

PSYCHOLOGICAL SCIENCES

ДО ПИТАННЯ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ СТОМАТОЛОГІЧНОЇ СФЕРИ У РОБОТІ З ОСОБАМИ З ПОРУШЕННЯМИ СЛУХУ

Литовченко Віталій Петрович,

асистент

кафедра стоматології, Інститут післядипломної освіти,

Національний медичний університет імені О. О. Богомольця,

аспірант

Інститут спеціальної педагогіки і психології

імені Миколи Ярмаченка НАПН України,

лауреат конкурсу «Молодий вчений року»

м. Київ, Україна

Вступ. На сучасному етапі розвитку України як європейської держави, яка втілює прогресивні соціальні цінності, питання толерантності, рівності, інклюзивності особливо на часі. При Кабінеті Міністрів України створено *Раду безбар'єрності* (консультативно-дорадчий орган), діяльність якої спрямовано на визначення механізмів та об'єднання зусиль у створенні безбар'єрного простору. З ініціативи Олени Зеленської прийнята *Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року*, що передбачає роботу за шістьма напрямками, один з яких «інформаційна безбар'єрність» (умови, за яких люди, незалежно від їхніх функціональних порушень чи комунікативних можливостей, мають доступ до інформації в різних форматах та з використанням технологій, що враховують їхні потреби та можливості). Наразі уряд затвердив *План заходів із реалізації Стратегії на 2023-2024 роки*, який включає вісім пріоритетних проєктів, що їх реалізовуватимуть профільні міністерства. Серед основних акцентів виділено: безбар'єрний простір, безбар'єрні товари, безбар'єрні послуги, безбар'єрна

інформація. Відповідно до зазначених пріоритетів кожне міністерство реалізовуватиме чіткі завдання, виконання яких наблизить Україну до європейських стандартів безбар'єрності. Міністерство охорони здоров'я України активно залучене до роботи над створення безбар'єрного простору та доступних послуг.

Водночас, сьогодні здатність ефективно взаємодіяти з пацієнтами розглядається як важлива компетентність у сучасній медицині; комунікативні навички лікаря позитивно впливають на результативність втручання, формують довіру, допомагають уникнути помилок.

Отже, в рамках підвищення кваліфікації лікарів-стоматологів (щодо етичних основ професії лікаря) важливо проводити роботу з ознайомлення з актуальними питаннями професійної комунікації лікаря з пацієнтами, що потребують додаткових пристосувань/адаптацій (потреби можуть бути зумовлені порушеннями слуху, зору, мовлення, опорно-рухового апарату тощо, соціальними чинниками – внутрішньо переміщенні особи, учасники бойових дій, люди, що постраждали від війни, зазнали психологічної травми тощо), що сприятиме підвищенню якості надання медичних послуг.

Мета роботи. Презентувати важливі аспекти формування комунікативної компетентності лікарів-стоматологів у роботі з особами з порушеннями слуху.

Матеріали та методи. Методи аналізу літературних джерел, нормативних документів, статистичних даних; узагальнення практичного досвіду автора.

Результати та обговорення. За даними «Всесвітньої організації охорони здоров'я» зниження слуху мають понад 13% населення; половина випадків передбачають ступінь порушення слуху, що може ускладнювати комунікацію (близько 390 млн. осіб). За обліковими відомостями ГО «Всеукраїнська організація осіб з інвалідністю зі слуху» «Українське товариство глухих» (УТОГ) основним засобом спілкування для понад 42 тис. громадян з порушеннями слуху в Україні є українська жестова мова (жестомовні особи).

Варто зазначити, що 23 вересня 2023 р. інформаційним агентством

«Укрінформ» з нагоди Міжнародного дня жестових мов було оприлюднено дані, що понад 250 тис. українців спілкуються українською жестовою мовою. Проте, є підстави вважати цю цифру перебільшеною (як свідчить ресурс «Європейський день мов. European Center of Modern Languages» коректніше при таких підрахунках не враховувати людей, які вивчають жестову мову як другу мову, чуючих дітей глухих батьків або інших членів сім'ї) [1].

У контексті проблеми коротко схарактеризуємо ступені порушення слуху. *Незначне порушення слуху*: коли людина не може почути звуки, тихіші за (приблизно) 15-20 дБ, наприклад шепіт або шелест листя. Хоча цей показник нижче порогового значення, яке більшість лікарів використовує для діагностики порушення слуху у дорослих, такий рівень зниження слуху може ускладнювати сприймання мовлення.

Легке порушення слуху: якщо розмови «один на один» проходять добре, але вам важко зрозуміти деякі слова за умови сильного фонового шуму, у вас може бути порушення слуху легкого ступеню. Технічно це визначається як порушення слуху від 26 до 40 дБ на мовних (мовленнєвих) частотах.

Помірне порушення слуху: на цьому рівні ви часто просите людей повторювати свої слова під час розмов (особисто та телефоном). Люди з таким ступенем порушення не чують звуків нижче 40-69 дБ.

Важке (суттєве) порушення слуху: якщо ви не можете почути людей, які говорять, без використання слухового апарату чи іншого підсилення або ви схильні покладатися на те, що «читаєте по губах», щоб зрозуміти розмову, у вас може бути важке порушення слуху. Люди з таким ступенем порушення слуху не чують звуку нижче 70-94 дБ.

Глибоке порушення слуху: якщо у вас глибоке порушення слуху, ви можете почути лише дуже гучну розмову чи звук, і, навіть тоді, це важко зрозуміти без слухового апарату чи кохлеарного імплантату. Люди з таким ступенем порушення слуху не чують звуку нижче 95 дБ [2].

Частина людей з порушенням слуху мають значні труднощі (бар'єри), передусім комунікаційні, які потребують спеціальних пристосувань/адаптацій,

зокрема у сфері медичних послуг. Проте, якщо основою створення будь-якого середовища є «універсальний дизайн», додавати спеціалізовані (спеціальні, адаптовані) функції за потреби набагато простіше та рентабельніше, ніж створювати повністю «спеціалізований дизайн» [3].

Питання актуальне для різних галузей. Законом України «Про освіту» визначено, що «універсальний дизайн у сфері освіти – дизайн предметів, навколишнього середовища, освітніх програм та послуг, що забезпечує їхню максимальну придатність для використання всіма особами без необхідної адаптації чи спеціального дизайну» (Концепція Нової української школи (НУШ) розроблялася саме за принципами універсального дизайну).

Стосовно роботи лікаря-стоматолога: використання лікарем прозорої медичної маски це приклад «універсального дизайну»; адаптацією («розумним пристосуванням») можемо вважати необхідність зняти маску для полегшення комунікації з пацієнтом з порушенням слуху (змінити протокол захисту в умовах COVID). З рекомендації Уряду Австралії: «використовуйте маску з прозорим вікном, щоб уможливити «читання по губах»; якщо Ви спілкуєтеся з людиною, яка має порушення слуху, і їй потрібно бачити Ваші губи, Ви можете зняти маску» [4].

Також до «розумних пристосувань» у сфері послуг можемо віднести Сервіс УТОГ – інноваційне рішення від ГО «Українське товариство глухих», з яким стає доступним відеозв'язок з професійним перекладачем жестової мови 24 години на добу, 7 днів на тиждень (відтак, сервіс «долає комунікативні бар'єри та дозволяє жити повноцінним життям кожному, хто спілкується жестовою мовою») [5].

Для того, щоб скористатися послугою Сервіс УТОГ достатньо перейти за посиланням app.service.utog.org; натиснути «Зробити відеодзвінок» увійти до системи за індивідуальними вхідними даними, які створюються для кожної установи окремо; обрати будь-якого доступного оператора та програму через яку Ви хочете здійснити виклик (Сервіс УТОГ працює з багатьма програмами та додатками з функцією відеозв'язку, які встановлені на вашому ПК,

смартфоні або планшеті).

ГО «Українське товариство глухих» сприяє забезпеченню безбар'єрності для осіб з порушенням слуху в усіх куточках України шляхом надання послуг перекладу жестовою мовою через систему відеозв'язку з перекладачами жестової мови «Сервіс УТОГ». З цією метою укладаються договори з різними закладами і установами, зокрема станом на 15 серпня 2023 р. укладено 1016 договорів із медичними закладами [6].

Важливим є те, щоб переклад здійснювали професійні перекладачі. У такому аспекті можемо відзначити фільм «CODA» (child of deaf adult – дитина глухих батьків), в якому грають глухі актори (одну з ролей зокрема грала відома глуха акторка Marlee Matlin) та ретранслюється соціокультурні особливості Глухих людей (фільм визначено кінопремією «Оскар» як кращий у 2022 р.). CODA володіють жестовою та усною мовами практично однаково. Це чуючі особи, які виховувалися від народження глухими особами, і які перейняли самобутню культуру Глухих [7]. Зображення у фільмі дитини, яка чує, що перекладає для своїх батьків навіть у місцях, де професійні перекладачі мали б надавати послуги відповідно до «Закону про американців з обмеженими можливостями 1990 року», наприклад під час судових слухань і медичних прийомів, отримало широку критику як неправдиве [8, 9, 10, 11].

Висновки. Можемо констатувати актуальність питання формування комунікативної компетентності фахівців стоматологічної сфери у роботі з особами з порушеннями слуху, стверджувати, що такі знання та навички можуть допомогти забезпечити якісну медичну допомогу.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Факти про жестову мову. Режим доступу: <https://edl.ecml.at/Facts/FAQsonsignlanguage/tabid/2741/language/Default.aspx>
2. Understanding the degrees of hearing loss. Режим доступу: <https://www.healthyhearing.com/report/41775-Degrees-of-hearing-loss>
3. What is Universal Design? Usability for all people. Режим доступу:

<https://universaldesign.org/definition>

4. Face masks and hearing loss. Режим доступу:

<https://www.health.gov.au/topics/ear-health/about#face-masks-and-hearing-loss>

5. Сервіс УТОГ - послуга перекладу жестовою мовою. Режим доступу:

<https://utog.org/vazhliva-informacziya/servis-utog-vpevnenno-poruch>

6. Безбар'єрність для глухих. Режим доступу:

<https://utog.org/perekladachi/bezbaremnist-dlia-gluhih/>.

7. Адамюк Н. Особливості викладання української жестової мови в умовах бімодального білінгвізму. 2019.

8. CODA (2021 film). Режим доступу:

[https://en.wikipedia.org/wiki/CODA_\(2021_film\)](https://en.wikipedia.org/wiki/CODA_(2021_film))

9. Oliver, David (August 17, 2021). "Deafness isn't a monolith': Deaf communities praise, criticize new Apple TV+ movie 'CODA'". USA Today. Archived from the original on November 10, 2021. Retrieved August 24, 2021.

10. Hendrickson, John (March 25, 2022). "The Tension at the Heart of CODA". The Atlantic. Archived from the original on March 25, 2022. Retrieved March 27, 2022.

11. Garcia, Eric (March 29, 2022). "'CODA' Oscars win should mark the end of actors being rewarded for 'cripping up'". MSNBC. Archived from the original on March 30, 2022. Retrieved March 30, 2022.