



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>

STUDY OF THE ROLE OF NONVERBAL COMPONENTS IN COMMUNICATION BETWEEN HEALTH WORKERS

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: The main question of the study is 'When communicating with colleagues do you pay attention to non-verbal components?'. It turns out that the majority of the medics studied pay attention to non-verbal components in communicating with colleagues. Of utmost importance in communication, physicians attach the intonation of their interlocutor, followed by facial expression. We found the influence of the respondents' age on their priority non-verbal component.

Keywords: non-verbal, components, communication.

ПРОУЧВАНЕ РОЛЯТА НА НЕВЕРБАЛНИТЕ КОМПОНЕНТИ 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: Основният въпрос на проучването е ‘При комуникиране с колеги обръщате ли внимание на невербални компоненти?’. Оказа се, че по-голямата част от проучваните медици обръщат внимание на невербалните компоненти в общуването с колеги. Най-голямо значение при комуникацията медиците отдават на интонацията на събеседника си, следвана от лицевия израз. Открихме влияние на възрастта на анкетираните върху приоритетния им невербален компонент.

Ключови думи: невербални, компоненти, комуникация.

ВЪВЕДЕНИЕ

Цел: Да се изследва ролята на невербалните компоненти в комуникацията между медицинските работници.

Задачи:

1. Да се изследват основните невербални компоненти.
2. Да се анализират факторите, оказващи влияние върху невербалните компоненти.

МАТЕРИАЛ И МЕТОДИ

По своя характер нашето научно наблюдение е гнездово и изчерпателно - обхваща 88 активно работещи медицински служители. По същество то е анкетно.

За технически единици избрахме: УМБАЛ Пловдив - гр. Пловдив и МБАЛ Бургасмед - гр. Бургас.

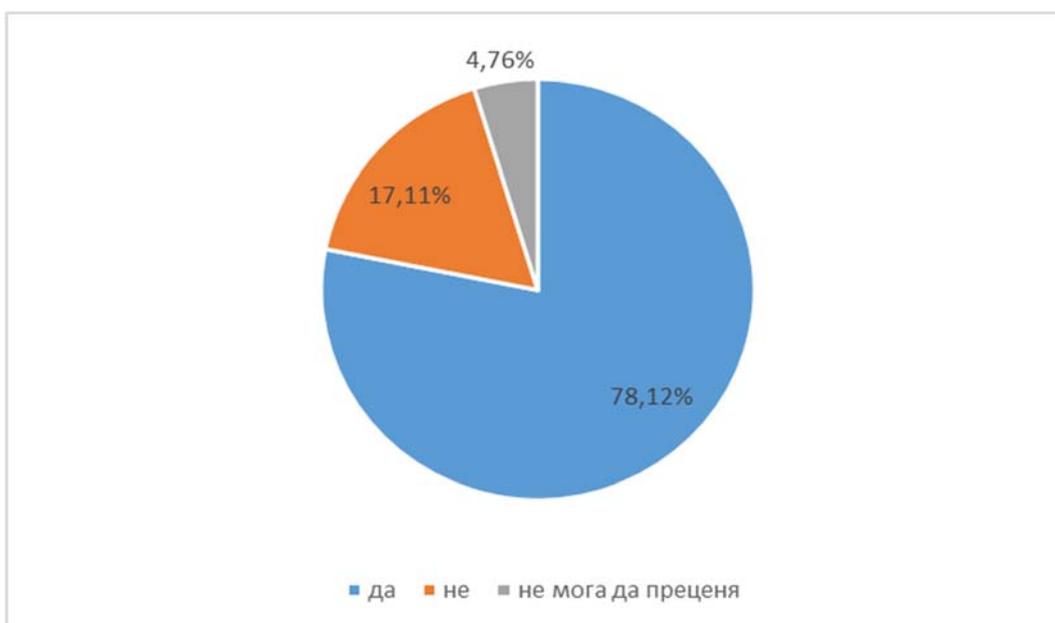
Органи на наблюдението: лекари и медицински сестри, предварително запознати с целите и задачите на изследването и обучени да попълнят правилно анкетните карти.

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

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

Нашето изследване по настоящия въпрос започнахме с проучване на мястото на невербалните компоненти в комуникацията между здравните работници. Зададохме на анкетираните въпроса ‘При комуникиране с колеги обръщате ли внимание на невербални компоненти?’. Оказа се, че по-голямата част от проучваните медици (78,12%) обръщат внимание на невербалните компоненти в общуването с колеги (фиг. 1).



Фиг. 1. Отговор на анкетираните на въпроса ‘При комуникиране с колеги обръщате ли внимание на невербални компоненти?’

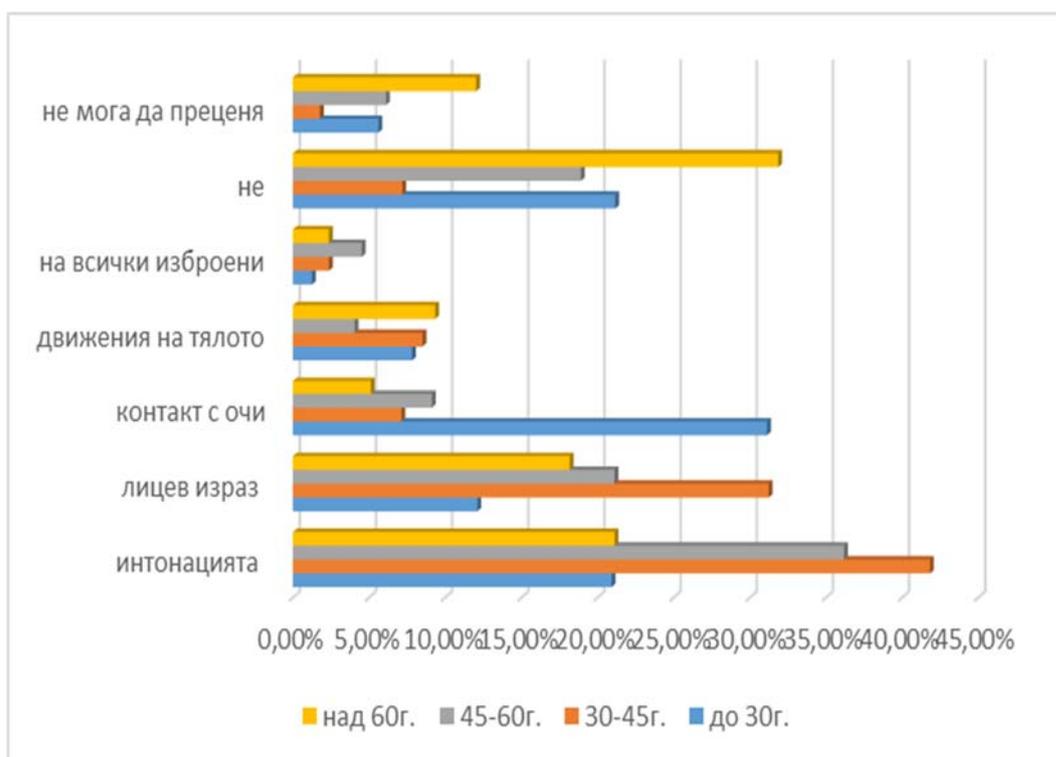
Най-голямо значение при комуникацията медиците отдават на интонацията на събеседника си - 36.24%, следвана от лицевия израз - 23,98% (фиг. 2).



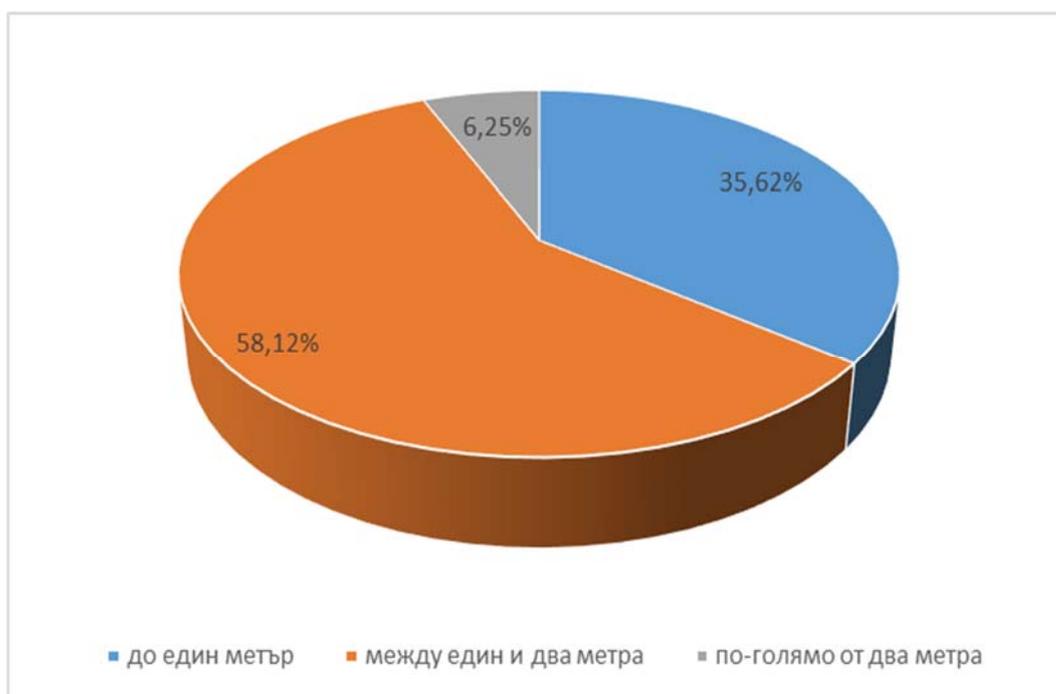
Фиг. 2. Най-често използвани невербални компоненти

Открихме влияние на възрастта на анкетираните върху приоритетния им невербален компонент. При медиците под тридесетгодишна възраст най-многобройни са тези, които отдават приоритет на контакта с очи, а при анкетираните на възраст между тридесет и четиридесет и пет години приоритетни са лицевият израз и интонацията на гласа. В групата

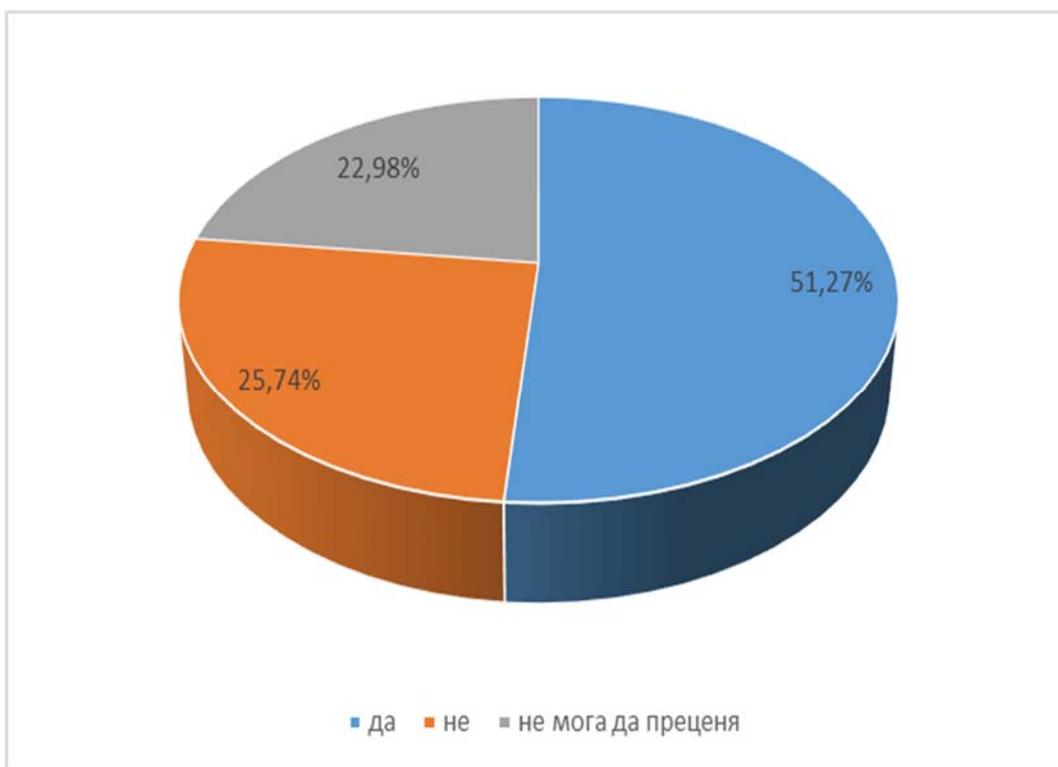
на анкетираните на възраст между четиридесет и пет и шестдесет години отново приоритетна се оказва интонацията на гласа. Най-голяма част от медици, които не отдават приоритет на невербалните методи в комуникацията, има в групата на анкетираните на възраст над шестдесет години (фиг. 3).



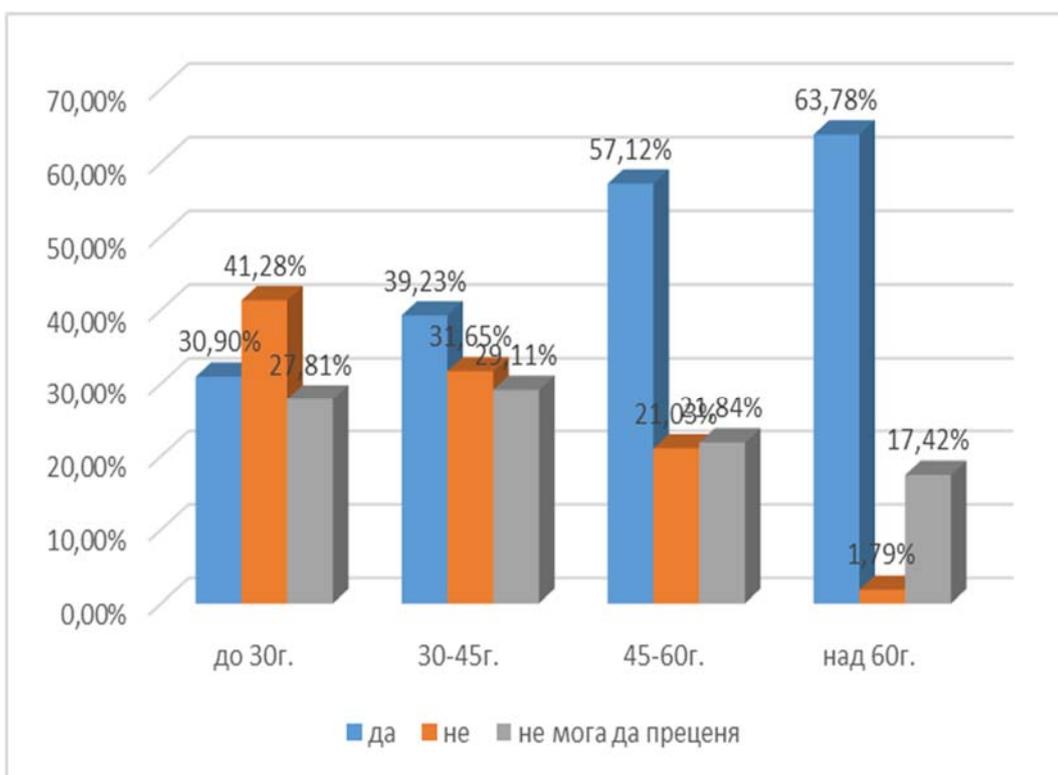
Фиг. 3. Влияние на възрастта върху мнението на анкетираните



Фиг. 4. Предпочитано разстояние между събеседниците при комуникация



Фиг. 5. Отговор на анкетираните на въпроса ‘Считате ли, че разстоянието между вас и човека, с който комуникирате, е от значение за добрата комуникация?’



Фиг. 6. Влияние на възрастта върху мнението на анкетираните

Друг въпрос от настоящия раздел, който проучихме при анкетираните, е за разстоянието, на което обикновено се намират от колегата в момента на комуникация, тъй

като считаме, че дистанцията е неделим компонент от комуникацията. Оказа се, че повече от половината от анкетираните (58,12%) при комуникация предпочитат да са на разстояние между един и два метра от колегите си. 35,62% от всички предпочитат да са на разстояние до един метър (фиг. 4).

Зададохме на анкетираните и въпроса ‘Считате ли, че разстоянието между вас и човека, с който комуникирате, е от значение за добрата комуникация?’. Установи се, че по-голямата част от проучваните медици отдават значение на дистанцията в комуникацията с колегите си (фиг. 5).

Открихме влияние на възрастта на анкетираните върху мнението им по въпроса. При медиците под тридесетгодишна възраст най-многобройни са тези, които не отдават значение на разстоянието между тях и човека, с който говорят. При анкетираните на възраст между тридесет и четиридесет и пет години този процент започва да спада. В групата на анкетираните на възраст между четиридесет и пет и шестдесет години дистанцията се оказва приоритетна. Най-много медици, за които дистанцията е важен елемент от комуникацията, има в групата на анкетираните на възраст над шестдесет години (фиг. 6).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По-голямата част от проучваните медици обръщат внимание на невербалните компоненти в общуването с колеги. Най-голямо значение при комуникацията медиците отдават на интонацията на събеседника си, следвана от лицевия израз. Открихме влияние на възрастта на анкетираните върху приоритетния им невербален компонент.

ЛИТЕРАТУРА

1. Енчев, Н., Петров, П. Избор на стратегии за измерване на качеството в здравеопазването, МЕДИКЪЛ МАГАЗИН бр. 8, 2017.

2. Енчев, Н., Петров, П. Инвестиционният демарш в болничните заведения – стратегическо условие за подобряване и устойчиво развитие на качеството на болничните услуги, МЕДИКЪЛ МАГАЗИН бр. 10, 2017.

3. Енчев, Н., Петров, П. Проучване и анализ на моделите за управление на качеството в болничната помощ. Сборник с доклади от Юбилейна международна научна конференция „България на регионите“, 2018.

4. Енчев, Н., Петров, П. Управление на качеството на болничните услуги по ISO 9001:2008 като интегрална част от серията International Organization Standartization. Сборник с доклади от Юбилейна международна научна конференция „България на регионите“, 2018.

5. Енчев, Н., Петров, П. Договаряне между възложителите и изпълнителите на болнични услуги, МЕДИКЪЛ МАГАЗИН бр. 8, 2017.

6. Енчев, Н., Петров, П. Качество на болничните услуги, МЕДИКЪЛ МАГАЗИН бр. 10, 2017.

7. Cloninger, C. R. Aunified biosocial theory of personality and ist role in the development of anxiety states: Areply to commentaries. *Psychiatric Developments* 2 (1988): 83-120.

8. Cloninger, C. R., Przybeck, T. R., Svrakic, D. M., Wetzal, R. D. *The Temperament and Character Inventory - a guide to its development and use*. St. Louis: Washington University, 1994.

9. Cloninger, C. R., Przybeck, T. R., Svrakic, D. M., Wetzal, R. D. *The Temperament and Character Inventory - Revised*. St. Louis: Washington University; 1999.

10. Cloninger, C. R., Svrakic, D. M. *Personality disorder*. In: Sadock, V., Sadock, B., editors. *Comprehensive textbook of psychiatry*. 9th ed. Williams and Wilkins; 2009. p. 2197–240.

11. Cloninger, C. R., Svrakic, D. M., Przybeck, T. R. *A Psychobiological Model of Temperament and Character*. *Archives of General Psychiatry* 50 (1993): 975–990.

12. Dawson, J. F. Vicente Gonzalez-Romar, Ann Davis and Michael A. West Organizational climate and climate strength in UK hospitals *European journal of work and organizational psychology*, 2008, 17 (1): 89–111.
13. Dzamonja-Ignjatovic, T., Cloninger, R., et al. Cross-cultural validation of the revised Temperament and Character Inventory: Serbian data. *Compr Psychiatry* 2010; 50: 649–655.
14. Kreyghead, E., Nemerof, Ch. *Encyclopaedia in nPsychology and Behavioural Science, Science and Art*, Sofia, 2008.
15. Martin, E. P., Seligman, M. Positive Psychology, Positive Prevention, and Positive Therapy. In C. R. Snyder (Ed.), *Handbook of positive psychology* (pp. 3–9). Oxford: 2002.
16. Miettunen, J., et al. International comparison of Cloninger's temperament dimensions. *Pers Individ Diff* 2006; 41(2006): 1515–26.
17. Pico, B. F. Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey, *International Journal of Nursing Studies* 43 (2006) 311–318.
18. Seligman, M. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology. An Introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14.
19. Wydra, G. *Der Fragebogen zum allgemeinen habituellen Wohlbefinden*. Saarbrücken: Sportwissenschaftliches Institut der Universität des Saarlandes, 2005.