

ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ КАК ОДИН ИЗ ФАКТОРОВ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОЙ СРЕДЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Е. В. МЕЛЬНИК,

методист отдела организационного обеспечения независимой оценки бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа — Югры «Методический центр развития социального обслуживания», г. Сургут;

Е. А. ШАМОНОВА,

методист отдела организационного обеспечения независимой оценки бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа — Югры «Методический центр развития социального обслуживания», г. Сургут

Создание доступной среды жизнедеятельности для инвалидов является составной частью социальной политики любого государства, практические результаты которой призваны обеспечить инвалидам равные с другими гражданами возможности во всех сферах жизни. Международные договоренности и национальные законодательства диктуют необходимость создания условий, при которых возможно наиболее полное развитие способностей своих граждан, имеющих инвалидность, и их максимальная интеграция с обществом. Критерием оценки такой политики является доступность для инвалида физической среды, включая жилье, транспорт, образование, работу и культуру, и доступность информации и каналов коммуникации.

Термины «доступная» или «безбарьерная» среда упоминаются во многих законодательных актах РФ и являются синонимичными. В широком смысле безбарьерная или доступная среда – это среда, которая создает наиболее легкие и безопасные условия для наибольшего числа людей.

В течение последних лет в Российской Федерации с целью реализации положений Конвенции ООН «О правах инвалидов» актуализирована правовая база по созданию доступной среды для инвалидов. Конвенция дает следующую трактовку понятия доступности как необходимой предпосылки для социальной интеграции и реализации прав человека: «... важна доступность физического, социального, экономического и культурного окружения, здравоохранения и образования, а также информации и связи, поскольку она позволяет инвалидам в полной мере пользоваться всеми правами человека и основными свободами» [3].

Все барьеры, препятствующие получению услуг инвалидом, можно разделить на 4 группы:

- физические или материальные (ступени, пороги, узкие двери и проходы, отсутствие лифтов и подъемников, недоступные туалеты и т. д.);

- информационные (мелкий, нечитаемый шрифт, отсутствие альтернативных форм предоставления информации, отсутствие информации о доступных путях передвижения и т. д.);

- операционные (нелогичные и неудобные алгоритмы работы с инвалидами, отсутствие служб сопровождения, необученные сотрудники и т. д.);

- коммуникационные или отношенческие (стереотипы, незнание этикета в общении с инвалидами, неправильное понимание инвалидности и т. д.).

Обеспечение доступности услуг для инвалидов возможно только при устранении всей совокупности барьеров. В отношении физических и информационных барьеров организации социального обслуживания в последние годы проводят плановую работу, в том числе и по программе «Доступная среда», но в отношении операционных и коммуникационных барьеров предстоит еще многое сделать. Требуется обеспечить доступность организаций социального обслуживания: разработать эффективные алгоритмы взаимодействия сотрудников организации с различными категориями инвалидов, создать службы сопровождения, провести обучение (инструктирование) сотрудников.

Механизм формирования доступной среды включает учреждения, ресурсы, средства разработки и проведения политики доступности, правовые регуляторы, направляющие

формирование безбарьерной среды, а также формы и методы их контроля.

Данный механизм формируется на базе политики доступности – системе непрерывных мероприятий, осуществляемых на основе единой стратегии и заинтересованности всех субъектов политики, и осуществляется на различных уровнях. Для активной деятельности по формированию доступной среды необходимы ресурсы: нормативно-правовые, материально-технические, информационные, финансовые, кадровые.

Без кадровых ресурсов очень трудно «построить» доступную среду, ведь необходимо, чтобы специалист был квалифицирован в данной сфере. В последние годы в РФ проводятся курсы повышения квалификации и семинары с целью обучения сотрудников различных организаций в области эффективного развития доступной среды для людей с инвалидностью. Однако специалистов, прошедших подобное обучение, очень мало.

Важнейшей стороной деятельности по устранению операционных барьеров является формирование коммуникативной компетентности сотрудников организаций социального обслуживания. Коммуникативная компетентность относится к группе ключевых, т. е. имеющих особую значимость в жизни человека, поэтому ее формированию следует уделять пристальное внимание. Для специалистов профессионально значимым является не только усвоение теоретических знаний, но и формирование умения правильного восприятия и понимания другого человека, грамотного и качественного предоставления услуги любому гражданину, обратившемуся в организацию. Коммуникативная компетентность рассматривается как внутренний ресурс личности, включающий в себя знания, умения, навыки, обеспечивающие построение эффективной коммуникации, достижение целей в процессе коммуникации, с учетом нанесения ущерба партнеру по общению.

Следует отличать понятие «коммуникативная компетентность» от понятия «коммуникативная грамотность». С точки зрения Л. С. Колмогоровой под грамотностью понимается необходимая минимальная ступень образованности, компетентности и культуры в целом. «Психологическая грамотность означает овладение психологическими знаниями (фактами, представлениями, понятиями, законами и т. д.), умениями, символами, пра-

вилами и нормативами в сфере общения, поведения, психической деятельности и т. д. В компетентности же наиболее явно выражается процессуально-деятельный, поведенческий компонент психологической грамотности. В компетентности зафиксирован наиболее ценный опыт, приобретенный человеком в жизни, который нашел свое подтверждение, применение на практике, позволяет получить положительные результаты» [4].

Коммуникативные компетенции включают знание необходимых способов взаимодействия с окружающими людьми и событиями, навыки работы в группе, владение различными социальными ролями в коллективе. Сотрудник организации социального обслуживания должен уметь представить себя, владеть способами взаимодействия с окружающими людьми, в том числе инвалидами, уметь задать вопрос, корректно вести диалог; владеть разными видами речевой деятельности и приемами действий в ситуациях общения, умениями искать и находить компромиссы.

Таким образом, коммуникативная компетентность может быть охарактеризована как эффективность, конструктивность коммуникации на основе психологической грамотности, что означает уместное и оправданное (адекватное целям и задачам) применение знаний, умений, обеспечивающих достижение стоящих перед человеком целей и решение проблем в ситуации общения.

В структуре коммуникативной компетентности можно выделить следующие компоненты:

- когнитивный (знания о ценностно-смысловой стороне общения, о личностных качествах, способствующих и препятствующих общению, об эмоциях и чувствах, всегда сопровождающих его, об операциональной (поведенческой) стороне общения);

- ценностно-смысловой (личностные ценности, которые активизируются в общении, проявляясь в базовых отношениях к себе и другим людям, регулируют общение, придавая ему определенный смысл);

- личностный (особенности личности, вступающей в общение, которые естественным образом влияют на содержание, процесс и сущность коммуникации);

- эмоциональный (создание и поддержание позитивного эмоционального контакта с собеседником, саморегуляция, умение не только реагировать на изменение состояния партнера, но и предвосхищать его);

- поведенческий (коммуникативные умения, способы деятельности и опыт).

Компетентность в общении предполагает готовность и умение строить контакт на разной психологической дистанции – и отстраненной и близкой. Гибкость в адекватной смене психологических позиций – один из существенных показателей компетентного общения [6]. Но для того, чтобы быть гибким в общении, необходимо владеть достаточно широким спектром навыков и умений.

Успешное формирование коммуникативной компетенции возможно при обучении и инструктировании сотрудников организаций социального обслуживания. В бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания» (далее – Методический центр развития социального обслуживания) организовано обучение (инструктирование) всех сотрудников, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал, инженерно-технических работников и рабочих. Целью обучения является ознакомление сотрудников с теоретическими основами обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи; выработка умений и навыков по оказанию необходимой ситуационной помощи инвалидам.

Обучение (инструктирование) сотрудников организовано без отрыва от производства, т. е. на рабочем месте с использованием как групповой, так и индивидуальной форм обучения (инструктирования). Процесс обучения можно разделить на две части – теоретическую и практическую.

В теоретической части обучения рассматриваются общие положения по обеспечению доступности для инвалидов объектов и услуг, требования к формированию доступной среды на объекте, технические средства обеспечения доступности, требования безопасности при их эксплуатации и пр. Большое внимание уделяется этике общения с разными категориями инвалидов как одному из важных компонентов формирования коммуникативной компетенции.

Практическая часть состоит из «полевых» тренингов по сопровождению инвалидов, оказанию им помощи при предоставлении услуг. Применяя на практике изученные правила эффективной коммуникации и взаимодействия

с различными категориями инвалидов, технологии сопровождения инвалидов различных категорий, правила и порядок эвакуации граждан на объекте учреждения, сотрудники организации приобретают определенные умения и навыки оказания инвалидам необходимой помощи.

Практические занятия дают возможность сотрудникам сформировать коммуникативную компетентность при общении с инвалидами; умение устанавливать контакт с людьми, имеющими нарушения отдельных функций организма. В рамках теоретических занятий слушатели знакомятся с психологическими и поведенческими особенностями инвалидов различных категорий и спецификой построения коммуникативного процесса в зависимости от вида нарушений. Тренинги позволяют применить полученные знания, в том числе по использованию невербальных приемов, особенно при общении с инвалидами, имеющими нарушения функции слуха.

Формирование коммуникативной компетенции сотрудников включает также совершенствование умений улаживать конфликты, которые возможны в процессе общения с инвалидами. Слушатели участвуют в тренингах, учатся выслушивать собеседника, войти в его положение, подходить к проблеме разумно, сохранять спокойствие в конфликтных ситуациях.

Полученные в процессе обучения знания об особенностях коммуникации с инвалидами, невербальной стороне общения помогают сотрудникам организации преодолеть чувство неловкости, страха при общении с инвалидами, сломать стереотипы и, в конечном итоге, сформировать коммуникативную компетентность.

Специалистами Методического центра развития социального обслуживания совместно с региональной общественной организацией инвалидов по зрению «Тифлопуть», региональным объединением инвалидов-колясочников «Преобразование» подготовлено учебно-методическое пособие «Организация обучения (инструктирования) сотрудников организаций социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи».

Допуск к работе вновь принятых сотрудников организации социального обслуживания осуществляется после прохождения первич-

ного инструктажа и внесения сведений об этом в «Журнал учета проведения инструктирования сотрудников организации по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи».

Повторное инструктирование проводится 1 раз в 6 месяцев по плану работы учреждения в установленные сроки с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для обучения (инструктирования) сотрудников.

Предусмотрено проведение внепланового инструктирования, которое проводится в случае нарушения/неисполнения сотрудниками обязанностей по оказанию необходимой помощи инвалидам, приобретения новых технических средств обеспечения доступности, введения новых услуг, новых форм обслуживания, новых объектов, принятия новых документов либо внесений существенных изменений в действующие нормативные правовые акты, касающиеся условий и требований обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов на федеральном/региональном уровне и на уровне организации социального обслуживания.

Таким образом, говоря об обеспечении доступной среды для инвалидов, не следует ограничиваться преодолением физических, информационных и операционных барьеров. Доступная среда – сложный многоаспектный процесс, значимая роль в котором отводится преодолению коммуникационных барьеров посредством формирования у сотрудников организации социального обслуживания коммуникативной компетентности.

Коммуникативная компетентность – основа практической деятельности человека в любой сфере жизни, в том числе в профессиональной. Формирование доступной среды для инвалидов невозможно без формирования коммуникативной компетентности сотрудников организаций социального обслуживания. В современном обществе особенно ощущается потребность во всеобщей грамотности людей, свободно владе-

ющих навыками построения конструктивной коммуникации с различными категориями людей. Однако стоит помнить, что формирование коммуникативной компетенции включает не только знания и навыки. Не менее значимыми факторами являются личный опыт, ценности и интересы самого сотрудника организации.

Список источников

1. Айшервуд, М. М. Полноценная жизнь инвалида / М. М. Айшервуд; пер. с англ. – М. : Педагогика, 1991. – С. 86.
2. Баряева, Л. Б. Обучение сюжетно-ролевой игре детей с проблемами интеллектуального развития : учебно-метод. пособие / Л. Б. Баряева, А. П. Зарин. – СПб. : Союз : РГПУ им. А.И. Герцена, 2001. – 411 с.
3. Конвенция о правах инвалидов / Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://docs.cntd.ru/document/902114182>. – Загл. с экрана.
4. Колмогорова, Л. С. Диагностика психологической культуры школьников : практ. пособие для школьных психологов. / Л. С. Колмогорова. – М. : ВЛАДОС-ПРЕСС, 2002. – 360 с.
5. Организация обучения (инструктирования) сотрудников организаций социального обслуживания по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи : учебно-метод. пособие / авт.-сост. : И. А. Медведева, Г. Г. Фахретдинова, Е. В. Мельник, С. И. Филатов. – Сургут : Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2017. – 92 с.
6. Петровская Л. А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. – М. : Изд-во МГУ, 1989. – 216 с.
7. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» / Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://docs.cntd.ru/document/9014513>. – Загл. с экрана.