



Списание за наука

„Ново знание“

ISSN 2367-4598 (Online)

ISSN 1314-5703 (Print)

Академично издателство „Талант“

*Висше училище по агробизнес и развитие на
регионите - Пловдив*

New Knowledge

Journal of Science

ISSN 2367-4598 (Online)

ISSN 1314-5703 (Print)

Academic Publishing House „Talent“

*University of Agribusiness and Rural Development
Bulgaria*

<http://science.uard.bg>

STUDYING THE ROLE OF IT TECHNOLOGIES IN COMMUNICATION BETWEEN HEALTH EMPLOYEES

Tanyo Stefanov

*University of agribusiness and rural development, Plovdiv, Bulgaria
Multiprofile hospital for active treatment „Burgasmed“, Burgas, Bulgaria*

Ivo Dimitrov

Medical University, Sofia, Bulgaria

Abstract: We decided to explore what is the priority method of communication for the medics we study, laying down the two main and most popular modes of communication in today's society, namely classical direct communication and the increasingly large-scale communication through IT technologies. From the analysis of the answers received, we have found that direct communication is the priority method of communication but electronic methods are on an increasing scale.

Keywords: research, communication, technology.

ПРОУЧВАНЕ РОЛЯТА НА ИТ ТЕХНОЛОГИИТЕ В КОМУНИКАЦИЯТА МЕЖДУ ЗДРАВНИТЕ РАБОТНИЦИ

Таньо Стефанов

Висше училище по агробизнес и развитие на регионите - Пловдив

МБАЛ Бургасмед - гр. Бургас

Иво Димитров

Медицински университет - София

Резюме: Решихме да проучим кой е приоритетният метод на комуникация за изследваните от нас медици като заложихме двата основни и най-популярни начина на комуникация в съвременното общество, а именно: класическата директна комуникация и вземащата все по-големи мащаби комуникация посредством ИТ-технологии. От анализа на получените отговори установихме, че директната комуникация е приоритетният метод за комуникация, но електронните методи вземат все по-големи мащаби.

Ключови думи: проучване, комуникация, технологии.

ВЪВЕДЕНИЕ

Цел: Да се изследва ролята на ИТ технологиите в комуникацията между съвременните медици.

Задачи:

1. Да се установи честотата на използване на ИТ технологии в комуникацията между медиците.
2. Да се анализират факторите, оказващи влияние върху отношението на анкетираните към ИТ технологиите.

МАТЕРИАЛ И МЕТОДИ

По своя характер нашето научно наблюдение е гнездово - обхваща 88 активно работещи медицински служители. По същество то е анкетно. За технически единици избрахме: УМБАЛ Пловдив - гр. Пловдив и МБАЛ Бургасмед - гр. Бургас.

Логическа единица: всеки всеки медик, работещ в съответните здравни заведения в периода на изследването, продължило двадесет и четири месеца / 02.2018 - 06.2018 г. /, участващ доброволно в проучването.

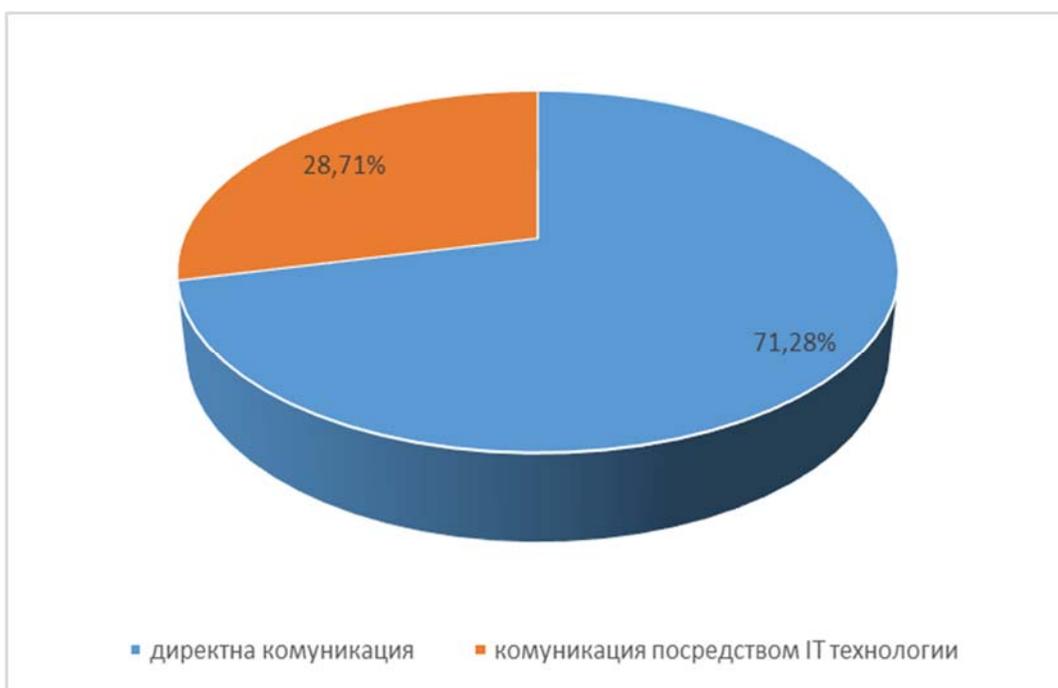
Органи на наблюдението: лекари и медицински сестри, предварително запознати с целите и задачите на изследването и обучени да попълнят правилно анкетните карти.

Анамнестичното проучване се проведе със социологична методика. Интервюто ангажира пряко и непосредствено анкетираните и анкетиращите за по-пълното разясняване на въпросите на анкетираните и води до по-голяма точност при анализирането на получените резултати.

РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНЕ

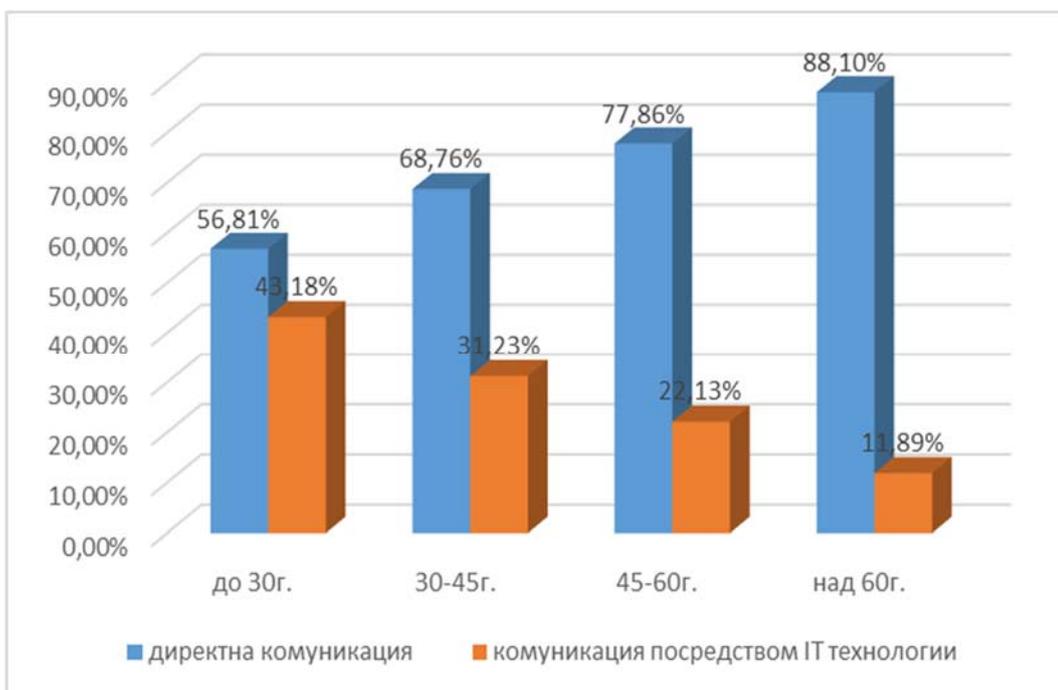
Решихме да проучим и кой е приоритетният метод на комуникация за изследваните от нас медици, като заложихме двата основни и най-популярни начина на комуникация в съвременното общество, а именно: класическата директна комуникация и вземащата все по-големи мащаби комуникация посредством ИТ-технологии.

От анализа на получените отговори установихме, че директната комуникация е приоритетният метод за комуникация, но електронните методи вземат все по-големи мащаби (фиг. 1).



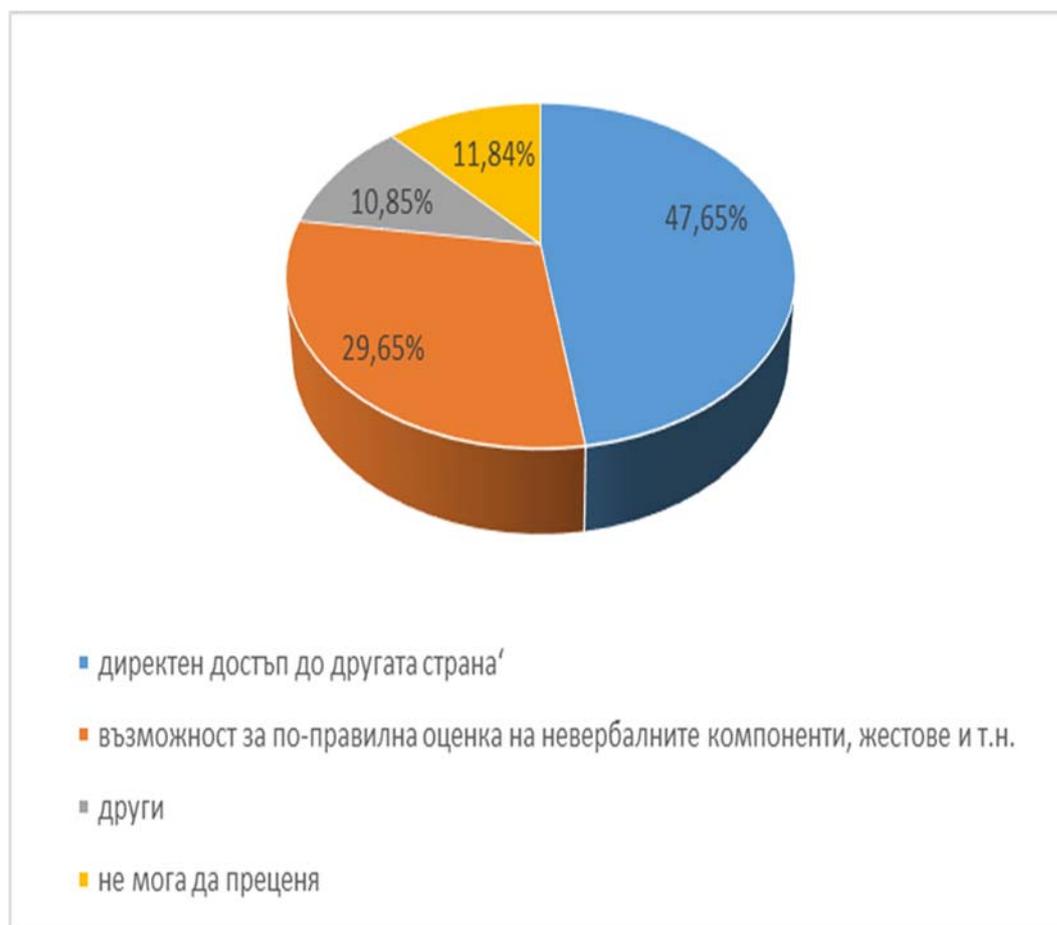
Фиг. 1. Предпочитан вид комуникация според анкетираните

Открихме влияние на възрастта на анкетираните върху приоритетния им метод за комуникация. При медиците под тридесетгодишна възраст най-многобройни са тези, които отдават приоритет на електронната комуникация. При анкетираните на възраст между тридесет и четиридесет и пет години ИТ технологиите отново се радват на висока популярност. В групата на анкетираните на възраст между четиридесет и пет и шестдесет години приоритетна е директната комуникация. Най-голяма част от медиците, които отдават приоритет на директната комуникацията, има в групата на анкетираните на възраст над шестдесет години (фиг. 2).



Фиг. 2. Влияние на възрастта върху мнението на анкетираните

Опитахме се да разберем какви са причините, които карат участниците в нашето проучване да предпочитат пряката комуникация, като им зададохме въпроса ‘Ако според вас директната комуникация е по-добра, какви са причините?’. Оказа се, че водещ мотив в избора на директната комуникация е ‘директният достъп до другата страна’ - 47,65%, следван от ‘възможността за по-правилна оценка на невербалните компоненти, жестове’ - 29,65%. Не е малък и дялът на участниците, които не са заявили конкретна причина, но все пак предпочитат пряката комуникация със събеседниците си (фиг. 3).



Фиг. 3. Отговор на анкетираните на въпроса ‘Ако според вас директната комуникация е по-добра, какви са причините?’

Проучихме и какви са причините, които карат участниците в нашето проучване да предпочитат комуникация посредством ИТ-технологии, като им зададохме въпроса ‘Ако според вас комуникацията посредством ИТ технологии е по-добра, какви са причините?’. Тук водещ мотив в даването предимство на съвременните технологии е ‘възможността за едновременна комуникация с повече от една страна’ - 53,86%, следвана от ‘липсата на директен достъп до другата страна дава възможност по-спокойно да изразим мнението си’ - 18,33%. Тук също не са малко анкетираните, които не са заявили конкретна причина, но все пак предпочитат пряката комуникация със събеседниците си (фиг. 4).



Фиг. 4. Отговор на анкетираните на въпроса ‘Ако според вас комуникацията посредством ИТ технологии е по-добра, какви са причините?’

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Установихме, че директната комуникация е приоритетният метод за комуникация между здравните работници, но електронните методи вземат все по-големи мащаби. Открихме влияние на възрастта на анкетираните върху приоритетния им метод за комуникация. При проучване на причините за дадените отговори не е малък дялът на участниците, които не са заявили конкретна причина, но все пак предпочитат пряката комуникация със събеседниците си.

ЛИТЕРАТУРА

1. Енчев, Н., П. Петров, Договаряне между възложителите и изпълнителите на болнични услуги, МЕДИКЪЛ МАГАЗИН бр. 8, 2017.
2. Енчев, Н., П. Петров, Избор на стратегии за измерване на качеството в здравеопазването, МЕДИКЪЛ МАГАЗИН бр. 8, 2017.
3. Енчев, Н., П. Петров, Качество на болничните услуги, МЕДИКЪЛ МАГАЗИН бр. 10, 2017.
4. Bierach, A. J. Komunikacja niewerbalna. Wrocław, Astrum 1998.
5. Fengler, J. Pomaganie mężczy. Wypalenie w pracy zawodowej. Gdańsk, GWP 2002.
6. Goniewicz, M., Włoszczak-Szubzda, A. Psychoprofilaktyka akcji ratunkowej w kształceniu ratowników medycznych. In: Konieczny J, editor. Edukacja w ratownictwie medycznym. Poznań, Oficyna Wydawnicza Garmond, 2005.

7. Grzesiuk, L. Style komunikacji interpersonalnej. Warszawa, Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego, 1979.
8. Grzesiuk, L., Trzebińska, E. Jak ludzie porozumiewają się. Warszawa, Nasza Księgarnia, 1978.
9. Han, P.K.J., Klein, W.M.P., Lehman, T., et al. Communication of uncertainty regarding individualized cancer risk estimates: effects and influential factors. *Med Decis Making*. 2011 Mar-Apr; 31(2):354-66. PMID: 20671211.
10. Jurkowski, R. Komunikowanie się. Zarys wykładu. Warszawa, Oficyna Wydawnicza WSM SIG, 2004.
11. Longman, T., Turner, R.M., King, M., et al. The effects of communicating uncertainty in quantitative health risk estimates. *Patient Educ Couns*. 2012 Nov; 89 (2):252-9. PMID: 22858415.
12. Matthews, G, Zeider, M., Roberts, R. D. Emotional Intelligence: Science and Myth, Cambridge, MIT Press, 2004.
13. Morreale, S.P., Spitzberg BH, Barge JK. Human communication.
14. Myerscough, P.R., Ford, M.J. Talking with Patients: Keys to Good communication. Oxford, Oxford Medical Publications, 1996.
15. Salomon, P. Psychologia w medycynie. Gdańsk, GWP 2002.
16. Smith-Cumberland, T.L., Feldman, R. H. Survey of EMTs' attitudes towards death. *Prehosp Disaster Med*. 2005; 20(3): 184–8.
17. Thiel, E. Komunikacja niewerbalna – mowa ciała. Wrocław, Astrum, 1997.
18. Tkaczyk, L. Komunikacja niewerbalna – postawa mimika, gest. Wrocław, Astrum 1997.
19. Ward, J., McMurray, R. The unspoken work of general practitioner receptionists: a reexamination of emotion management in primary care. *Soc Sci Med*. 2011; 72(10): 1583–7.
20. Wilczek-Różyczka, E. Empatia i jej rozwój u osób pomagających. Kraków, WUJ, 2002.