

«Коммуникативные компетенции специалистов учреждений культуры в работе с инвалидами»: консультация

Важной составляющей деятельности учреждений культуры по обеспечению доступности зданий, сооружений и предоставляемых населению услуг является владение навыками коммуникации при общении с людьми с инвалидностью и ли ограниченными возможностями здоровья.

Коммуникативные компетенции – это свойство личности, включающее в себя коммуникативные способности, знания, умения и навыки, эмоциональный и социальный опыт в сфере делового, профессионального общения.

Понятие коммуникативной компетенции также включает:

- владение основными коммуникативными навыками;
- адекватные умения в новых социальных культурах;
- владение культурными нормативами, ограничениями;
- обладание определённым уровнем воспитанности, менталитетом в рамках профессии.

Структура коммуникативной компетенции зависит от области деятельности и даже должности специалиста. На некоторых должностях высокий уровень коммуникативных навыков – это обязательное требование к профессиональной пригодности.

Для специалистов учреждений культуры в работе с людьми с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья необходимо владение определенными навыками общения:

- соблюдать на высоком профессиональном уровне нормы профессиональной этики и культуры общения;
- быть всегда корректным, тактичным;
- внимательно слушать и слышать людей с особыми потребностями;
- не допускать конфликтных ситуаций;

Существуют **общие правила этикета при общении с инвалидами**, которыми могут воспользоваться работники библиотек, предоставляющие услуги, в зависимости от конкретной ситуации:

1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, это допустимо.

3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока её примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5. Адекватность и вежливость: обращайтесь со взрослыми инвалидами соответственно возрасту. Обращайтесь к ним по имени и на «ты», только если вы хорошо знакомы.

6. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться на чью-то инвалидную коляску — то же самое, что опираться на её обладателя, это раздражает. Инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который её использует.

7. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу.

Не поправляйте и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

8. Расположение для беседы: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

9. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу.

Смотрите ему прямо в глаза и говорите чётко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

10. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» человеку с проблемами зрения или слуха.

Также разработаны правила этикета для лиц с различными расстройствами функций организма. Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому и так же его уважайте — и тогда оказание услуги и общение будут эффективными.

Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:

— Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на неё, не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

— Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать её. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

— Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и чётко следуйте инструкциям.

— Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите её медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

— Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

— Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

— Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

— Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

— Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Это способ свободного (если нет барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые могут передвигаться с помощью костылей, трости и т. п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и время.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:

— Предлагаая свою помощь, спокойно направляйте человека, не стискивайте его руку, ходите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека за руку и тащить его за собой.

— Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т. п.

— Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным с незрячим.

— Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-проводником.

— Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят. Если это важное письмо или документ не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его вслух обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

— Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

— Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

— Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник и дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять предмет, не тяните кисть слепого, чтобы взять этот предмет его рукой.

— Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

— Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы отходите, предупредите его.

— Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

— Избегайте расплывчатых и помогите выбраться на нужный путь.

— При спуске или подъёме по ступенькам ведите незрячего определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан стоит посередине стола».

— Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:

— Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не загораживайте лицо руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

— Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

— Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите громко и чётко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

— Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно тронуть человека или помахать ему.

— Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

— Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать своё предложение. Используйте жесты.

— Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

— Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или сложный термин, адрес, напишите её, сообщите по электронной почте или другим способом, так, чтобы она была точно понята.

— Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

— Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

— Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

— Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

— Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

— Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

— Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

— Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

— Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.

— Говоря о задачах или проекте, рассказывайте всё «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность всё обдумать после объяснения ему.

— Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

— Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз, если вас с первого раза не поняли.

— Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми: планы на выходные, отпуск, погода.

— Обращайтесь непосредственно к человеку.

— Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, голосовать, давать согласие на медпомощь и т. д.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

— Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства, осложняющие их жизнь. У них свой особый взгляд на мир.

— Не надо думать, что люди с психическими нарушениями нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

— Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

— Не следует думать, что люди с психическими нарушениями больше склонны к насилию. Если вы дружелюбны, и они будут спокойны.

— Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по интеллекту, чем большинство людей.

— Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

— Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими затруднения в речи:

— Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.

— Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

— Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затруднённой речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться на другое время. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе всё ваше внимание.

— Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.

— Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

— Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не опросите произнести слово в более медленном темпе.

— Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

— Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать или напечатать.

Дополнительно обращаем внимание библиотечных специалистов, что «Библиотечная энциклопедия» определяет понятие «коммуникативные качества библиотекаря» как «личностные качества, значимые в процессе библиотечного общения и опирающиеся на профессиональную этику: доброжелательность, естественность и простоту в общении, умение рекомендовать и советовать, быстро ориентироваться в различных ситуациях, доверительный тон.

В Профессиональном стандарте Специалиста по библиотечно-информационной деятельности (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 сентября 2022 № 527н, вступил в силу с марта 2023 года) впервые появилась новая трудовая функция – Библиотечно-информационное обслуживание лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Среди трудовых действий, необходимых умений и знаний в документе обозначены позиции, имеющие непосредственное отношение к коммуникативным навыкам библиотечного специалиста, а именно:

— трудовые действия – создание условий и организация интегрированного / инклюзивного библиотечно-информационного обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья;

— необходимые умения – преодолевать коммуникативные барьеры в библиотечно-информационном обслуживании лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом их физических и ментальных особенностей

— необходимые знания – психолого-педагогические принципы и методики эффективного взаимодействия с инвалидами с учетом их физических и ментальных

особенностей; методы, формы и технологии интегрированного/инклюзивного библиотечно-информационного обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья; нормы профессиональной библиотечной этики.

Владение коммуникативными компетенциями специалистам учреждений культуры необходимо при профессиональном общении с получателями услуг, имеющими инвалидность, для повышения удовлетворенности предлагаемыми сервисами и услугами, содействия вовлечению инвалидов в культурную среду.