

# СПЕЦИФИКА НА КОНФЛИКТА НА РАБОТНОТО МЯСТО ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕТО НА ДЪРЖАВЕН ЗДРАВЕН КОНТРОЛ

Валентина Александрова, Теодора Тодорова, Гергана Велева

УНС „Инспектор обществено здраве”, Медицински колеж - Варна

## SPECIFICS OF THE WORKPLACE CONFLICT IN THE IMPLEMENTATION OF STATE HEALTH CONTROL

Valentina Aleksandrova, Teodora Todorova, Gergana Veleva

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

### РЕЗЮМЕ

Конфликтът е неразделна част от нашия живот. За съжаление той е наше всекидневие и реалност. При осъществяването на държавен здравен контрол служителите често попадат в конфликтни ситуации, които се отразяват неблагоприятно на психоемоционалното им състояние. Дейността на здравните инспектори е строго специфична с ненормирано работно време и мобилни работни места, които, освен че са разнообразни поради вида на посещаваните обекти, са и с широк териториален обхват. Необходими са сериозни познания на действащата нормативна уредба и високо ниво на професионална компетентност. В процеса на работа здравните инспектори общуват и взаимодействат с разнообразни хора. Деловите умения за воденето на проверки, срещи и работа с граждани са от голямо значение за служителите от държавните инспекции, тъй като са важна предпоставка за управление и намаляване на конфликтите на работното място.

Целта на настоящото проучване е да се установи степента и спецификата на конфликта при осъществяването на държавен здравен контрол.

Проведено е анкетно проучване на служители от Регионалните здравни инспекции и Областните дирекции по безопасност на храните в градовете Варна, Добрич и Сливен.

Данните показват, че много служители при изпълнение на служебните си задължения попадат в конфликтни ситуации поне веднъж седмично. Като най-честа причина за възникналите конфликтни ситуации анкетиранияте посочват остарялата нормативна уредба, недостатъчната информация, достигаща до граждани-

### ABSTRACT

Conflict is an integral part of our lives. Unfortunately, everyday we are part of it. In implementing state health control, employees often fall into conflict situations that adversely affect their psycho-emotional condition. The activities of health inspectors are very specific with irregular working hours and mobile workplaces, which in addition to being different because of the type of sites visited are also with a wide territorial range. Serious knowledge of the current legislation and a high level of professional competence are necessary. While working, health inspectors communicate and interact with various people. Business skills for conducting inspections, meetings and work with citizens are of great importance for employees from state inspections for the management and reduction of the conflict at the workplace.

The purpose of this study was to determine the extent and specifics of the conflict in the implementation of state health control. A survey of employees of Regional Health Inspections and District Directorates of Food Safety in Varna, Dobrich, Sliven was conducted. Data show that all employees, in the performance of their duties, fall into conflict situations at least once a week. As the most common cause of emerging conflict situations, respondents indicated outdated regulations, lack of information reaching the public, the poor economic situation and the great mental stress at work. Good communication, business conduct and positive attitude always help and conflicts can be resolved easily and quickly.

**Keywords:** conflict, control, workplace, health inspector, citizens, employees

*те, лошата икономическа ситуация и голямото психическо натоварване по време на работа.*

*Добрата комуникация, деловият тон и положителната нагласа винаги помагат конфликтите да се разрешават лесно и бързо.*

**Ключови думи:** конфликт, контрол, работно място, здравен инспектор, граждани, служители

## ВЪВЕДЕНИЕ

Конфликтът е неразделна част от нашия живот. За съжаление той е наше всекидневие и реалност. Конфликтът провокира, нарушава спокойния ход на събитията и мислите ни, обръща установеното течение на нещата, кара ни да погледнем на събитията и хората от различна гледна точка. Той буди мислите ни и взривява чувствата ни, за да ни покаже, че нещо не е или не може да продължи както преди, че е необходима промяна.

Конфликтите са обективна реалност. В някои ситуации неразбирателството може да е пречка за развитие на организацията и за създаване на нестабилност, а в други може да способства за разрешаване на противоречията, а от там и за стабилност (2).

Всъщност сам по себе си конфликтът се явява форма на социално взаимодействие. Конфликтното взаимодействие предполага противоборство на страните, заключаващо се в действия, насочени срещу другия (2).

Днес става все по-необходимо да се научим да разпознаваме своевременно конфликтите, тяхната обективна и субективна природа, непосредствените причини и мотиви, както да се научим да намираме своевременно пътища за тяхното управление и разрешаване. Служителите в държавните и местни структури на властта, работят с хора в сферата на социалните отношения, където се изискват познания и умения за прогнозиране, предотвратяване, управление и разрешаване на различни конфликти, които по своята природа, развитие и евентуални последици представляват риск (1).

Здравните инспектори са специалисти, които осъществяват държавен здравен контрол с цел опазване и укрепване на общественото здраве. Дейността им е строго специфична с ненормирано работно време, разнообразни и мобилни ра-

ботни места, с широк териториален обхват поради вида на посещаваните обекти. Сложността на полагания труд се обуславя от характера на извършваната дейност (3). Необходими са сериозни познания на действащата нормативна уредба и високо ниво на професионална компетентност и отговорност. В процеса на работа те общуват и взаимодействат с разнообразни хора. При осъществяване на държавен здравен контрол служителите често попадат в конфликтни ситуации, които се отразяват неблагоприятно на психическото и емоционалното им състояние и водят до нервност, притеснение, тревожност и стрес. Деловите умения за воденето на проверки, срещи и работа с граждани са от голямо значение за тяхната работа, като важна предпоставка за управление и намаляване на конфликтите на работното място.

Успехът на комуникативния акт и постигането на целите на осъществяваната дейност зависят от правилната преценка на ситуацията, подбора на адекватни техники и средства за установяване и поддържане на контакта, точното разчитане на невербалните сигнали и не на последно място използването на положителни изразни средства (4). Анализирането на конфликта на работното място при осъществяването на държавен здравен контрол дава възможност да се изследват причините за възникването му, като се търсят начини за ефективно управление и най-вече за намаляване нивото на стрес сред служителите.

## ЦЕЛ

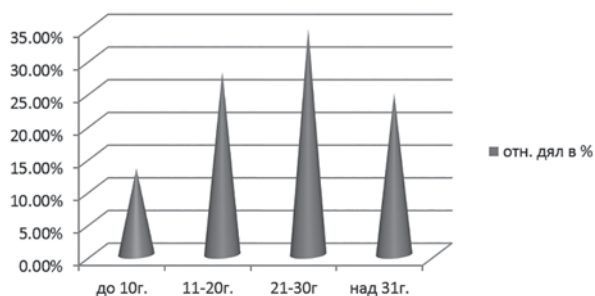
С оглед важноста на проблема целта на настоящото проучване е да се установят причините и спецификата на конфликта при осъществяването на държавен здравен контрол.

## МАТЕРИАЛИ И МЕТОДИ

Проведено е анкетно проучване сред две групи респонденти - служители от Регионалните здравни инспекции (РЗИ) и служители от Областните дирекции по безопасност на храните (ОДБХ). Изследването е реализирано в РЗИ-Варна, РЗИ-Добрич, РЗИ-Сливен, ОДБХ-Варна и ОДБХ-Сливен в периода юни-юли 2016 г.

## РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНЕ

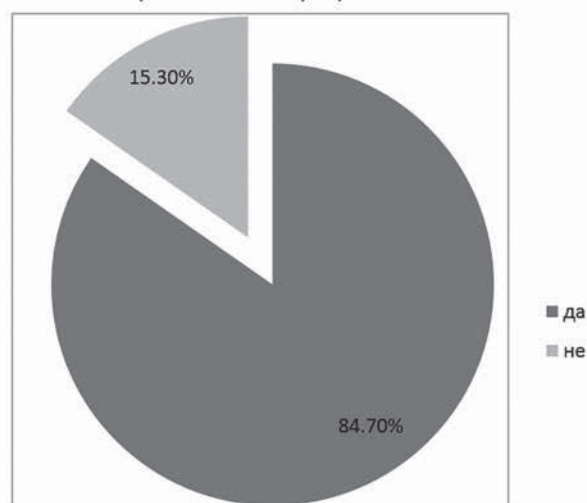
В проучването са включени 124 работещи в институциите, осъществяващи държавен здравен контрол. От тях 54.8% са служители в РЗИ – Варна, Сливен и Добрич, и 45.2% в ОДБХ – Варна и Сливен. 21.8% от анкетираните са мъже и 78.2% жени. Възрастта на анкетираните е в границите от 26 до 63 години. Тя е разпределена в четири възрастови групи: от 20-30 г. (4%), от 31-40 г. (21%), следвани от групата 40-50 г. (25%) и над 50 г. (50%). Анализът на данните показва, че преобладават служители в напреднала възраст. В зависимост от професионалния стаж с най-голям дял също са тези с по-продължителен трудов стаж между 20 и 30 г. - 34.4% (Фиг. 1).



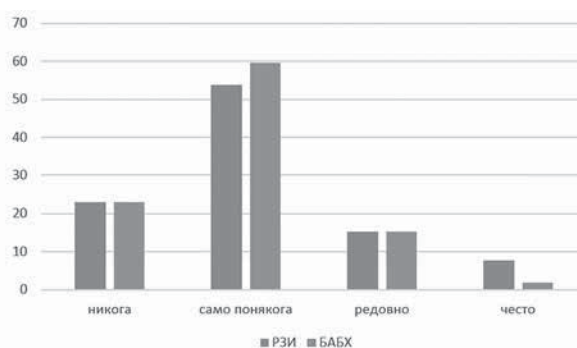
Фиг. 1. Разпределение на служителите според професионалния стаж

Анкетираните заемат различни длъжности: на ръководни постове са 10.8%, служители от администрацията - 19.2%, инспектори, осъществяващи контрол са 70%. От всичките сто двадесет и четири анкетираните в конфликтни ситуации са влизали 84.7%, а не са попадали само 15.3% (Фиг. 2). Получените резултати са тревожни, тъй като според респондентите почти всеки се е оказал в конфликтна ситуация, което е показател за неблагоприятна работна среда и високи нива на стрес на работното място.

Извършен е сравнителен анализ за честотата на възникване на конфликти сред служителите в РЗИ и ОДБХ (Фиг. 3). Данните сочат, че в рамките на една година най-разпространени и в двете институции са конфликтните ситуации, които



Фиг. 2. Разпределение на служителите, попадали и не попадали в конфликтни ситуации



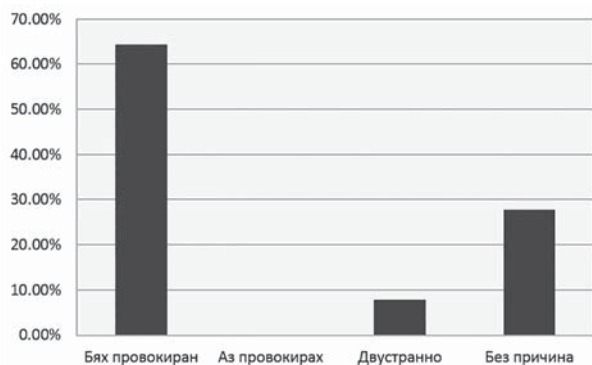
Фиг. 3. Сравнителен анализ за честотата на конфликтност сред служителите в РЗИ и ОДБХ

се проявяват понякога (1-2 пъти годишно), следвани от редовното проявление на този тип взаимоотношения (1-2 пъти седмично) и с най-ниско ниво са честите конфликти (веднъж седмично). Проучените резултати и в РЗИ, и в ОДБХ са почти аналогични. Служителите в Агенцията по храните са с по-висок относителен дял при спорни ситуации, които възникват понякога (59.6%), а в РЗИ по-високи стойности се наблюдават при честите (ежеседмични) сблъсъци (7.7%). Въпреки това анализът на данните ни дава информация, че независимо от наличието си честите конфликти са епизодични.

За обект на конфликта най-често респондентите посочват лицата, стопанисващи или работещи в контролираните обекти (43.3%), следвани от конфликти с граждани при приемането и обработката на подаваните от тях документи (17.2%). В конфликт с ръководителя на административното звено (отдел, сектор, дирекция) са влизали 10.8%, с колеги от едно административно звено - 11.5%, а с колеги от друго административно звено - само 7.6%. Прави впечатление, че най-висок е дялът на стълкновенията с гражда-

ните, но междуличностните конфликти и проблеми в институцията също са причина за конфронтация и стрес. Това доказва, че съществува сериозен проблем при общуване на работното място и е необходимо да се търсят начини за неговото подобряване.

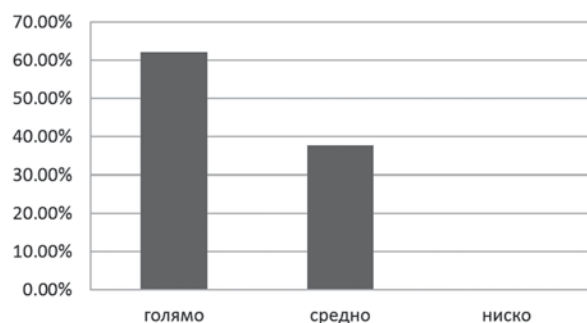
На въпроса, как най-често са въввлечени в конфликтни ситуации, служители посочват, че са били провокирани (64%) или без причина (28%) и много малко от тях споделят, че това е било двустранно - 8% (Фиг. 4).



Фиг. 4. Процентно разпределение на анкетираните според начина на въвличане в конфликт

В проучването прави впечатление, че никой не допуска, че някога сам е провокирал стълкновение. Дали това е истина, може да се твърди при осъществяването на анкетно проучване сред контролираните лица.

Нерядко причина за нервността и стреса на служителите, като предпоставка за агресивно поведение е претоварването по време на работа и липсата на активна почивка. Затова попитахме работещите в РЗИ и ОДБХ как оценяват натоварването на работното си място (Фиг. 5).



Фиг. 5. Разпределение на служителите според натоварването на работното място

Анализът на данните е тревожен - 61% от служителите смятат натоварването на работното място за голямо, а останалите 39% го оценяват

като средно. Последиците са отрицателни и водят до разрушителна конфронтация с граждани и колеги.

Не по-маловажно е лоялното и ефективно общуване както между работещите в институцията, така и при работата им с граждани. Анализът на проведената анкета отчита, че респондентите почти единодушно приемат общуването си на работното място за ефективно (94.2%) и само 5.8% считат, че това не е така. Като анализатори можем да направим извода, че високият процент е показател за добра самооценка и доказва искрения стремеж на участниците в анкетата за по-ефективно общуване по време на работа.

Предложихме на анкетираните да определят причините за възникване на конфликтите на работното място. Според тях най-често срещани са: недостатъчна компетентност от страна на бизнеса и лицата, стопанисващи контролираните обекти, поради непознаване на нормативните изисквания. На второ място са поставени индивидуалните особености на проверяваните - недобро възпитание, ниска обща култура и неуважение към държавните институции и техните служители. Следват демотивираност заради ниско заплащане на работещите, неефективно законодателство с неясни и неточно формулирани правила и стандарти. Или в обобщение това са конфликти, породени от материални интереси, от различия в ценностите и убежденията, както и от несъвършенствата на нормативната уредба. Анализирайки причините за съществуващите конфронтации, трябва ясно да осъзнаем ключовата роля на ръководителите в тези институции, както и на структурите, финансиращи дейността им, за намирането на необходимите решения и мерки за тяхното преодоляване.

Предложенията, които се дават за намаляване на конфликтите в сферата, в която работят служителите, са от различно естество. Най-голям е броят на анкетираните, чието мнение е свързано с необходимостта от спешни промени в законодателството, с точно и ясно формулирани правила и по-строги административни наказания, както и равнопоставеност при спазването им. Следват препоръките, свързани с увеличаване на държавната издръжка на институциите, което би довело до увеличаване броя на служителите и тяхната мотивация. Не на последно място анкетираните поставят подобряване на организацията на работа и комуникация както в самата институция, така и извън нея.



### ИЗВОДИ

Данните от проучването ни позволяват да изведем следните изводи:

1. В конфликтни ситуации са влизали повече от две трети от служителите (84.7%), които работят в неблагоприятна работна среда с високи нива на стрес.
2. Данните аналогично сочат, че в рамките на една година най-разпространени и в двете институции са сблъсъци, които се проявяват понякога (1-2 пъти годишно). Добър показател е фактът, че независимо от наличието си честите конфликти (веднъж седмично) са епизодични и не зависят от местоработата на служителите.
3. На работното място най-висок е делът на стълкновенията с граждани, но междуличностните конфликти и проблеми в институцията също са причина за тяхното проявление.
4. Почти всички анкетирани оценяват общуването си за лоялно (94.2%), въпреки че повече от половината (64%) считат, че са въввлечени в пререкание и сблъсък при изпълняване на служебните си ангажименти.
5. Нерядко причина за нервността и стреса на служителите, като предпоставка за развитието на конфликти, е претоварването по време на работа и липсата на активна почивка.
6. В най-голяма степен конфликтите са породени от материални интереси, от различия в ценностите и убежденията, както и от несъвършенствата на нормативната уредба.
7. Предложенията на анкетираните за намаляване на конфликтността са свързани със законодателни промени, адекватно финансиране за подобряване мотивацията на служителите и организацията на работа, както и за повишаване на комуникативните им умения.

Конфликтът е процес, при който се разрешава проблем и се правят опити да се намалят напрежението и стресът. При конструктивно отношение към него, хората могат да получат стимул за повече творчество, за по-богат избор на действия и по-добри резултати.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Димитров, Д. Конфликтознание. БАК, Фабер, В. Търново, 2007, с. 5.
2. Марков, К. Конфликтология. изд. НВУ „В. Левски“ – В. Търново, 2013, с. 17-25.

3. Павлова, С., Цветкова, Т., Евтимова, Т. Конфликтът в работата на медицинската сестра // ВМФ, т. 4, 2015, Приложение 3, МУ-Варна, с. 85.
4. Тачева, В. Комуникативни умения в медицинската практика. Варна, Стено, 2014, с. 6.