, а при наличие на бърнаут и/или тревожно- депресивни състояния, поведенчески разстройства, агресивни прояви е необходимо служителят да се насочи за консултация с психолог/ психиатър.

**Четвърти етап:** Вземане на решение за прилагане на конкретна превантивна мярка;

**Пети етап:** Прилагане на конкретна превантивна мярка. Описва се приложената превантивна мярка, като се отразява вида и датата на нейното прилагане в Карта за прилагане на превантивни мерки (фиг.36).

**Шести етап:** Измерване на резултатите от приложената превантивна мярка.

Ръководителят отново наблюдава поведенческите характеристики на служителите и описва в Картата за прилагане на превантивни мерки (фиг.36) резултатите. Отговаря на въпросите:

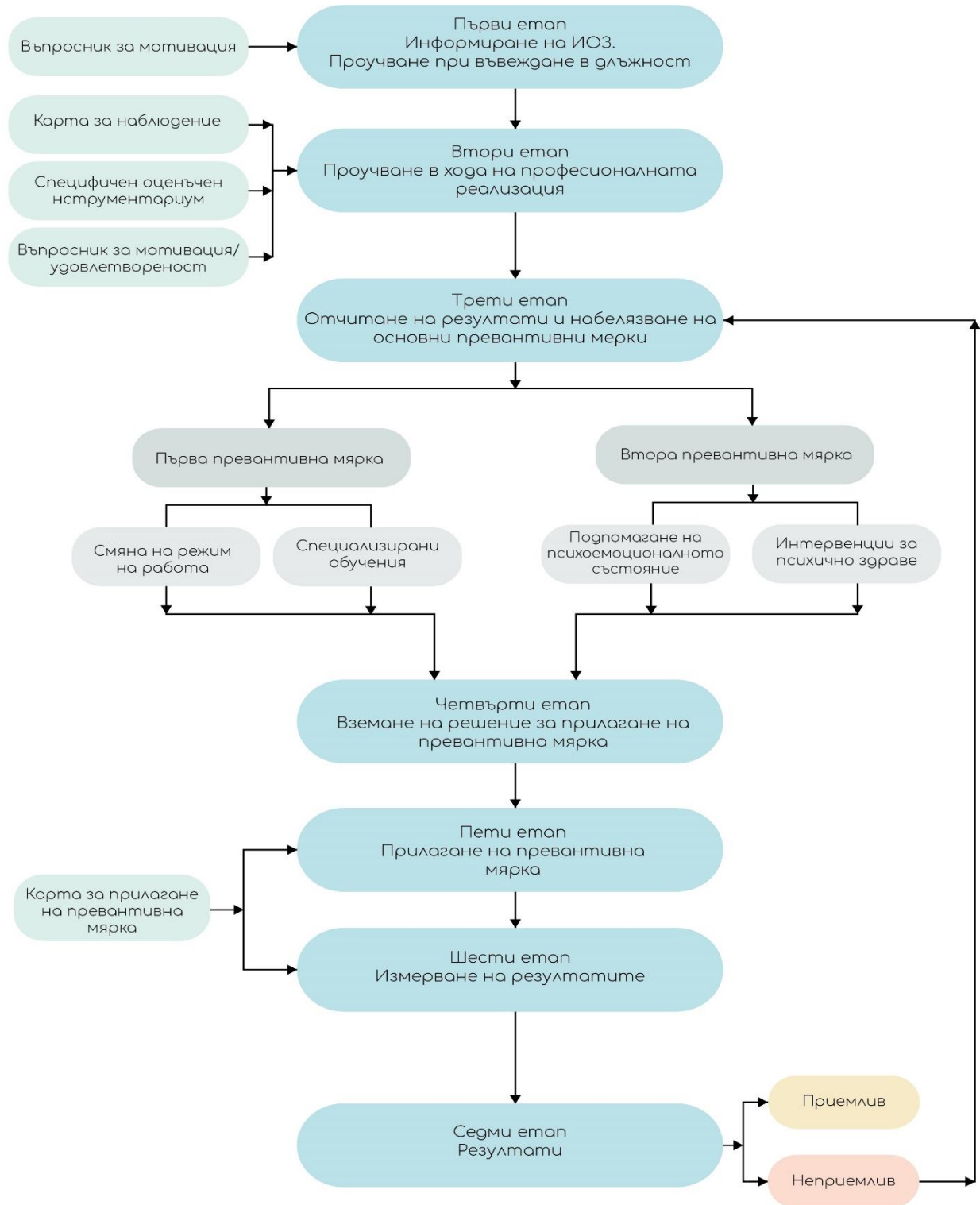
- Има ли промяна в поведенческите характеристики на наблюдаваното лице?
- В какво се изразява промяната? – положителна посока или негативна.

**Седми етап:** Необходимост от промяна на превантивната мярка. Има две възможности:

- Резултатите са приемливи и превантивната мярка е приложима.
- Резултатите са неприемливи. Необходима е корекция на превантивната мярка и отново връщане на процеса за вземане на решение.

Двете карти: Картата за идентифициране на риска и Картата за прилагане на превантивни мерки се съхраняват в досието на Инспектора и служат за сравнение при бъдещи наблюдения.

Седемстъпковият теоретичен модел за оценка на поведенческите характеристики е представен във фиг.38.



**Фиг.38. Теоретичен модел за оценка на поведенческите характеристики на ИОЗ.**

## **4.2. Модел на обучението на иоз чрез въвеждане на специализирани програми за развитие на комуникативни умения и решаване на конфликти**

От изследването стана ясно, че нивата на удовлетвореност по отношение на възможностите за обучение са ниски.

Същевременно голяма част от анкетираните и интервюираните служители заявяват необходимост от специализирани обучения за придобиване на комуникативни умения, умения за решаване на конфликти и др.

Базовото образование е основата, върху която инспекторът надгражда своята компетентност и се усъвършенства във времето. Необходими са добри комуникативни умения за справяне в различни ситуации, породени в процеса на работа, личностни качества и системно актуализиране на знанията.

Ето защо предлагаме усъвършенстване на обучението на ИОЗ в тази насока на няколко нива.

### **4.2.1. НА НИВО ВИСША ОБРАЗОВАТЕЛНА ИНСТИТУЦИЯ**

В нашата страна квалификацията „Инспектор по общественото здраве“ 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). Дипломираните студенти получават Образователно –квалификационна степен (ОКС) „професионален бакалавър“ по специалността „Инспектор по общественото здраве“. В Наредбата за ЕДИ в нашата страна има заложен тематични единици по комуникативни умения в учебните дисциплини по „Медицинска етика и деонтология“ и „Медицинска психология“, но часовете според нас не са достатъчни за овладяване на необходимите комуникативни техники. В тази връзка ние предлагаме разработена учебна програма по „Комуникативни умения и управление на конфликтите“, която може да се приложи като избираема учебна дисциплина в процеса на обучение на специалността „Инспектор по общественото здраве. Учебната дисциплина е насочена към изучаване на основните принципи на ефективната комуникация между ИОЗ, ръководни кадри, колеги и лица подлежащи на контрол. Създаването на ефективната комуникация между ИОЗ, бизнес –оператори и общество допринася за разбирането на действията на гражданите, подобрява контрола и здравно – информационната дейност в областта на общественото здраве. Комуникативната компетентност е необходима за създаване и поддържане на междуличностни взаимоотношения. Комуникативната компетентност изисква постоянно развитие на комуникативните умения и непрекъснато усъвършенстване на придобитите умения в процеса на по -нататъшно образование и професионална дейност.

### **4.2.2. НА НИВО МЕСТОРАБОТА**

При въвеждане в длъжност на работното място новоназначеният инспектор преминава обучителен курс за държавен служител в ИПА, със седалище София. Въвеждащото обучение е разделено на 7 модула с общ хорариум 24 часа и има за цел да въведе бъдещите служители в държавната администрация. Един от модулите е с наименование „Лична ефективност“ и включва теми по комуникационни умения и

работа в екип. Часовете за провеждане на целия обучителен курс според нас не са достъчни за овладяване на необходимите комуникативни техники и управление на ефективен процес на общуване. От проведеното проучване и интервюта сред експерти се установи, че няма специализирани курсове по комуникативни умения по време на професионалната реализация на Инспекторите. Обученията се извършват на място от ръководните кадри, които нямат необходимата квалификация за това. В случая обученията се отнасят до запознаване на ИОЗ с въведени в нормативните промени.

Ние считаме, че въведеният хорариум за обучение в ИПА от 24 учебни часа за 7 модула не е достатъчен за овладяване на различни комуникативни умения. В същото време няма специалисти, които да въвеждат ИОЗ в променящата се комуникативна среда, вследствие на реформите в държавната служба. Това може да доведе до напрежение сред работещите и появата на стрес на работното място.

Конкретното предложение е, че трябва да има специализирани модули както в първоначалното въвеждащо обучение за държавните служители, така и в текущите професионални обучения на ИОЗ, вследствие на променящата се среда и повишените социални изисквания на обществото към специалистите. Най-целесъобразно би било обученията да се провеждат на място в службата, с определена честота, от специалисти в областта на комуникативните умения. Предложението е подкрепено и от мнението на експертите в интервюта. Обучението следва да бъде на индивидуално ниво или на групи. На индивидуално ниво обученията се назначават в зависимост от оценката на наблюдение на поведенческите реакции. Груповите обучения могат да се извършват периодично, с елемент на надграждане, на определен период от време: при започване на работа, на всеки 3 години, при структурни реформи в службата. Групите могат да се разделят на три нива:

- Група от новоназначени служители с трудова реализация до 1 година.
- Група с трудова реализация до 10 години
- Група със стаж над 10 години.

Организирането на обученията може да се осъществи и от специалисти от Медицинските университети в страната. Тематиките на обучението следва да се извършва на отделни нива, които да имат надграждащ ефект. Разделите трябва да бъдат насочващи както към овладяване на основните комуникативни техники, управление на емоционално – състояние, конфликти, така и към овладяване на умения за самонаблюдение и самооценка. Това ще предостави възможност за обсъждане на различни професионални проблеми и казуси и намиране на евентуално решение. В тази връзка ние предлагаме Учебна програма за следдипломно обучение „Съвременни тенденции в професионално общуване на ИОЗ“. Учебната програма е пряко насочена към дейността на ИОЗ. Състои се от 3 модула, като всеки модул служи за надграждане на основните знания, умения и компетентности, които е получил служителят по време на обучението във висшето училище.

Първият модул е насочен към изучаване на съвременните методи и инструменти в комуникациите на ИОЗ. Обръща се внимание на вербалната устна комуникация, невербалното поведение и основните подходи при формирането на ефективна комуникация на ИОЗ. Фокусира се върху диалогичните форми на общуване, развиване

на умения за наблюдение, слушане и формиране на лични стратегии в комуникацията на ИОЗ. Основен акцент е създаването и поддържането на ефективни междуличностни взаимоотношения в дейността на ИОЗ.

Вторият модул обхваща съвременните изисквания при оформяне на писмена кореспонденция. Има строга насоченост върху оформянето на административни решения. Акцентира се върху подбора на писмените послания и оформяне на документи в условията на различни ситуации (жалби, прокурорски искания, конфликти и други).

В третата част темите са съсредоточени върху общуването с лицата подлежащи на контрол, и възникването на конфликтните ситуации при изпълнение на служебните задължения. Практичните занятия позволяват да се подбират ефективни комуникативни техники при възникване на спор и аргументирано да се отстоява позицията на ИОЗ. Акцентът е върху управлението на конфликтните ситуации.



## У. ИЗВОДИ, ПРЕПОРЪКИ И ПРИНОСИ

### ИЗВОДИ:

- 1. Натовареността на работното място повлиява професионалното общуване на ИОЗ.** Отчита се като субективно усещане. Подкрепя се от *растящите ангажименти* ( $\chi^2= 19,312$ ,  $p=0,004$ ), *реформите в структурите на организацията и честите промени в законодателството* ( $\chi^2= 19,312$ ,  $p=0,004$ ). *Натоварването влияе върху взаимоотношенията на ИОЗ с подконтролните лица и нивото на конфликтните ситуации с тях* ( $p=0,010$ ). Съкращенията на длъжността „инспектор“ водят до конфликтни ситуации в процеса на общуването ( $OR=2,125$ ,  $p=0,000$ ), неуважително отношение към ИОЗ (41,2%) ( $p=0,015$ ) и заплахи от трети лица (50%) ( $p<0,0001$ ).
- 2. Налице е ниска професионална удовлетвореност сред ИОЗ.** *Мотивиращите фактори* са сигурността за работното място (36,2%) и естеството на работата на държавния служител (чувство за полезност – 32,8%, възможност да се използват уменията – 31,9%). *Демотивиращи фактори* са възможностите за кариерно развитие (42,3%) нивото на заплащане (42,2%) и възможностите за обучение (38,8%). *Неудовлетворени по почти всички показатели са работещите в средните по големина областни центрове относно възможностите за общуване* ( $\chi^2=30,34$ ,  $p<0,0001$ ), възможностите за използване на умения и способности ( $\chi^2= 33,902$ ,  $p<0,0001$ ), баланса между личен и професионален живот ( $\chi^2= 20,049$ ,  $p=0,017$ ), усещане за полезност от работата ( $\chi^2= 23,1$ ,  $p=0,003$ ) и взаимоотношенията с колеги ( $\chi^2= 23,16$ ,  $p=0,008$ ). **Удовлетвореността от работата е предпоставка за намаляване на конфликтите.** ( $r = - 0,204$ ).
- 3. В работата на ИОЗ честотата на конфликтите нараства.** Свързва се с *увеличената натовареност* ( $OR = 2,246$ ,  $p< 0,007$ ), с *растящите ангажименти* ( $OR= 2,124$ ,  $p<0,007$ ), със *съкращенията на длъжността „инспектор“* ( $OR=2,125$ ,  $p=0,000$ ), с *нарастване на възрастта* ( $OR=1,039$ ,  $p<0,048$ ). Неблагоприятните взаимоотношения с колегите, се отнасят до разногласия в тълкуването и прилагането на законодателството, както и при изготвянето на официални документи. *Липсата на професионална подкрепа и сътрудничество е предпоставка за конфликти* ( $r=0,259$ ).
- 4. Конфликтите в дейността на ИОЗ са предимно с лицата, подлежащи на контрол.** Причини са *неуважителното отношение* от страна на лицата, подлежащи на контрол (Cramer's  $V=0,275$ ,  $p=0,024$ ), *заплахата от подконтролните лица с намесата на трети лица* (Cramer's  $V=0,277$ ,  $p=0,031$ ), *непознаване на законодателството* (Cramer's  $V 0,380$ ,  $p<0,0001$ ) *оспораване на наложените административни мерки* (Cramer's  $V 0,405$ ,  $p <0,0001$ ).
- 5. Професионалното общуване на ИОЗ се влияе от емоционални и поведенчески характеристики.** Високата самооценка за комуникативни умения (82,5%) предопределя и липсата на трудности в общуването на ИОЗ ( $\chi^2=39,539$ ,  $p=0,019$ ). Въпреки високата самооценка на комуникативните си умения, *ИОЗ често влизат в спорове* ( $\chi^2= 30, 417$ ,  $p=0,019$ ), *не проявяват склонност за промяна в позицията си* ( $\chi^2=47,715$ ,  $p<0,001$ ) и *не проявяват емпатия в контакта си с подконтролните лица*

( $\chi^2=29,899$ ,  $p=0,002$ ). *Високо самооценената комуникативна компетентност не корелира с честотата на споровете и конфликтите в ежедневно професионална дейност* ( $\chi^2=24,849$ ,  $p=0,039$ ). Високата сигурност за работното място има пряка връзка с честотата на конфликтните ситуации ( $OR = 1,564$ ,  $p < 0,023$ ).

6. **Липсва система за изграждане на професионални комуникативни умения на ИОЗ.** *Изолираните обучения по комуникативни умения са главно при въвеждане в длъжността и разясняване спецификата на отговорността. Програмите, свързани с поведението на държавния служител на национално ниво, са предназначени за управленските кадри и не достигат до ниво ИОЗ. Повишаването на професионалните компетенции по комуникации се състои в запознаване от страна на ръководството с нормативно – определените изисквания за спазване на етичните принципи. Комуникативните умения се изграждат самостоятелно в практиката от ИОЗ (42,2%), но без овладяване на необходимите комуникативни техники за справяне в различни ситуации.*
7. **Оптимизирането на професионалното общуване на ИОЗ е възможно чрез интервенции върху психо-социалните фактори и предоставяне на специализирани обучения.** *Факторите, които оказват влияние върху професионалното общуване и поведение на ИОЗ са разнообразни. Свързани са с професионалната самооценка за комуникативни умения, с натовареността на работното място и с наличието на конфликти в процеса на професионалното общуване на ИОЗ. Фактори за управление на професионалното общуване са мотивацията и удовлетвореността на работното място на ИОЗ и специализираните обучения по комуникативни умения.*
8. **Изведения професионален профил на ИОЗ** показва добра професионална подготовка, наличие на необходими знания, умения, компетенции и добри комуникативни способности. Известна демотивация се наблюдава поради ниското заплащане, високото ниво на стрес и натовареност. С нарастване на възрастта на работещите се наблюдава спад на мотивацията, престижа на професията, усещането за полезност в обществото, кариерното развитие и възможността да се използват уменията и способностите на инспекторите. При понижаване на удовлетвореността се увеличава честотата на конфликти в работата. Натоварената, специфична и интензивна професионална дейност води до възникване на конфликтни ситуации. ИОЗ следва да развива професионалното си самочувствие, да работи добросъвестно, да е „знаещ“, „можещ“, „уравновесен“, „спокоен“, „приятелски“, „уважаван“, „уважавана фигура, с която да се съветват и да търси уважение“.

## ПРЕПОРЪКИ

**Към Медицинските университети, в които се извършва обучение по специалността „Инспектор по общественото здраве“:**

1. Въвеждане на специализирани обучения по общи и специфични комуникативни умения чрез *оптимизиране на задължителните учебни дисциплини* и техният хорариум при възможности за оптимизиране на ЕДИ.
2. Въвеждане на специализирани обучения по общи и специфични комуникативни умения чрез *оптимизиране на обучението в профилиращите и специалните дисциплини* включени в учебния план на специалност „Инспектор по общественото здраве“, ОКС: „професионален бакалавър по...“ чрез разширяване на знанията и уменията, формиращи спецификата в професионалното общуване и поведение.
3. В учебния план на специалността „Инспектор по общественото здраве“ да бъде включена за изучаване избираема учебна дисциплина “Комуникативни умения и управление на конфликтите”.

**Към местата за професионална реализация на Инспектори по общественото здраве (РЗИ, ОДБХ)**

1. Въвеждане на специализирани обучения по комуникативни умения на две нива:
  - при въвеждане в длъжност;
  - периодични следдипломни обучения в хода на професионалната реализация.

Обученията следва да се организират и провеждат от специалисти.

2. Професионалната квалификация на Инспектора да бъде стимулирана и подкрепена от управлението в държавната организация, с цел повишаване на удовлетвореността и качество на работата на ИОЗ.
  - Да се стимулира мотивацията за работа и удовлетвореността на ИОЗ с оглед повишаване на ефективността на прилаганата профилактика и превенция на заболяванията.
  - Да се предприемат действия за ограничаване на професионалния стрес на организационно ниво, с цел подобряване условията на труд, оптимизиране на времето; изграждане на екип и умения за работа в екип; личностен самоконтрол, самонаблюдение, удовлетвореност; равномерно разпределяне на силите и времето за труд и почивка.

## **ПРИНОСИ**

### ***Приноси с теоретичен характер***

1. Направено е първото широкообхватно, целенасочено и задълбочено проучване за влиянието на факторите на професионалната среда върху процеса на общуване в дейността на ИОЗ.
2. Определен е професионално – личностният профил на ИОЗ.
3. Направен е SWOT анализ на професионалното общуване и поведение на ИОЗ.
4. Проучена са факторите оказващи влияние на професионалното общуване на ИОЗ и са разкрити възможностите за неговото оптимизиране.
5. Разработен е теоретичен модел за оптимизиране на професионалното общуване на ИОЗ и алгоритъм към него.

### ***Приноси с практико – приложен характер:***

1. Разработена е учебна програма за избираема учебна дисциплина „Комуникативни умения и управление на конфликтите в дейността на ИОЗ“, формираща специфичното професионално поведение сред студентите от УС „Инспектор по общественото здраве“.
2. Разработена е учебна програма за следдипломно обучение „Съвременни тенденции в професионално общуване на ИОЗ“, развиваща и надграждаща специфично професионално поведение на инспектори, работещи като държавни служители в системата на РЗИ и/ или ОДБХ.
3. Предложени са практически насоки за оптимизиране на професионалното общуване на ИОЗ и Въпросник за подпомагане на оценката за мотивация и удовлетвореност на ИОЗ.
4. Предложени са собствено разработени Карти за идентифициране на риска на работното място на ИОЗ и предприемане на превантивни мерки.
5. Резултатите могат да се използват от ръководители на отдели за оптимизиране на междуличностните взаимоотношения в професионалното общуване и комуникативните умения на работещите в екипите.

## НАУЧНИ ПУБЛИКАЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

1. **Тошева Я., С. Павлова**, Формиране на професионални комуникативни умения на ИОЗ в процеса на обучение във висшето училище, Журнал на Медицински колеж – Варна, МУ – Варна, том II, 2019,бр. 1, стр.26 – 32
2. **Тошева Я., С.Павлова**, Мотивация и удовлетвореност – фактори за формиране на професионално общуване на инспектора по общественото 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
3. **Тошева Я., С. Павлова**, Позиция на бизнеса относно поведението на инспектора по общественото здраве при осъществяване на официален контрол в обекти с общественостепенно предназначение, Сборник от IX научна сесия на Медицински колеж Варна, том 10 (2021): доп. 1, стр. 163-168