

# НЕОБХОДИМОСТТА ОТ ФОРМИРАНЕ НА КОМУНИКАТИВНИ УМЕНИЯ НА СТУДЕНТИТЕ ОТ СПЕЦИАЛНОСТ ИНСПЕКТОР ПО ОБЩЕСТВЕНО ЗДРАВЕ

Яна Тошева<sup>1</sup>, Цветелина Търпоманова<sup>1</sup>, Цветелина Димитрова-Дейкова<sup>2</sup>,  
Рени Недялкова<sup>2</sup>, Георги Желязков<sup>2</sup>

<sup>1</sup>УС „Инспектор по общественно здраве“, Медицински колеж,  
Медицински университет – Варна

<sup>2</sup>Студенти, УС „Инспектор по общественно здраве“, Медицински колеж,  
Медицински университет – Варна

## THE IMPORTANCE OF DEVELOPING COMMUNICATION SKILLS IN STUDENTS FROM THE PUBLIC HEALTH INSPECTOR SPECIALTY

Yana Tosheva<sup>1</sup>, Tsvetelina Tarpomanova<sup>1</sup>, Tsvetelina Dimitrova-Deykova<sup>2</sup>,  
Reni Nedyalkova<sup>2</sup>, Georgi Zhelyazkov<sup>2</sup>

<sup>1</sup>TS Public Health Inspector, Medical College, Medical University of Varna

<sup>2</sup>Students, TS Public Health Inspector, Medical College, Medical University of Varna

### РЕЗЮМЕ

**Въведение:** Проблемът с развитието на комуникативната култура на бъдещите инспектори по общественно здраве (ИОЗ) се счита за практически значим и изисква специално внимание по време на базовото им обучение.

**Цел:** Да се идентифицира необходимостта от формиране на комуникативни умения на здравния инспектор в процеса на обучение в Медицинския колеж (МК).

**Материали и методи:** Проведено е анкетно проучване на 116 инспектори, работещи в системата на регионална здравна инспекция (РЗИ) в седем областни града, както и интервюта на 16 експерти в областта на общественото здраве, на 21 млади инспектори (реализирани през последните 5 години) и на 30 студенти от специалността инспектор по общественно здраве в Медицински колеж - Варна.

**Резултати:** Над половината от анкетираните инспектори (56,9%) считат, че е необходимо да притежават специфични комуникативни умения в своята работа. Болишството от интервюираните студенти и младите специалисти (80%) заявяват потребност за допълнително обучение по теми, свързани с професионалното общуване.

### ABSTRACT

**Introduction:** The problem of developing the communication culture of future public health inspectors (PHIs) is considered to be of practical importance and requires special attention during their basic training.

**Aim:** To identify the need for public health inspector communication skills development during the training process at the Medical College (MC).

**Materials and Methods:** A questionnaire survey of 116 inspectors working in the system of the Regional Health Inspection (RHI) in seven regional cities was conducted, as were interviews with 16 experts in the field of public health, 21 young inspectors (who finished their education over the last 5 years), and 30 students in the specialty of Public Health Inspector at the Medical College of Varna.

**Results:** Over half of the surveyed inspectors (56.9%) consider that they need to have specific communication skills in their work. The majority of students and young professionals interviewed (80%) stated a need for additional training on topics related to professional communication.

**Conclusion:** The fundamentals of all specialized knowledge and competences for the acquisition of communication skills should be laid during the PHIs' training in the MC. This should be achieved through

**Заклучение:** Основата на всички специализирани знания и компетентности за придобиването на комуникативни умения трябва да се положи още по време на обучението на ИОЗ в МК, и то посредством специализирана дисциплина, включена към задължителните в учебния план.

**Ключови думи:** комуникативни умения, професионално общуване, обучение, инспектор по общественото здраве (ИОЗ), медицински колеж

## ВЪВЕДЕНИЕ

В живота навсякъде има общуване – социално, семейно, професионално и друго, но когато е подчинено на определена цел в служебно отношение, може да се каже, че то е професионално общуване и като такава има определени изисквания, защото е „основна съставна част на професионалното поведение като набор от действия, основаващи се на професионални знания, умения и преценки“ (Попов, 2011, с.203) (14).

Професионалната комуникация се характеризира със специфична за професията и дейността терминология; изграждане на комуникативна компетентност; организиране и поддържане на професионален диалог; (поведенческа компетентност); осъществяване на комуникация по въпроси, които не са свързани с професионалните дейности (11). Необходимо е да се спазват общите правила на речта, правилата на речта в институцията, да се развива и надгражда емоционална и социална компетентност.

Доброто име на една организация се изгражда не от богатата материална визия, а от поведението на хората в нея (22). Работодателите търсят у служителите качествени умения в междуличностната комуникация, критично мислене и решаване на проблеми, а не само изпълняване на задълженията (21).

Лошите комуникативни умения могат да влошат взаимоотношенията и това да намали не само производителността, но и удовлетворението, морала, доверието към службата. Когато липсва професионално общуване, служителят е неуверен, губи самоуважението и дори може да влоши физическото си здраве (2).

Ефективната комуникация се постига чрез подготовка, практика и постоянство. Основните комуникативни умения започват да се овладяват още в процеса на обучение основно в учебно-практическите занятия, доусъвършенстват се в периода на учебна практика и преддипломен

*a specialized training course as part of the mandatory curriculum.*

**Keywords:** *communication skills, professional communication, training, public health inspector (PHI), medical college*

стаж и се доразвиват в трудовата дейност на работещите (3,4,20). В здравеопазването обаче комуникативните умения надхвърлят тези граници, а параметрите на ефикасна комуникация са много по-широки, тъй като зависят от повече и много по-сложни фактори (14).

Започвайки работа в държавните институции, здравните инспектори попадат в организации изградени като специално структурирана и координирана система, предназначена за определен вид дейности, свързани с опазване здравето на гражданите (16). Службата им е държавна, за изпълнение на установените с нормативен акт здравни изисквания за контрол: на обекти с обществено предназначение; на продукти, стоки и дейности със значение за здравето на човека; на условията на жизнената среда и надзор на разните болести (9,10). Освен контролна дейност ИОЗ имат и консултантски функции. Те запознават обществеността със специфичните здравни рискове и стратегии, подпомагащи здравословния начин на живот и намаляващи риска от развитие на болести. Специалистите организират и планират дейността си съгласно нормативни изисквания и указания на държавната власт, регистрират обекти с обществено предназначение, изготвят необходимите справки с тях, осъществяват контрол за спазване на нормативните разпоредби и издават официални документи свързани с контрола – протоколи, доклади, чеклисти, писма и други (18,19). За целта контролират спазването на определени хигиенни норми, дават препоръки и използват административно-наказателни мерки за принудително изпълнение, ако последните се окажат неефективни (12). Понякога техните действия не се приемат от стопанските субекти и поставят инспекторите в позиция на конфликтни ситуации, които умело трябва да предотвратят (8).

Заемащата позиция определя експертите като обществена личност, от която зависи доверието в държавната власт и ги поставя на наблюдение не

само от държавния орган, но и от обществото (5). Изисква се да притежават висока професионална квалификация, обща култура и не на последно място високи морално-етични качества (6,10).

Проблемът с развитието на комуникативната култура на бъдещите инспектори в условията на държавната служба се счита за практически значим и изисква специално внимание в процеса на обучение (15). Необходимо е студентите да се подготвят и мотивират за реализация в реална професионална среда (17).

С приемането на Наредбата за единните държавни изисквания (ЕДИ) за специалностите от професионално направление „Здравни грижи“ през 1998 г. точно се регламентират задължителните за обучение дисциплини и техният хорарий (12). За изучаваната специалност инспектор по общественото здраве няма заложен специализирани задължителни учебни дисциплини, свързани с изграждане на комуникативни способности и умения на бъдещите специалисти, а необходимостта от провеждане на специализирано обучение в направлението е наложително предвид спецификата на работата (1).

## ЦЕЛ

Да се идентифицира необходимостта от формиране на комуникативни умения на здравния инспектор в процеса на обучение в медицинския колеж.

## МАТЕРИАЛИ И МЕТОДИ

Приложени са:

*Документален метод* - анализ на съдържанието на официални документи, регламентиращи дейността на ИОЗ, отчети на РЗИ, както и публикации в печата, отнасящи се до ИОЗ.

Анкетно проучване на 116 здравни инспектори, работещи в РЗИ на територията на градовете Варна, Русе, Добрич, Шумен, Разград, Силистра и Ямбол, които представляват 88% от всички инспектори от упоменатите инспекции. Анкетната карта съдържа 22 въпроса (7 затворени, 11 полузатворени и 4 отворени въпроса), свързани с дейността на ИОЗ. Проучването е извършено в периода август 2020 г. - май 2021 г. По възраст участниците се разпределят: до 30 г. (15%); 31 - 44 г. (28%); 45 - 54 г. (37%) и над 55 г. (20%). Средната възраст на респондентите е  $45 \pm 2$  години. Сред работещите преобладават жените в съотношение 4:1 (жени - 80%, мъже - 20%). Средният брой години професионална реализация на анкетирания е  $18 \pm 2$  години. За обработка на данните

от проучването е използвана версията на SPSS – SPSS for Windows 13.0.

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

Интервюта на 21 млади инспектори (реализирани през последните 5 години) и на 30 студенти от специалност инспектор по общественото здраве в Медицински колеж - Варна.

## РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНЕ

В анкетната карта са представени различни способности, които здравният инспектор следва да владее при изпълнение на задълженията, като респондентите са отбелязали най-важните от тях. Над половината от анкетирания (56,9%) считат, 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 делът на лицата (38,8%), които мислят, че са нужни умения за решаване на конфликти. За всеки трети инспектор е важно да се контролира емоционалното състояние (31,9%) и да се работи в екип (30,2%). Правилното изразително изказване е важно за 27,6%, а за 22,4% е важно умението разговорът да се насочва към конкретната цел. По-малко внимание се обръща на уменията за наблюдателност (17,2%) и толерантност в процеса на общуване (10,3%) (фиг. 1).

Уменията за професионално общуване следва да се овладяват още в процеса на обучение и доразвиват в хода на професионалната реализация. В анкетната карта е представен въпрос, отнасящ се до мястото/ начина на придобиване на комуникативни способности от здравните инспектори. 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 спе-



Фиг. 1. 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

циалност инспектор по общественото здраве учебните дисциплини, в които се разглеждат теми, свързани с комуникативни умения са медицинска етика и деонтология и медицинска психология. Не съществува учебна дисциплина, която да синтезира необходимата информация за придобиване на специализирани знания и умения, свързани с комуникацията, решаване на конфликти и др.

Всеки трети (35,3%) посочва, че преминават 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 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 (7).

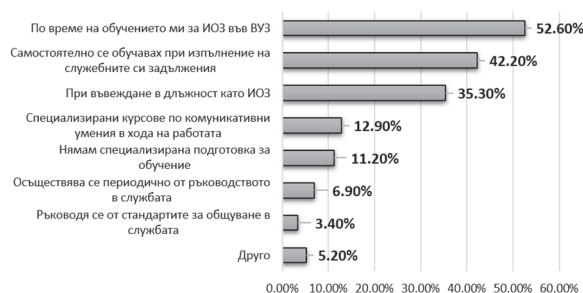
За 6,9% специализираното обучение се извършва от ръководството. Ръководните постове се заемат от лица с базово обучение в областта на медицината и/или управлението, които нямат професионална компетентност за провеждане на специализирани обучения в областта на комуникациите. Ръководните кадри по-скоро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

В работата си 3,4% от анкетираният заявяват, че се ръководят от стандарти за общуване, но само 0,9% посочват, че става въпрос за стандартите от Кодекс за поведение на служителите в

държавната администрация. В нормативния акт са посочени основните принципи на поведение на държавния служител, но те не определят изграждането на комуникативни техники и способности в процеса на ефективно общуване.

Близко половината от анкетираният (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. 2).



Фиг. 2. Място на специализирана подготовка на ИОЗ за изграждане на професионални комуникативни умения.

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

Резултатите от проведените интервюта сред студенти и реализирани в системата на държавния здравен контрол квалифицирани здравни инспектори през последните 5 години показват, че 100% от студентите са имали обучение по комуникативни умения в рамките на избираемата учебна дисциплина промоция на здравето на работното място. Програмата на дисциплината е актуализирана с цел да предоставя специализирана информация по въпроси, свързани с овладяване на комуникативни техники, умения за решаване на конфликти, работа в екип, медиация при спорове и др. Сред реализираните през последните 5 години инспектори 47,6% са имали специализирано обучение по комуникативни умения. От тях 60% са изучавали учебни дисциплини, свързани с комуникативни умения в магистърски програми, а 40% - под формата на горепосочената избираема дисциплина в Медицинския колеж. Единадесет (52,3%) от работещите инспектори заявяват, че са нямали такива обучения.

Оформят се две мнения по отношение на обема преподаван материал. За 20 (39,2%) от учас-

тниците материалът е бил достатъчен, за други 18 (35,3%) - частично, трима са убедени, че имат необходимост от допълнителни знания, а осем не са дали отговор, защото са няма специализирано обучение по комуникативни умения. Всички участници посочват различни допълнителни теми, с които искат да се запознаят. Водещи сред тях са умения за професионално общуване (68,8%), управление на конфликтите (68,8%) писмени и делови комуникативни умения (60,7%) (фиг. 3).

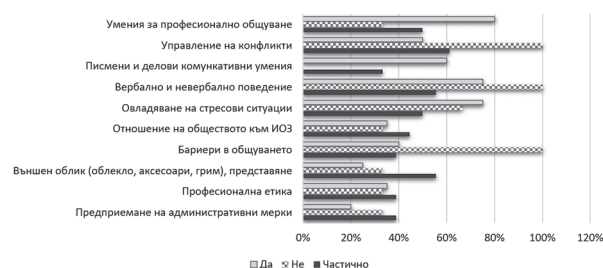


Фиг. 3. Теми свързани с комуникации и конфликти на работното място представляващи интерес за респондентите.

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

Въпреки че по-голямата част от респондентите (39,1%) считат, че обемът и съдържанието на преподавания материал е достатъчен, същите декларирают потребност за изучаване на допълнителни теми свързани с „Умения за професионално общуване“ (80%), „Вербално и невербално поведение“ (75%) и „Писмени и делови комуникативни умения“ (60%) (фиг. 4).

Сред работещите, които считат, че обемът и съдържанието на преподавания материал е бил достатъчен, 100% изразяват желание, че са им необходими знания по допълнителни теми: „Умения за професионално общуване“, „Вербална и

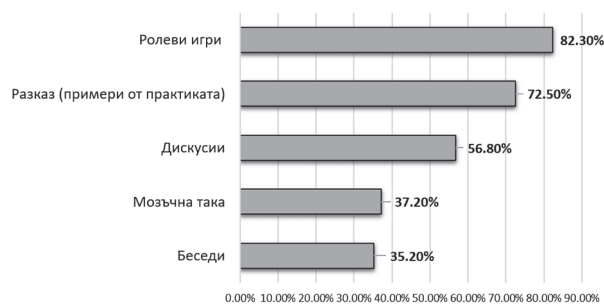


Фиг. 4. Теми свързани с комуникации и конфликти на работното място, представляващи интерес за респондентите според обема и съдържанието на преподавания материал.

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

невербална комуникация“, „Различаване на психо-емоционалното състояние и нагласи на събеседника в процеса на общуване“ (71,1%) и „Управление на конфликтни ситуации (71,1%). Сред тях има и един участник, който заявява, че са им необходими практически упражнения по конкретни казуси в общуването с подконтролните лица. За студентите с положителна оценка за преподавания материал интерес представляват „Управление на конфликтите“ (84,6%), „Умения за професионално общуване“ (69,2%) и „Овлаждане на техники за управление на стресови ситуации“ (69,2%).

Респондентите имат предпочитания за методите на обучение. Това са ролеви игри и разкази/дискусии по конкретни казуси (фиг. 5).



Фиг. 5. Предпочитани методи на преподаване от респондентите.

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

Почти всички (98%) са единодушни, че е необходимо да има обучение по комуникативни умения в УС „ИОЗ“, като 94,1% считат, че учебната дисциплина трябва да е задължителна, а останалите - избираема.

Експертите също потвърждават, че е необходимо ИОЗ да притежават комуникативни способности. Те считат, че в момента няма специализирани курсове по комуникативни компетентности, а „Ако в една организация започват лица без съответната обща култура и комуникационни умения, то те трудно биха усвоили съответните стандарти, дори това да им бъде наложено административно“ (ОЗ-13). Респондентите се обединиха около становището, че комуникативните умения на инспекторите 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 обучението трябва да има и при започване на работа, и в хода на професионалната реализация. Обръща се вни-

мание обаче, че на работното място е по-трудно, защото ситуацията 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).

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Необходимостта от развиването на комуникативна компетентност на бъдещите инспектори е в пряка връзка с прилагането на държавния контрол, в основата на който е наблюдение, организиране и провеждането на превантивни и противоепидемични мерки, включва интензивна комуникация с голям брой хора с етнически, полови, възрастови, социокултурни, професионални и индивидуални различия, с различни нива на образование и информираност.

Предвид спецификата в дейността на здравните инспектори от тях се очаква да имат добри комуникативни умения и способности за действие в потенциална конфликтна среда. Основата на тези знания и компетентности трябва да се положи още по време на следването в МК, и то посредством специална дисциплина, която да бъде включена към задължителните в учебния план. Само по този начин всички студенти ще могат да получат адекватно обучение за овладяване на комуникативни умения, техники и поведение.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Александрова В., Цеков С., Докова К., 35 години обучение по специалност „Инспектор по общественото здраве“ в Медицински колеж – Варна, Варненски медицински форум, том 7(2018), Приложение 3, Доклади от 7-а научна сесия на Медицински колеж – Варна, 5-6 октомври 2018 с.89 – 962,
2. Балканска П., 2009. Психологични подходи в здравния мениджмънт, Булвест, с. 38- 40, 57 – 65, 79-85, 113- 128).
3. Грудева М., С. . 2018. Теория на обучението на студентите от професионално направление „Здравни грижи“ - книга 3, МУ – Варна, с.31.
4. Грудева М., Пенева С., Близнакова Д., и др. 2018. Методика на практическото обучение на студентите от професионално направление „Здравни грижи“ - книга 4, МУ-Варна, с. 225-228.

5. Демке К., 2006. Държавните служители различни ли са заради това, че са държавни служители? Държавният служител – начин на действие, Нов Български университет.
6. Изатова А, Мадалиева С., Yernazarova S., Развитие на комуникационна компетентност на студентите на обществения здравен факултет.
7. ИПА, Анализ на потребностите от обучение в държавната администрация на Р България за периода 2029 – 2022, София, 2018, стр.9, 10, 11,12,14, 20, 21, 23=
8. ИПА, 2019. Въведение в държавната служба – учебно помагало, <https://www.ipa.government.bg/bg/vvedenie-v-drzhavnata-sluzhba-zo-1>
9. Закон за здравето, ДВ бр.70/ 2004. . .изм и доп. ДВ бр.18/ 2018.
10. Закон за храните, ДВ бр.90/99, . . . . . изм и доп ДВ бр 106/ 2018.
11. Казанина Т., 2001. Формирование умений профессионального общения как условие успешности профессиональной деятельности юриста, Научная библиотека диссертаций и авторефератов dissercat <http://www.dissercat.com/content/formirovanie-umenii-professionalnogo-obshcheniya-kak-uslovie-uspeshnosti-professionalnoi-dey#ixzz5y2suawsvj>).
12. Наредба за единните държавни изисквания за придобиване на висше образование по специалностите от професионално направление «Здравни грижи» за образователно-квалификационна степен «професионален бакалавър по ...», ДВ, бр. 87 от 07.10.2008 г.) ИПА.2019. Въведение в държавната служба – учебно помагало, <https://www.ipa.government.bg/bg/vvedenie-v-drzhavnata-sluzhba-zo-1>
13. Наредба за единните държавни изисквания за придобиване на висше образование по специалностите от професионално направление «Здравни грижи» за образователно-квалификационна степен «професионален бакалавър по ...», ПМС № 238 от 26.09.2008 г. ДВ. бр.87 / 2008г.
14. Попов Т. и съавтори, 2011. Медицинска педагогика, Екс-Прес, с. 203 – 210.
15. Соболюкова Н., Развитие коммуникативной культуры студентов колледжей туристского профиля в условиях международного сотрудничества, 2007, Санкт-Петербург <https://www.dissercat.com/content/razvitie-kommunikativnoi-kultury-studentov-kolledzheituristskogo-profilya-v-usloviyakh-mezh>
16. Стрекалова Н., В. Семенов, Г. Рогова, Профессиональная среда как фактор профессионального развития государственных служащих налоговой службы <https://cyberleninka.ru/article/n/>

professionalnaya-sreda-kak-faktor-professionalnogo-razvitiya-gosudarstvennyh-sluzhaschih-nalogovoy-sluzhby Закон за здравето, ДВ бр.70/ 2004...изм и доп. ДВ бр.18/ 2018,

17. Търпоманова Цв., Филкова С., Сравнително изследване на мотивацията за избор на специалност на студенти от I курс от специалностите „Рехабилитатор” и „Инспектор по обществено здраве” в Медицински колеж – Варна. Варненски медицински форум, 3, 2014, приложение 4, 386-389.
18. Устройствен правилник на Българската агенция по безопасност на храните, приет с ПМС № 35 от 14.02.2011 г., обн., ДВ, бр. 15 от 18.02.2011 г., в сила от 18.02.2011 г. [http://bah.government.bg/uploads/File/Dokumenti\\_zakoni/USTROJSTVEN\\_PRAVILNIK\\_na\\_Bylgarskata\\_agenciq\\_po\\_bezopasnost\\_na\\_hranite.pdf](http://bah.government.bg/uploads/File/Dokumenti_zakoni/USTROJSTVEN_PRAVILNIK_na_Bylgarskata_agenciq_po_bezopasnost_na_hranite.pdf)
19. Устройствен правилник на Регионалните здравни инспекции В сила от 18.01.2011 г. Издаден от Министерството на здравеопазването Обн. ДВ. бр.6 от 18 Януари 2011г., изм. ДВ. бр.31 от 15 април 2011 г. [https://www.mh.government.bg/media/filer\\_public/2015/04/08/ustroystven-pravilnik-rzi\\_15-04-2011.pdf](https://www.mh.government.bg/media/filer_public/2015/04/08/ustroystven-pravilnik-rzi_15-04-2011.pdf)
20. ASPHER's European List of Core Competences for the Public Health Professional, Association of Schools of Public Health in the European Region (ASPHER), p 20).
21. Keijzers B. 2010. Employee motivation related to employee performance in the organisation, p.11, <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=121057.f>
22. Swedish Association of Communication Professionals. 2018. Report Lund University Department of Strategic Communication Research project Communicative Organizations, the communicative organization, ISBN 978-91-519-0404-7, <https://sverigeskommunikatorer.se/globalassets/dokument/forskningsrapporter/the-communicative-organization.pdf>

**Адрес за кореспонденция:**  
Яна Тошкова Тошева  
бул. „Цар Освободител“ 84  
Варна, 9000  
e-mail: [qna.tosheva@gmail.com](mailto:qna.tosheva@gmail.com)