



ФНП



**Рекомендации для финансовых
институтов по взаимодействию
с клиентами с нарушением слуха
(инклюзивный комплаенс)**

Настоящее издание подготовлено в рамках субпроекта «Разработка, апробация и распространение инструментов обеспечения доступной финансовой среды для людей с ограниченными возможностями здоровья». Субпроект был выполнен в 2017 году Ассоциацией «Финнаучпросвет» в содружестве с двумя крупнейшими вузами Санкт-Петербурга – Санкт-Петербургским государственным экономическим университетом и Российским государственным педагогическим университетом им. А.И. Герцена по заказу Министерства финансов Российской Федерации, которое с 2012 года реализует национальный проект «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

Составитель рекомендаций – Кантор Виталий Зорахович, доктор педагогических наук, профессор, директор института дефектологического образования и реабилитации РГПУ им. А.И. Герцена.

Выражаем благодарность Северо-Западному банку ПАО Сбербанк, филиалу в Санкт-Петербург АО «Альфа Банк», отделению «Санкт-Петербургское» АЛОР БРОКЕР и всем нашим партнерам, кто участвовал в апробации инклюзивного комплаенса.

Содержание

1. Предпосылки, цели разработки и структура инклюзивного комплаенса.....	4
2. Инвалиды по слуху как особая категория граждан.....	10
3. Правила и этика общения с глухими и слабослышащими клиентами финансовых организаций.....	14
4. Рекомендации по обеспечению доступности территории и помещений финансовых организаций для лиц с нарушением слуха.....	17
5. Рекомендации по обеспечению информационно-технологической доступности финансовых организаций для клиентов с нарушением слуха.....	19
6. Список использованной литературы.....	20

1. Предпосылки, цели разработки и структура инклюзивного комплаенса

Последние годы ознаменовались в России значительной активизацией усилий по интеграции лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) в широкую социальную практику.

Отчетливое начало этому процессу положило принятие Федерального закона от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» – документа, который едва ли не впервые в отечественной истории напрямую зафиксировал системную целевую установку государства на обеспечение гражданам данной категории равных с другими гражданами возможностей в реализации прав и свобод во всем их комплексе. При этом к числу таких неотъемлемых прав и свобод Закон относит и экономические [1].

Важнейшим актом в области нормативно-правового обеспечения социальной интеграции лиц с ОВЗ, их включения во все сферы жизни общества, включая финансово-экономическую, явилась ратификация Российской Федерацией в 2012 году Конвенции ООН о правах инвалидов [2], логически продолжившая и фундаментально закрепившая линию на продвижение к международным стандартам инклюзивной политики государства в отношении граждан с инвалидностью. Став участником данной Конвенции, Россия, тем самым, взяла на себя весь комплекс предусмотренных этим документом обязательств, в том числе – в части обеспечения инвалидам равных с другими гражданами имущественных прав и прав, касающихся контроля финансовых дел и доступа к банковским услугам: статья 12 Конвенции гласит, что «государства-участники принимают все надлежащие и эффективные меры для обеспечения равных прав инвалидов на владение имуществом и его наследование, на управление собственными финансовыми делами, а также на равный доступ к банковским ссудам, ипотечным кредитам и другим формам финансового кредитования...» [3].

В этом нормативно-правовом контексте закономерно стали реализовываться те или иные практические шаги по воплощению инклюзивной «философии» взаимодействия финансовых организаций с лицами с ОВЗ.

Так, Центральный Банк Российской Федерации 29.07.2015 года выступил с официальным письмом №02-31-2/6553 «О создании безбарьерной среды для инвалидов» в адрес коммерческих и некоммерческих финансовых организаций. В данном документе регулятор обращает внимание на то, что вступившим в силу с 1 января 2016 года Федеральным законом от 1.12.2014 №419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» внесены изменения в статью 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Федерации»: в соответствии с ними организации независимо от их организационно-правовых форм должны обеспечивать инвалидам, в частности, беспрепятственный доступ к объектам социальной инфраструктуры и помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. Руководствуясь этим, Банк России указывает на целесообразность активизации усилий кредитных организаций и некредитных финансовых организаций по обеспечению инвалидам беспрепятственного доступа к объектам их инфраструктуры, а также помощи инвалидам в преодолении барьеров, препятствующих их доступу к предоставляемым услугам [7].

Линию на стимулирование банковской системы к созданию условий для безбарьерного доступа инвалидов к соответствующим услугам Центральный Банк последовательно продолжил, распространив 12.05.2017 года «Информационное письмо о рекомендациях по обеспечению доступности услуг кредитных организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения» №ИН – 03 – 59/20 [8].

Между тем, ситуация в данной сфере продолжает оставаться далеко не оптимальной.

Так, результаты исследования 40 ведущих российских банков, проведенного аналитическим центром НАФИ и Финпотребсоюзом, свидетельствуют о том, что большинство из них не готовы обслуживать людей с инвалидностью (готовы к обслуживанию инвалидов только 45% банков).

При этом ни один из банков не адаптирован полностью для обслуживания клиентов-инвалидов различных категорий. Более того, показатели, являющиеся критичными для людей с инвалидностью, оказались невысокими абсолютно у всех 40 ведущих банков России.

Сходная ситуация обнаруживается и с собственно обслуживанием клиентов с инвалидностью: лишь в трех из сорока банков сотрудники контакт-центров подтвердили, что их организация предоставляет какие-либо специальные продукты или услуги для людей с ограниченными возможностями здоровья. Вне очереди людей с инвалидностью обслуживают только 18 из 40 обследованных банков, а клиентов с нарушениями сенсорной сферы готовы принять лишь 45% из этих банковских организаций.

В целом же среди 40 ведущих российских банков наиболее адаптированными к потребностям людей с ограниченными возможностями здоровья оказались: Альфа-банк; Юниаструм Банк; Ситибанк; ВТБ 24; Райффайзенбанк [8].

Наличие значительных «зон роста» в области взаимодействия банковской системы с клиентами из числа инвалидов зафиксировало и другое исследование, проведенное порталом Банки.ру как раз в контексте реализации рекомендации Центробанка о наращивании усилий по обеспечению инвалидам беспрепятственного доступа к объектам и услугам

банков, причем весьма красноречивым оказался уже сам уровень заинтересованности банков в рассмотрении и обсуждении соответствующей проблематики: анкеты были разосланы почти 100 крупнейшим кредитным организациям, но ответили на их вопросы лишь 11 – банки «Открытие», «Траст», «Союз», «Русский Стандарт», Росбанк, Райффайзенбанк, Московский Кредитный Банк (МКБ), Лето Банк, Российский Национальный Коммерческий Банк (РНКБ), Интеркоммерц Банк, РосинтерБанк. Однако и в этих кредитных организациях несмотря на предпринимаемые ими ощутимые усилия отнюдь не достигнуты близкие к максимальным показатели доступности их инфраструктуры и продуктов для различных категорий людей с инвалидностью [9].

В подобной ситуации социально ответственные банковские структуры, их руководство идут на резонансные меры с целью ее оптимизации.

В частности, Сбербанк начал проводить технологическую проверку того, насколько предоставляемые им сервисы и услуги адаптированы для людей с инвалидностью. И в ее рамках глава банка Г.О. Греф, создав эффектный прецедент, в специальном костюме, симулирующем инвалидность по зрению и по слуху, лично посетил один из офисов Сбербанка для тестирования возможностей получения подобным клиентом банковского кредита [11].

При этом данный показательный шаг был осуществлен на фоне реализации Сбербанком нового проекта, получившего название «Особенный банк» и направленного на адаптацию сервисов и продуктов под потребности людей с инвалидностью. Цель этого проекта состоит в том, чтобы, изучив потребности клиентов с ограниченными возможностями здоровья и системно трансформировав для них продукты, услуги и сервисы, а также комплексно модифицировав внутрибанковские процессы, сделать кредитное учреждение одинаково доступным для всех клиентов [15]¹.

Между тем, Центральный Банк Российской Федерации рассматривает вопрос о введении санкций в отношении банков с низким уровнем адаптированности к специфическим потребностям лиц с ограниченными возможностями здоровья. Речь идет о том, что по соответствующему критерию Центробанк будет оценивать деятельность кредитных организаций в рамках поведенческого надзора. Как предусматривается, банки, не приспособленные для инвалидов, будут получать предписания от регулятора, обязывающие устранить нарушения, выявленные ревизорами ЦБ в ходе проверок. За неоднократное неисполнение своих предписаний ЦБ может лишить банк лицензии [18].

Более того, Центральный Банк Российской Федерации разработал проект Дорожной карты повышения финансовой доступности для инвалидов

¹ Нельзя, впрочем, не отметить, что название проекта, опирающееся на термин «особый», в известном смысле идет вразрез с его, отчетливо заявленными инклюзивными целевыми установками, ибо маркирует, скорее, эксклюзивный, нежели инклюзивный подход к банковскому обслуживанию клиентов из числа инвалидов.

и маломобильных групп граждан. Основная цель мероприятий, включаемых в Дорожную карту, декларируется как обеспечение эволюционного изменения среды предоставления финансовых услуг с тем, чтобы в итоге:

- устранить различие в финансовой доступности для разных категорий граждан и обеспечить запуск механизмов решения проблем, возникающих у инвалидов при получении финансовых услуг, одновременно усилив внимание к вопросам защиты их прав как потребителей таких услуг;
- устранить барьеры, препятствующие лицам с ограниченными возможностями здоровья в получении финансовых услуг наравне с другими гражданами.

При этом что касается последнего, то акцент делается, прежде всего, на «отношенческих» барьерах, лежащих в плоскости межличностного взаимодействия между персоналом банков и клиентами из числа инвалидов, ибо именно их преодоление решающим образом влияет на устранение остальных барьеров, связанных с физической (предметно-пространственной) доступностью офисов финансовых организаций или доступностью интерфейсов.

Подобная постановка вопроса является совершенно оправданной: специальная психология в качестве главного препятствия в плане интеграции инвалидов в общество рассматривает неадекватные социальные установки к ним [10].

В конкретных формах своего существования эти установки весьма многообразны, однако, будучи сгруппированными исходя из своих главных существенных характеристик, они сводятся к двум основным.

Речь идет, во-первых, об установке избегания инвалидов, причем избегание здесь может варьировать в весьма широком диапазоне – от завуалированного стремления не вступать в контакт с инвалидами до открытого, не скрываемого дистанцирования от них. Эта установка, в свою очередь, провоцирует возникновение у лиц с ОВЗ аналогичной встречной установки к окружающим, выражающейся в так называемом «сепаратизме психики» инвалида, который проявляется в его убежденности в том, что ему может быть комфортно только среди инвалидов и лишь они могут по-настоящему понять его и помочь ему.

Другая неадекватная социальная установка к инвалидам – это псевдоположительная установка. Она выражается в гипертрофированной жалости к инвалиду, унижающей его достоинство, лишаящей его самостоятельности и делающей его зависимым от окружающих как в физическом, так и в психологическом плане. Эта установка провоцирует возникновение у инвалидов так называемой иждивенческой установки к окружающим [17].

Опосредование взаимодействия банка с клиентами-инвалидами данными неадекватными социальными установками, создавая предпосылки реализации сотрудниками неверных моделей поведения по отношению к таким клиентам, порождает фактически дезинтегративную среду финансовой

организации, блокируя решение вопросов обеспечения ее архитектурной и информационно-технологической доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В полной мере это касается и инвалидов по слуху как потенциальных клиентов кредитных организаций.

За последние несколько лет произошли определенные сдвиги в плане совершенствования банковского обслуживания лиц с глубоким нарушением слуха.

Так, Сбербанком в Санкт-Петербурге реализована прорывная инициатива, направленная на содействие инвалидам по слуху в безбарьерном доступе к банковским услугам: подписанным в ноябре 2016 года соглашением о сотрудничестве между Северо-Западным банком Сбербанка и Санкт-Петербургским региональным отделением Всероссийского общества глухих предусмотрено открытие в Санкт-Петербурге целого ряда отделений Сбербанка, сотрудники которых владеют языком жестов, в дополнение к уже работающему в таком «формате» отделению [16].

В свою очередь, в московском филиале Энергомашбанка созданы технические условия для обслуживания слабослышащих людей. В клиентском зале установлены видеотелефоны, поддерживающие видеосвязь с диспетчерской службой, работники которой владеют языком жестов. Оборудование позволяет персоналу и клиентам банка беспрепятственно общаться между собой. Вход в банк и клиентские помещения оформлены специальными графическими знаками «Жестовый язык», которые показывают, что слабослышащие люди могут получить полноценный сервис и комфортное обслуживание [9].

Однако эти инициативы при всей их значимости носят единичный характер и не меняют общую ситуацию в сфере банковского обслуживания инвалидов по слуху, требующую существенного и, главное, системного совершенствования с комплексной опорой на современную парадигму специальной (коррекционной) педагогики и психологии, достижения архитектурно-строительной и инженерной мысли, IT-технологий.

Данные обстоятельства и определили необходимость разработки рекомендаций для финансовых институтов по защите прав и интересов клиентов – инвалидов по слуху как потребителей финансовых услуг.

Эти рекомендации правомерно именовать «инклюзивным комплаенсом».

Термин «инклюзивный комплаенс» образован от слов «инклюзивный», означающего «включающий» или «вовлеченный», и «комплаенс», что значит «соответствие требованиям». Понятие инклюзии широко используется в сфере работы с инвалидами и, трактуемое в буквальном смысле, подразумевает вовлеченность этих людей в обычную жизнедеятельность, то есть обеспечение их безбарьерного доступа к привычным здоровому человеку социальным благам и услугам. Термин «комплаенс», привнесенный из зарубежной практики, все шире используется в финансово-экономической

сфере, например, в банках, и означает соблюдение надлежащих стандартов поведения на рынке, в том числе – справедливое отношение к клиентам. Объединение этих двух слов в термин «инклюзивный комплаенс» будет означать совокупность рекомендаций для финансовых институтов по защите прав и интересов особых клиентов – инвалидов по слуху как потребителей оказываемых ими финансовых услуг.

Настоящий инклюзивный комплаенс интегрирует в своем составе несколько рекомендаций.

Рекомендации, касающиеся этических аспектов и правил общения с клиентами финансовых организаций из числа инвалидов по слуху, базируются на фундаментальных практико-ориентированных положениях сурдопсихологии и сурдопедагогики, отражающих особенности личностного и коммуникативного развития в условиях глубокой слуховой недостаточности [12].

Рекомендации, посвященные вопросам обеспечения доступности предметно-пространственной среды финансовых организаций для клиентов – инвалидов по слуху, учитывают требования стандарта «Designing for Accessibility» [19], опираются на нормы Свода правил «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» (СП 59.13330.2012) [4], представляющего собой актуализированную редакцию Свода правил по проектированию и строительству (СП 35-101-2001) «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения» [5], а также Свода правил «Здания и помещения с местами труда для инвалидов. Правила проектирования» (СП 139.13330.2012) [6].

Наконец, рекомендации по обеспечению информационно-технологической доступности финансового института для лиц с нарушениями слуха учитывают передовые практики банковского обслуживания инвалидов по слуху и при этом соотнесены с требованиями Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 – руководства по обеспечению доступности веб-контента, содержащего многочисленные рекомендации, направленные на обеспечение его большей доступности для широкого круга пользователей с ограниченными возможностями здоровья, в том числе – лиц с глубоким нарушением слуха [20].

Комплаенс завершается списком использованных источников.

Настоящий комплаенс может стать важным инструментом реализации – применительно к инвалидам по слуху – духа и буквы Кодекса этических принципов банковского дела, одобренного XIX Съездом Ассоциации российских банков 2 апреля 2008 года, и, в частности, его положения о признании равенства участников гражданского оборота, вовлеченных в сферу банковского дела, и уважении их прав и законных интересов (п. 2.1) [13].

2. Инвалиды по слуху как особая категория граждан

Инвалиды по слуху дифференцируются на две категории – глухие и слабослышащие. При этом каждая из этих категорий характеризуется внутренним многообразием.

К категории **глухих** относятся лица со стойким двусторонним (резкое снижение слуха на оба уха) нарушением слуха, при котором человек может слышать звуки только громче 91 дБ (глубокая глухота) и испытывает трудности в понимании речи, даже усиленной индивидуальной звукоусиливающей аппаратурой.

Глухота может быть врожденной или, что встречается значительно чаще, приобретенной. По времени возникновения различают раннюю (в возрасте до трех лет) и позднюю глухоту (появившуюся после того, как сформировалась речь).

При врожденной или рано возникшей глухоте естественное развитие словесной речи оказывается невозможным, и без специального обучения она не формируется. Если же речь уже начала формироваться, то ранняя глухота приводит к ее распаду.

У оглохших (позднооглохших) степень сохранности речи зависит от времени наступления глухоты и условий ее развития. Лица, оглохшие в возрасте от трех до пяти лет и не получившие специальной помощи, ко времени поступления в школу чаще всего сохраняют небольшой запас слов, которые обычно произносят искаженно. При более позднем возникновении глухоты речевой запас почти полностью сохраняется (особенно у тех, кто к моменту потери слуха уже овладел письмом и чтением).

К категории **слабослышащих** относятся лица со снижением способности слышать (обнаруживать и понимать звуки), при сохранении минимальной возможности самостоятельного формирования словесной речи. Подавляющее большинство слабослышащих пользуется индивидуальным слуховым аппаратом – заушной (располагается за ушной раковиной) или внутриушным аппаратом (специально изготовленный индивидуальный вкладыш).

Различаются 4 степени снижения слуха.

1-я степень тугоухости (слабая) означает, что человек слышит звуки только громче 26-40 дБ. У него появляются трудности в восприятии тихой и отдаленной речи.

2-я степень тугоухости (средняя) означает, что человек слышит звуки только громче 41-55 дБ. У него имеются трудности в восприятии тихой и отдаленной речи, диалога.

3-я степень тугоухости (среднетяжелая) означает, что человек слышит звуки только громче 56-70 дБ. Он воспринимает только громкую речь и испытывает затруднение при коллективном общении и разговоре по телефону.

4-я степень тугоухости (тяжелая) означает, что человек слышит звуки только громче 71-90 дБ. Он с трудом воспринимает даже громкую речь. Понятен только крик или усиленная (индивидуальными заушинами) речь. Разговор по телефону невозможен.

В последние годы возникла и численно увеличивается особая категория лиц с нарушением слуха – люди, перенесшие операцию по кохлеарной имплантации (от лат. cochlea – улитка), т.е. операцию по вживлению электродных систем во внутреннее ухо, в «улитку», с последующей электрической стимуляцией слухового нерва, что позволяет посылать в мозг сигналы, вызывающие слуховые ощущения.

Центральная проблема, возникающая в системе «инвалид – общество» применительно к глухим или слабослышащим, – это проблема речевой (вербальной) коммуникации, порождаемая нарушениями речевого развития при слуховой недостаточности.

Словарный запас лиц с глубоким нарушением слуха характеризуется такими специфическими негативными особенностями, как:

- неточность понимания значений употребляемых слов, выражающаяся в расширении и размытости этих значений;
- замены близких по звучанию слов, что типично и для процесса восприятия речи (так называемые «ослышки»); улавливается лишь общий ритмический рисунок слова (количество слогов в нем и место ударения), и сходные в этом отношении слова могут восприниматься как одинаковые;
- искажение окончаний слов, нередко до полной неузнаваемости слова, что объясняется безударностью большинства окончаний в русском языке, а значит – недостаточной разборчивостью их звучания, причем в таком приблизительном, усеченном виде они и усваиваются;
- опускание безударных приставок и суффиксов по причине недостаточной слышимости тех и других;
- выпадение согласных звуков при их стечении;
- замены акустически близких звуков, не различаемых неслышащим на слух, что приводит к изменению смыслового значения слов.

Грамматический строй речи лиц с нарушениями слуха отличается следующими специфическими негативными характеристиками:

- связь между словами в предложении в русском языке выражается при помощи окончаний и предлогов, которые чаще всего являются безударными; однако данные единицы языка неслышащий пропускает как незначимые минимальные элементы, что влечет за собой нарушения усвоения согласования слов в роде, числе и падеже;
- фразовая речь у лиц с нарушением слуха представляет собой набор лишь набор грамматически не связанных между собой единиц.

Звукопроизношение у инвалидов по слуху характеризуется наличием стабильно присутствующих и крайне трудно поддающихся коррекции нарушений:

- нарушение речевого дыхания;

- нарушение голоса;
- нарушения произношения звуков речи;
- нарушения ударения (словесного, фразового, логического);
- нарушение слитности произношения;
- нарушения интонационно-ритмической стороны речи;
- нарушения орфоэпически правильного произношения и т.п.

В реальных ситуациях общения эти особенности проявляются как применительно к восприятию обращенной речи, так и в устной речи самих инвалидов по слуху.

Что касается первого, то хотя тотальная глухота встречается редко и у инвалида чаще всего сохраняются остатки слуха, позволяющие воспринимать отдельные звуки речи и некоторые хорошо знакомые слова, произносимые ушной раковиной, лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху в целом испытывают большие трудности в различении чужой речи. При этом восприятие бытовых и природных шумов, в частности таких низкочастотных звуков, как гудок паровоза, барабанная дробь, стук, оказывается более сохранным.

Люди с нарушенным слухом воспринимают устную речь на слухозрительной основе – одновременно читая по губам и пользуясь остаточным слухом. При этом точность понимания смысла зависит от умения неслышащего удерживать внимание, задавать уточняющие вопросы, от уровня развития смысловой догадки, когда из «услышанных» фрагментов по контексту мысленно достраивается вся фраза. И смысл сказанного человек с нарушенным слухом понимает лучше, если оно связано с текущей ситуацией, а не носит отвлеченный характер. Особую сложность представляет понимание причинно-следственных, пространственно-временных и других грамматических отношений, а также словосочетаний со страдательными причастиями, причем формально точное восприятие, когда глухой или слабослышающий способен дословно повторить сказанное ему, отнюдь не гарантирует то, что он все понял действительно правильно.

Что же касается собственной устной речи глухих и слабослышащих, то свойственные им нарушения голоса могут выражаться в том, что голос является либо слишком высоким (вплоть до фальцета), либо, наоборот, низким, гнусавым, приглушенным, слабо изменяющимся по высоте, силе, тембру. Причем чем сильнее нарушен слух, тем значительнее, как правило, нарушен голос. Кроме того, могут неправильно произноситься отдельные звуки – чаще всего согласные С, З, Ш, Ж, Щ, Ч и Ц, поскольку именно их труднее воспринимать при нарушенном слухе. Также у людей с ранней или врожденной глухотой встречаются ошибки в употреблении слов, нарушается привычный порядок слов в предложении.

В повседневной жизни основным языком общения глухих людей в России является русский жестовый язык – язык символов и образов, выражаемых жестами. В нем насчитывается более 2000 жестов. Этот язык почти полностью независим от звукового.

Различаются два варианта жестовой речи – разговорная, которой пользуются для общения между собой глухие люди, и калькирующая, используемая сурдопереводчиками в официальных ситуациях общения.

Кроме того, глухих учат дактилологии (от греч. δάκτυλος – палец), т.е. своеобразному письму пальцами на национальном словесном языке с помощью пальцевой азбуки. В дактильной азбуке (рис. 1) каждой букве алфавита соответствует определенное положение пальцев руки – дактилема. Дактильная азбука используется, в частности, в рамках сурдоперевода – для перевода имен собственных и в тех случаях, когда невозможно найти жест для выражения предмета или понятия. Дактилирование обязательно сопровождается устной речью (артикулированием).

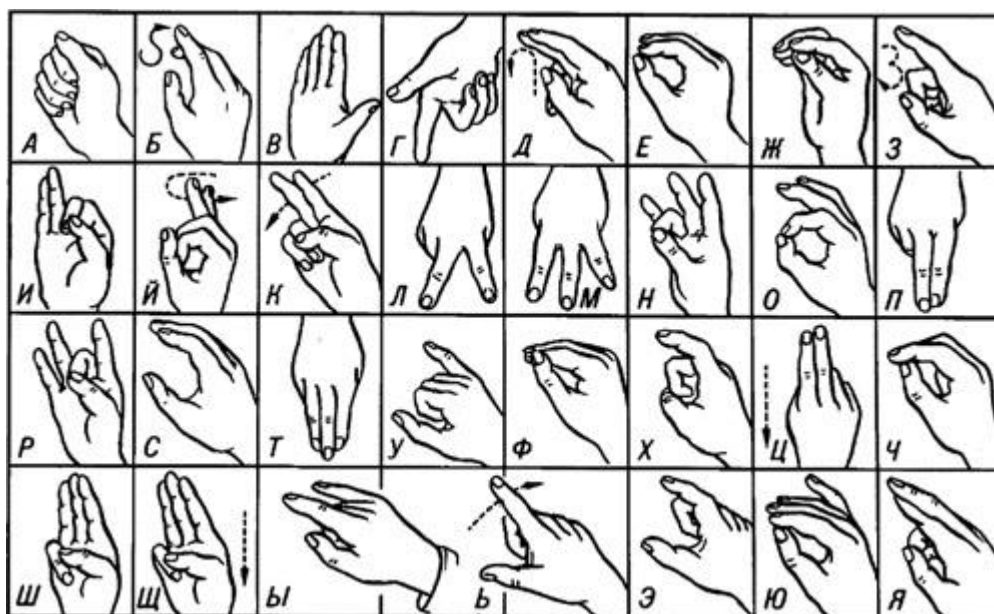


Рисунок 1 – Дактильная азбука

Тем самым, инвалиды по слуху представляют собой качественно своеобразную, весьма специфическую в психологическом, коммуникативном и поведенческом плане категорию клиентов финансовых организаций.

3. Правила и этика общения с глухими и слабослышащими клиентами финансовых организаций

При общении с клиентами из числа инвалидов по слуху работники финансовых организаций должны знать и осознавать своеобразие их коммуникативного статуса, и для создания оптимально комфортной и доброжелательной обстановки с целью долгосрочного и продуктивного взаимодействия с такими клиентами персоналу финансовой организации следует:

- учитывать специфические особенности поведения человека с нарушенным слухом, которое может быть весьма различным – от беспокойного, несколько суетливого, назойливого (что связано с потребностью в помощи, в восполнении недостатка слуховой информации) до отрешенного, направленного на фактическое избегание общения по причине наличия предшествующего негативного опыта контактов со слышащими людьми или боязни быть непонятым, осмеянным;
- принимать во внимание, что из-за ограниченности контроля собственных голосовых реакций глухие и слабослышащие могут непроизвольно издавать необычные шумы при физическом усилии, дыхании, волнении, а в связи с нарушением вестибулярного аппарата – испытывать трудности в координации движений, проявляющиеся в шаркающей походке, некоторой неуклюжести и др.;
- в начале и по ходу коммуникации привлекать внимание неслышащего клиента доброжелательным движением руки и улыбкой на лице;
- избегать общения с глухим или слабослышащим клиентом в больших и многолюдных помещениях, чтобы посторонний шум или разговоры других людей не отвлекали его и не мешали ему воспринимать обращенную к нему речь;
- при общении смотреть прямо в лицо глухого или слабослышащего клиента, говорить, максимально четко артикулируя и несколько замедляя свой темп речи;
- не загромождать свое лицо руками, волосами или какими-то другими предметами при разговоре с неслышащим клиентом;
- находиться при устном общении на близком от неслышащего клиента расстоянии для того, чтобы последний мог максимально продуктивно «считывать» информацию с лица говорящего;
- при разговоре со слабослышащим клиентом более четко и внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения;
- говорить простыми короткими фразами, с опорой на обиходные слова, избегая использования несущественных слов, а также фразеологизмов, крылатых слов и выражений, пословиц и поговорок;
- говорить медленно и ясно, не предпринимая попыток кричать что-то, особенно в ухо, но используя мимику и пантомимику для подчеркивания или

прояснения смысла сказанного;

- при построении фразы преимущественно использовать прямой порядок слов, не злоупотребляя в речи обособлениями, оборотами, обращениями, а также интонационными нюансами, призванными передавать смысловые оттенки;
- исключать в разговоре с глухим или слабослышащим клиентом резкие и без предупреждения переключения с одной темы на другую и обратно;
- особенно четко артикулировать специфическую терминологию, связанную с выполнением неслышащим клиентом тех или иных процедур или операций;
- эстетически корректно представить на бумажных носителях специфическую терминологию, в которой возникает необходимость в спонтанно возникающих коммуникативных ситуациях;
- на отдельных бумажных носителях представить информацию, содержащую различные технические и другие термины, реквизиты, адреса, номера корпусов и кабинетов организаций и т.п., а затем продублировать ее по факсу, электронной почте или иным способом, чтобы она была максимально точно воспринята;
- строить фразы информационно насыщено, избегая несущественных сведений;
- неоднократно и терпеливо перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если неслышащий клиент не понял информацию, а в случае непонимания обратиться к помощи сурдопереводчика;
- использовать естественные жесты, выражение лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного;
- убеждаться в том, что клиент с нарушением слуха правильно осмыслил предоставленную ему информацию¹;
- при необходимости использовать письменную форму речи, если возникают трудности при устном общении с неслышащим клиентом;
- при общении через сурдопереводчика обращаться непосредственно к собеседнику, а не к переводчику, не рассматривая последнего в качестве третьей стороны разговора, не апеллируя к его мнению по обсуждаемому вопросу и не говоря ему о том, что ту или иную фразу не нужно переводить на язык жестов;
- при использовании помощи сурдопереводчика учитывать, что в ряде случаев перевод будет носить не буквальный, а смысловой характер, в том числе – при донесении до неслышащего сути используемых специфических финансовых терминов, слов из специального банковского лексикона и т.п.;

¹ В этой связи следует иметь в виду, что даже, казалось бы, очевидные по своей смысловой нагрузке термины могут пониматься глухими неверно. Например, как показывает практика, термин «страхование» глухие могут трактовать, отталкиваясь от слова «страх» и, тем самым, усматривая в собственно страховании нечто пугающее, вызывающее опасение.

- быть внимательным к задержкам в сурдопереводе, при необходимости корректируя продолжительность пауз в речи;
- по возможности использовать в общении с неслышащим клиентом некоторые универсальные жесты (рис. 2), которые помогут достичь большей доверительности и взаимопонимания.

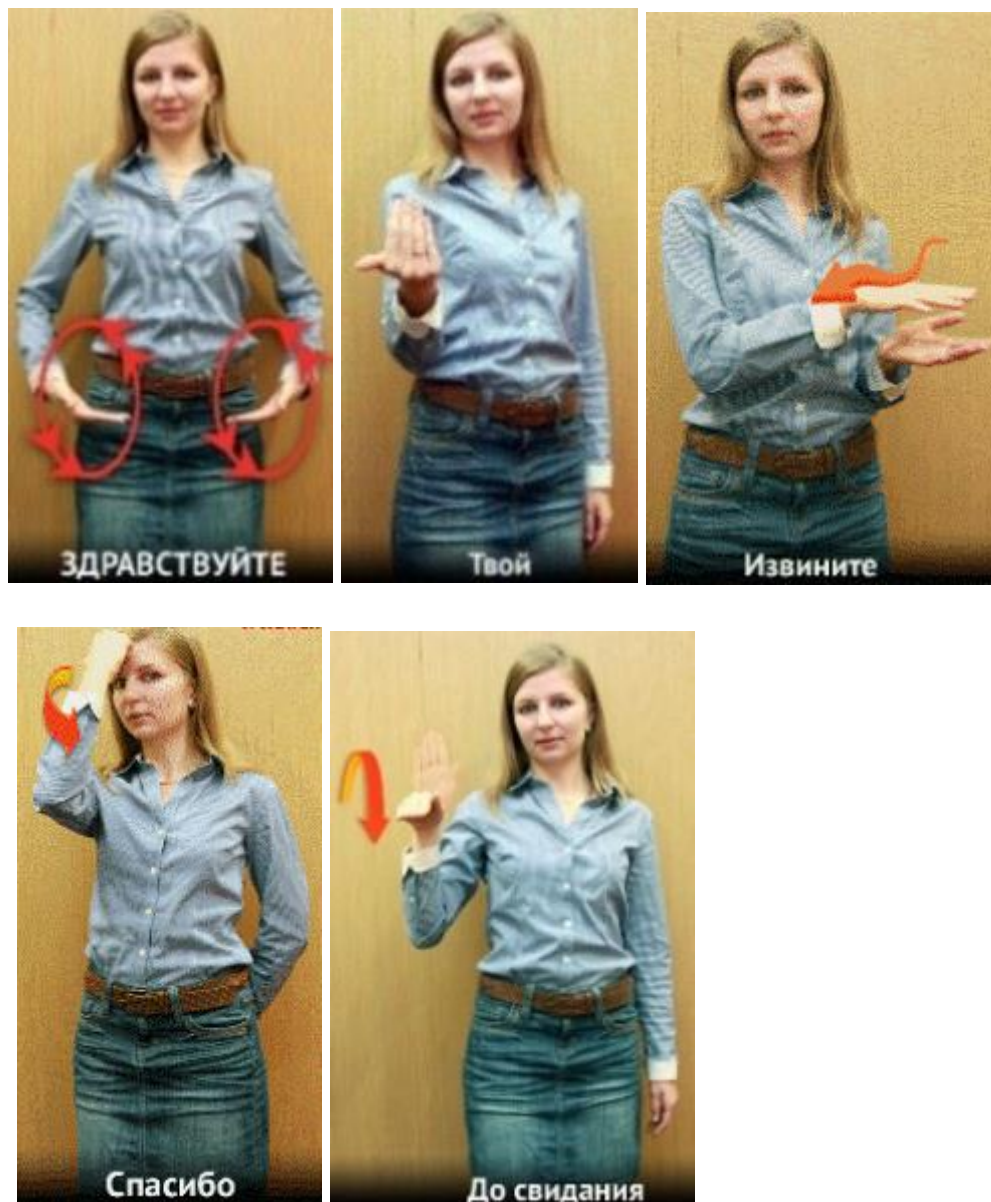


Рисунок 2 – Жестовые обозначения

Таким образом, в основе взаимодействия с глухими и слабослышащими клиентами должен лежать комплекс особых норм этикета и правил общения, которые определяются спецификой вербальной и невербальной коммуникации, а также поведения при глубокой слуховой недостаточности и соблюдение которых обеспечит продуктивный контакт с этими клиентами во имя удовлетворения их потребностей в сфере финансовых услуг.

4. Рекомендации по обеспечению доступности территории и помещений финансовых организаций для лиц с нарушением слуха

В целом глухие и слабослышащие как категория потенциальных клиентов финансовых организаций не требуют – в отличие от инвалидов других нозологических групп, в частности – инвалидов по зрению или инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата, – особого приспособления прилегающих к офису территорий и самих офисных помещений, однако для обеспечения их безопасности и максимально уверенного ориентирования и передвижения целесообразно и необходимо осуществление ряда мер:

- входы должны иметь контрастное цветовое обозначение и – желательно – оснащаться световыми маяками;
- на прилегающей территории, на путях возможного передвижения клиентов с нарушениями слуха, в том числе – к помещениям социально-бытового назначения, должны быть установлены визуальные ориентиры и различные специально освещаемые указатели в виде общеупотребительных символов и пиктограмм с использованием яркого цвета, контрастного по отношению к фоновой поверхности при этом текстовая информация должна быть максимально краткой, а ориентиры – указатели направления движения и другие средства информации – однотипными и идентичными для всего объема здания (комплекса зданий) и соответствовать нормам, установленным действующими документами по стандартизации¹;
- залы ожидания должны быть оборудованы различными визуальными информаторами (щиты, стенды, табло);
- помещения социально-бытового назначения, в частности – санузлы, где глухой или слабослышащий клиент может оказаться один, должны быть оборудованы системой двусторонней связи с дежурным, снабженной световыми и звуковыми аварийными сигнальными устройствами; снаружи такого помещения над дверью следует предусмотреть комбинированное

¹ Шрифт и начертания символов, а также указатели должны соответствовать ГОСТ Р52131-2003.

Визуальная настенная информация должна располагаться на высоте 1200 – 1600 мм от уровня пола, подвесные визуальные информационные указатели – по оси пространства и пути следования на высоте, доступной для восприятия, а размеры букв и цифр на информационных световых и цветных указателях в зависимости от расстояния должны быть: 10 м – 250 мм, 20 м – 300 мм, 50 м – 750 мм. Визуальную информацию о назначении помещения следует располагать на высоте 1400 – 1600 мм со стороны дверной ручки.

При этом форма вывески может соответствовать характеру передаваемого содержания (прямоугольная – информация, треугольная – предостережение, круглая – запрещение), а цвет – функциональное назначение (зеленый – свободный проход, безопасность, запасный выход и т.п., желтый – риск, предупреждение, выступающие конструкции и пр., красный – опасность, запрет и т.д.).

устройство визуальной (прерывистой световой) и звуковой аварийной сигнализации;

- в целях обеспечения доступности буфетов (при их наличии) для клиентов финансовых организаций с нарушениями слуха следует предусмотреть визуальные и обонятельные (например, растения) ориентиры и ясное, логически обоснованное и прямолинейное расположение столов, а также достаточную контрастность колористического решения помещения;
- желательно предусмотреть зону кратковременного отдыха и общения для клиентов из числа инвалидов по слуху.

Таким образом, архитектурно-пространственная организация и предметная среда финансового института должны удовлетворять совокупности специфических требований, выполнение которых обеспечит безопасное и комфортное не только в физическом, но и в психологическом плане пребывание и перемещение в нем клиента – инвалида по слуху.

5. Рекомендации по обеспечению информационно-технологической доступности финансовых организаций для клиентов с нарушением слуха

Обеспечение информационно-технологической доступности финансовой организации для глухих и слабослышащих не требует осуществления таких технически сложных мер, как это было бы необходимо, например, применительно к инвалидам по зрению.

Однако ряд специальных решений, тем не менее, должен быть реализован для снятия барьеров, препятствующих получению лицами с нарушениями слуха всего комплекса предлагаемых финансовых услуг.

К числу таких мер могут быть отнесены, прежде всего:

- создание службы мгновенных сообщений и внедрение специальных визуальных средств в рамках Интернет-банкинга;
- внедрение бесконтактных способов расчета с неслышащими клиентами путем оснащения банков бесконтактными терминалами, требующими от инвалида по слуху лишь поднесения платежного средства – пластиковой карточки или мобильного телефона – и введения пин-кода;
- оснащение банков терминалами с экранной функцией поддержки клиента с помощью жестового языка;
- оборудование банка коммуникационными устройствами по типу ввода информации через клавиатуру для общения клиента – инвалида по слуху со специалистом банка;
- расширенное использование технологий дистанционного банковского обслуживания инвалидов по слуху.

В связи с последним необходимо иметь в виду, что в целом с развитием дистанционного банковского обслуживания со всей очевидностью связан один из главных, по существу стратегических, приоритетов в работе финансовых организаций с инвалидами по слуху, поскольку оно выступает в качестве наиболее эффективного и перспективного способа обеспечения максимальной доступности для них финансовых услуг. Кроме того, развитие системы дистанционного банковского обслуживания является к тому же экономически целесообразным и обоснованным ввиду его более низкой стоимости по сравнению с офисным обслуживанием глухих и слабослышащих клиентов.

При этом не только не утрачивает, а, напротив, приобретает дополнительную значимость информационно-просветительская работа финансовых организаций, ориентированная на клиентов – инвалидов по слуху и осуществляемая в том числе в формате их консультационной поддержки и специального тьюторского сопровождения в сфере финансовой деятельности силами сотрудников организации, прошедших соответствующее повышение квалификации.

6. Список использованной литературы

1. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 №181-ФЗ.
2. Федеральный закон «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» от 03.05.2012 г. №46-ФЗ.
3. Конвенция ООН о правах инвалидов.
4. Свод правил «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» СП 59.13330.2012.
5. Свод правил по проектированию и строительству СП 35-101-2001 «Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения».
6. Свод правил «Здания и помещения с местами труда для инвалидов. Правила проектирования» СП 139.13330.2012.
7. Письмо Центрального Банка Российской Федерации «О создании безбарьерной среды для инвалидов» от 29.07.2015 №02-31-2/6553.
8. Письмо Центрального Банка Российской Федерации «Информационное письмо о рекомендациях по обеспечению доступности услуг кредитных организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения» от 12.05.2017 №ИН–03–59/20.
9. Банки России не готовы обслуживать инвалидов // <http://alexzgr1970.livejournal.com/2870719.html>.
10. Банки с ограниченными возможностями // <http://www.banki.ru/news/daytheme/?id=8525752>.
11. Волкова И.П., Кантор В.З. Общество и инвалиды по зрению: проблемы толерантности. – СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2014.
12. Греф под видом инвалида попытался получить кредит в Сбербанке // <https://ria.ru/economy/20161202/1482749707.html>.
13. Денискина В.З., Соловьева Т.А. и др. Инвалид в храме. Помощь людям с проблемами слуха и зрения. – М., 2015.
14. Кодекс этических принципов банковского дела // <https://arb.ru/arb/code/>.
15. Речицкая Е. Г., Сурдопедагогика. Учебник для вузов. М.: Владос, 2004.
16. Сбербанк запустил проект адаптации сервисов под потребности инвалидов // <https://lenta.ru/news/2016/07/26/sberbank>.
17. Северо-Западный Сбербанк России осваивает ЖЯ // <http://www.voginfo.ru/novosti/novosti-regionov/item/1871-severo-zapadnyj-sberbank-rossii-osvai-vaet-zhya.html#hcq=qhYRzfq>.
18. Суславичюс А.Ю. Влияние социальных условий на формирование социальных установок и установки к себе лиц со зрительными дефектами: Автореферат дис. канд. психол. наук. – Л., 1978.
19. ЦБ накажет банки, не приспособленные для инвалидов // <http://izvestia.ru/news/665307#ixzz4allYZEZR>.
20. Designing for Accessibility // http://www.bathnes.gov.uk/sites/default/files/siteimages/design_for_accessibility_guide_updated.pdf.
21. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 // <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-ru/>.