

Научная статья

УДК 314.44

doi:10.69541/NRIPH.2025.04.020

Медико-социальная работа по развитию интегрированных вербально-невербальных коммуникаций работников с нарушениями слуха в инклюзивных трудовых коллективах

Екатерина Алексеевна Томилова¹, Вадим Эдуардович Андрусов²,
Александр Анатольевич Тимошевский³

¹ФГБНУ «Национальный научно-исследовательский институт общественного здоровья
имени Н. А. Семашко» Минобрнауки России, 105064, г. Москва, Российская Федерация;

^{2,3}ГБУ города Москвы «Научно-исследовательский институт организации здравоохранения и медицинского
менеджмента Департамента здравоохранения города Москвы», Москва, Российская Федерация

¹eatomilova79@gmail.com, <https://orcid.org/0009-0004-4011-5336>

²vadim_andrusov@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0003-0779-1469>

³TimoshevskijAA@zdrav.mos.ru, <https://orcid.org/0000-0001-5902-7249>

Аннотация. Статья посвящена анализу медико-социальной работы, направленной на развитие интегрированных вербально-невербальных коммуникаций работников с нарушениями слуха в условиях инклюзивной занятости. В рамках концепции инклюзивной занятости, представляющей рабочее пространство как платформу для совместного участия людей с различными возможностями, и на материалах глубинных полуструктурированных интервью с экспертами предложены ключевые направления медико-социальной работы: психологическое сопровождение, обучение коммуникативным стратегиям, формирование инклюзивной среды, повышение компетентности персонала, наставничество и систематический мониторинг. Сделан вывод, что развитие интегрированных вербально-невербальных коммуникаций работников с нарушениями слуха в инклюзивных трудовых коллективах является одновременно и прикладной задачей, и дискурсом социологического осмысления процессов инклюзии как формы социальной интеграции.

Ключевые слова: инклюзия, нарушение слуха, медико-социальная работа, коммуникация, трудовая адаптация, жестовый язык, инклюзивное взаимодействие.

Для цитирования: Томилова Е. А., Андрусов В. Э., Тимошевский А. А. Медико-социальная работа по развитию интегрированных вербально-невербальных коммуникаций работников с нарушениями слуха в инклюзивных трудовых коллективах // Бюллетень Национального научно-исследовательского института общественного здоровья имени Н. А. Семашко. 2025. № 4. С. 126—130. doi:10.69541/NRIPH.2025.04.020.

Original article

Medico-social work on the development of integrated verbal and non-verbal communication of employees with hearing impairments in inclusive workplaces

Ekaterina Alekseevna Tomilova¹, Vadim E`duardovich Andrusov<sup>2</sup>, Alexander Anatol`evich Timoshevskii³

¹N. A. Semashko National Research Institute of Public Health, 105064, Moscow, Russian Federation;

^{2,3}Research Institute for Healthcare Organization and Medical Management of the Moscow Healthcare Department, Moscow, Russian Federation

¹eatomilova79@gmail.com, <https://orcid.org/0009-0004-4011-5336>

²vadim_andrusov@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0003-0779-1469>

³TimoshevskijAA@zdrav.mos.ru, <https://orcid.org/0000-0001-5902-7249>

Abstract. The article is devoted to the analysis of medical and social work aimed at developing integrated verbal and non-verbal communications of employees with hearing impairments in the context of inclusive employment. Based on the concept of inclusive employment, which views the workplace as a platform for the joint participation of people with different abilities, and on the basis of in-depth semi-structured interviews with experts, the article proposes key areas of medical and social work: psychological support, training in communication strategies, creating an inclusive environment, improving staff competence, mentoring, and systematic monitoring. It is concluded that the development of integrated verbal and non-verbal communication among employees with hearing impairments in inclusive workplaces is both an applied task and a sociological discourse on the processes of inclusion as a form of social integration.

Key words: inclusion, hearing impairment, medico-social work, communication, work adaptation, sign language, inclusive interaction.

For citation: Tomilova E. A., Andrusov V. E., Timoshevskii A. A. Medico-social work on the development of integrated verbal and non-verbal communication of employees with hearing impairments in inclusive workplaces. *Bulletin of Semashko National Research Institute of Public Health.* 2025;(4):126–130. (In Russ.). doi:10.69541/NRIPH.2025.04.020.

Введение

В современных условиях учеными и практиками уделяется большое внимание организации медико-социальной работы с людьми, имеющими ограничения в здоровье [1], но ситуация пока остается сложной [2]. Современные условия инклюзивной занятости требуют пересмотра традиционных подходов к организации трудового взаимодействия [3], особенно в контексте расширения участия лиц с нарушениями слуха в профессиональных коллективах [4]. Несмотря на формальное обеспечение прав на труд и наличие правовых механизмов поддержки [5], реальные процессы включения сталкиваются с целым рядом коммуникативных барьеров [6], затрудняющих не только производственную кооперацию [7], но и повседневное социальное взаимодействие [8]. В условиях, когда вербальная коммуникация ограничена, особую значимость приобретают невербальные каналы, в частности жесты, мимика, пантомимика, визуальные сигналы, которые, будучи неинституционализированными, требуют сознательного освоения и адаптации как со стороны работников с нарушениями слуха, так и со стороны их слышащих коллег. Речь идет об использовании не только привычных технических средств, но и нейросетей [9,10]. В работу включаются не только трудовые коллективы, но и представители общественных организаций [11].

Научная проблема исследования заключается в недостаточной разработанности практик медико-социального сопровождения, направленных не просто на поддержку, а на развитие интегрированных вербально-невербальных коммуникаций как инструмента профессиональной и социальной включенности. При этом остаются слабо описанными механизмы выстраивания устойчивых форм взаимодействия в инклюзивных трудовых коллективах, где различия в сенсорном восприятии мира не должны становиться препятствием для коллективной деятельности.

Целью настоящего исследования является выявление и обоснование эффективных направлений медико-социальной работы, способствующих развитию коммуникативных стратегий у работников с нарушениями слуха в условиях инклюзивной занятости. Научная новизна работы определяется акцентом на интеграции вербальных и невербальных средств общения в рамках социологического подхода, а также использованием эмпирических данных, полученных от непосредственных участников инклюзивной практики.

Методы и материалы

Методологической основой исследования стала концепция инклюзивной занятости Н. В. Маковской, которая разработала «теоретико-методологические основы инклюзивной занятости как целостной системы, направленной на социальную поддержку, адаптацию и развитие работников с ограниченными возможностями. Инклюзивная занятость представлена как организация совместной трудовой

деятельности с включением работников с ограниченными возможностями в конкретные производственные процессы» [12].

В качестве эмпирической базы исследования использованы результаты глубинных полуструктурированных интервью (2025 г.) с 20 специалистами, работающими в сфере медико-социальной поддержки лиц с нарушениями слуха. Выборка включала социальных работников, сурдопедагогов, специалистов по жестовому языку, координаторов инклюзивных проектов, а также HR-менеджеров инклюзивных предприятий. Интервью проводились в очной и дистанционной формах, что позволило учесть как региональные особенности, так и различия в корпоративной культуре различных трудовых коллективов.

Собранные материалы обрабатывались методом тематического анализа, предполагающим выделение повторяющихся смысловых единиц, оценку их частоты и значимости в контексте заявленной темы. На этапе интерпретации учитывались не только прямые ответы респондентов, но и интонационные особенности высказываний, эмоциональные реакции, паузы, что позволяло глубже понять скрытые механизмы формирования коммуникативных барьеров и практических стратегий их преодоления.

Использование анализа экспертных мнений позволило выявить практические подходы, которые, будучи частично апробированными, обладают потенциалом тиражируемости. Кроме того, проведение интервью способствовало уточнению роли междисциплинарного взаимодействия (медицины, социальной работы и психологии) в процессе развития интегрированных коммуникаций в инклюзивной профессиональной среде.

В исследовательской работе был задействован трудовой коллектив высшего учебного заведения, в котором есть три слабослышащих сотрудника.

Результаты и обсуждение

В результате анализа экспертных интервью систематизированы мнения специалистов о содержании необходимой медико-социальной работы, направленной на развитие коммуникаций у работников с нарушениями слуха (табл. 1).

На основании анализа экспертных интервью и с учётом выявленных ключевых направлений медико-социальной поддержки работников с нарушениями слуха в инклюзивных трудовых коллективах, можно предложить ряд практических рекомендаций, ориентированных на улучшение качества коммуникации и снижение барьеров взаимодействия в формирующейся инклюзивной среде. Учитывая, что интеграция вербальных и невербальных форм общения требует одновременно профессионального сопровождения, институциональной гибкости и вовлеченности всего коллектива, мы предполагаем, что рекомендации должны быть направлены как на работников с нарушениями слуха, так и на систему в целом.

Во-первых, целесообразно внедрение регулярных программ медико-социального и эмоциональ-

Таблица 1

Содержание медико-социальной работы по развитию коммуникаций у работников с нарушениями слуха (по результатам глубинного интервью экспертов)

Направление работы	Цель	Методы/Инструменты	Ожидаемые результаты
Медико-психологическая поддержка	Поддержание психоэмоционального состояния, адаптация в коллективе	Консультации психолога, психотерапия, тренинги по стрессоустойчивости	Снижение тревожности, повышение мотивации
Социальная адаптация	Интеграция в инклюзивный трудовой коллектив	Индивидуальные планы адаптации, наставничество, групповые встречи	Улучшение взаимодействия с коллегами
Обучение вербально-невербальным коммуникациям	Расширение возможностей общения	Курсы жестового языка, обучение чтению по губам, развитие мимики и пантомимики	Повышение эффективности коммуникации
Организация коммуникационной среды	Обеспечение доступной и инклюзивной среды общения	Использование визуальных сигналов, индукционных петель, мобильных приложений	Уменьшение барьеров в коммуникации
Повышение компетентности коллектива	Формирование инклюзивной культуры	Обучение сотрудников жестовому языку, тренинги по инклюзивной коммуникации, семинары	Формирование толерантного и принимающего коллектива
Мониторинг и оценка эффективности	Отслеживание прогресса и корректировка стратегии	Интервью, наблюдение, оценка изменений в социальной адаптации	Повышение качества медико-социальной работы

но-психологического сопровождения работников с нарушениями слуха, в которых сочетаются индивидуальные консультации, групповые тренинги по стрессоустойчивости и развитию социальных и трудовых навыков. Как показали интервью, именно систематическая поддержка позволяет сотрудникам не просто адаптироваться к новой среде, но и развивать устойчивые способы саморегуляции. При этом эффективность повышается, когда психологическая работа сопровождается комплексной социальной поддержкой в трудовом коллективе, основанной на принципах инклюзивного взаимодействия и партнерства.

Во-вторых, особое внимание должно быть уделено обучению работников с нарушениями слуха вербально-невербальным формам коммуникации. Это предполагает не только курсы жестового языка и техники чтения по губам, но и развитие выразительных средств невербального взаимодействия (в частности, мимики, пантомимики, зрительного контакта). При реализации таких курсов и занятий необходимо учитывать не только лингвистические аспекты, но и культурные особенности восприятия невербальных сигналов внутри конкретного коллектива. Практика показывает, что наибольший эффект достигается при включении интерактивных форм обучения, моделирующих реальные коммуникативные ситуации.

В-третьих, практически ценным является создание адаптированной коммуникативной среды. Использование визуальных подсказок, табло, индукционных петель и мобильных приложений с функциями распознавания речи или перевода на жестовый язык способствует устранению барьеров и делает производственный процесс более прозрачным для всех сотрудников. Вместе с тем, формальное наличие технических средств не гарантирует их успешного использования, так как важна предварительная оценка потребностей конкретного коллектива и учет индивидуальных ограничений слабослышащих и глухих.

Не менее важным представляется обучение всего трудового коллектива основам инклюзивной коммуникации. Это могут быть краткосрочные семинары, выездные тренинги, обучающие модули в системе корпоративного развития. Согласно мнению экс-

пerts, вовлеченность всего трудового коллектива в процесс создания инклюзивной среды не только способствует налаживанию эффективных коммуникаций, но и трансформирует отношение к инвалидности, смещая акцент с ограничений на имеющийся потенциал и ресурсы слабослышащего или глухого работника. Особенно важно, чтобы обучение охватывало не только линейных сотрудников, но и управленческий персонал, принимающий решения о распределении обязанностей, режиме работы и оценке эффективности труда.

Дополнительно, полезным является внедрение института наставничества, а именно формального или неформального сопровождения новых сотрудников с нарушениями слуха со стороны опытных коллег. Такой подход способствует ускорению адаптации, формированию устойчивых связей внутри коллектива и снижению риска социальной изоляции. Наставники, обладая опытом и знанием корпоративной культуры, могут служить посредниками в процессе трансляции как вербальных норм, так и невербальных сигналов, свойственных данному профессиональному сообществу.

Не следует забывать и о важности систематического мониторинга эффективности предпринятых мер. Приведем данные, полученные в результате оценки результативности внедрения практических рекомендаций. Изменения произошли в уровне коммуникативной компетентности работников с патологией слуха (табл. 2).

При этом отметим, что регулярное проведение фокус-групп и индивидуальных интервью позволяет не только отслеживать динамику адаптации, но и своевременно вносить коррективы в реализуемые

Таблица 1

Изменения в уровне коммуникативной компетентности (до и после внедрения практических рекомендаций в течение календарного года; по оценкам, данным экспертами в ходе интервью)

Показатель	До работы (%)	После работы (%)	Прирост (% пунктов)
Владение жестовым языком	40	85	+45
Использование мимики и пантомимики	55	90	+35
Уровень тревожности при общении	70	30	—40
Удовлетворенность коммуникацией	50	80	+30

стратегии. Как показали экспертные мнения, особенно эффективны смешанные методы оценки, сочетающие количественные и качественные подходы, позволяющие учитывать как формальные показатели вовлеченности, так и субъективные переживания работников.

Так, развитие интегрированных коммуникаций в инклюзивных трудовых коллективах требует комплексного подхода, сочетающего медицинскую, социальную и образовательную компоненты. Только при системном взаимодействии всех участников процесса от специалистов медико-социальной сферы до представителей работодателя - возможно формирование среды, в которой коммуникация не является барьером, а становится инструментом профессионального и личностного роста работников с нарушениями слуха.

Заключение

В заключение следует подчеркнуть, что развитие интегрированных вербально-невербальных коммуникаций работников с нарушениями слуха в инклюзивных трудовых коллективах является не просто прикладной задачей, но и важным направлением социологического осмысления процессов инклюзии как формы социальной интеграции. Медико-социальная работа, находясь на пересечении профессиональных практик, приобретает значение связующего звена между индивидом и структурой, обеспечивая не только адаптацию, но и возможность полноценного участия в трудовой и социальной жизни. Представленные в работе рекомендации, основанные на экспертных интервью, подтверждают, что эффективность коммуникаций напрямую зависит от системности подходов, междисциплинарности взаимодействия и готовности коллектива к изменениям.

Практическая значимость исследования заключается в возможности тиражирования выявленных стратегий на предприятиях с различным профилем, а также в потенциале использования полученных данных для подготовки специалистов социальной сферы, ориентированных на работу с людьми с нарушениями слуха. Внедрение обозначенных подходов способно повысить качество инклюзивной занятости, снизить уровень социальной изоляции и укрепить горизонтальные связи внутри трудовых сообществ.

Направления дальнейших исследований представляются связанными с уточнением культурно-специфических особенностей невербального взаимодействия в трудовой среде, анализом восприятия инвалидности коллегами по коллективу, а также разработкой моделей оценки эффективности коммуникационных практик в долгосрочной перспективе. Не менее актуальными становятся изучение цифровых инструментов поддержки инклюзивных коммуникаций и выработка механизмов институционализации успешных кейсов в рамках государственной и корпоративной политики в сфере инклюзии.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Аксенова Е. И., Камынина Н. Н., Турзин П. С. Корпоративное здоровье офисных работников. Москва: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ»; 2025.
2. Chan C. K.Y., Burton K., Flower R. L. Facilitators and barriers of technology adoption and social connectedness among rural older adults: a qualitative study. *Health Psychol Behav Med.* 2024;12(1):2398167. DOI: 10.1080/21642850.2024.2398167
3. Аксенова Е. И., Камынина Н. Н., Турзин П. С. Достижения зарубежной медицинской эргономики: монография. Москва: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ»; 2025.
4. Liu B., & Wang C. Elderly-centric chromatics: unraveling the color preferences and visual needs of the elderly in smart APP interfaces. *International Journal of Human—Computer Interaction.* 2024;41(5), 3527—3536. DOI: 10.1080/10447318.2024.2338659
5. Ананченко П. И., Вашаломидзе Е. В., Егиазаров Ю. Г. Проблематизация укрепления здоровья пожилых сотрудников на рабочем месте с целью продления трудового долголетия. *Здоровье мегаполиса.* 2024;5(4):180—186. DOI 10.47619/2713—2617.zm.2024.v.5i4p1;180—186
6. Xu L., & Chao C. Exploring robot personality through big data mining: a century-long analysis from google books. *International Journal of Human—Computer Interaction.* 2023;40(22):7642—7654. DOI: 10.1080/10447318.2023.2266796
7. Ананченко П. И. Трудовое долголетие как предмет междисциплинарного анализа. *Вестник Таджикского национального университета. Серия социально-экономических и общественных наук.* 2024;(9):131—136.
8. Волкова О. А. Социологическая модель социальной работы в условиях маргинализации: монография. Челябинск: Образование; 2006.
9. Бурдастова Ю. В., Аксенова Е. И. Нейросотрудники в здравоохранении (наука, управление, клиническая практика): как изменится рынок труда в ближайшие 10 лет: экспертный обзор. Москва: ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ»; 2025.
10. Tharakan Sh., Klein B., Bartlett L. [et al.]. Do ChatGPT and Google Differ in Answers to commonly asked patient questions regarding total shoulder and total elbow arthroplasty? *Journal of Shoulder and Elbow Surgery.* 2024;(1):34—41. DOI 10.1016/j.jse.2023.11.014
11. Волкова О. А., Осадчая Г. И. Некоммерческие организации Тувы как субъекты реализации демографической политики. *Новые исследования Тувы.* 2023;(2):99—110. DOI: 10.25178/nit.2023.2.7
12. Маковская Н. В. Инклюзивная занятость: понятие, сущность, подходы. *Вестник Мазілеўскага дзяржаўнага ўніверсітэта імя А. А. Куляшова. Серыя Д. Эканоміка, сацыялогія, права.* 2024;64(2):7—14.

REFERENCES

1. Aksenova E. I., Kamynina N. N., Turzin P. S. Corporate Health of Office Workers. Moscow: GBU «NIIOZMM DZM»; 2025 (in Russian).
2. Chan C. K.Y., Burton K., Flower R. L. Facilitators and barriers of technology adoption and social connectedness among rural older adults: a qualitative study. *Health Psychol Behav Med.* 2024;12(1):2398167. DOI: 10.1080/21642850.2024.2398167
3. Aksenova E. I., Kamynina N. N., Turzin P. S. Achievements of Foreign Medical Ergonomics: Monograph. Moscow: GBU «NIIOZMM DZM»; 2025 (in Russian).
4. Liu B., & Wang C. Elderly-centric chromatics: unraveling the color preferences and visual needs of the elderly in smart APP interfaces. *International Journal of Human—Computer Interaction.* 2024;41(5), 3527—3536. DOI: 10.1080/10447318.2024.2338659
5. Ananchenkova P. I., Vashalomidze E. V., Yegiazarov Yu. G. The Problem of Strengthening the Health of Older Employees at the Workplace in Order to Extend Their Working Life. *Health of the Megalopolis. [Zdorov'e megapolisa].* 2024;5(4):180—186 (in Russian). DOI: 10.47619/2713—2617.zm.2024.v.5i4p1;180—186
6. Xu L., & Chao C. Exploring robot personality through big data mining: a century-long analysis from google books. *International Journal of Human—Computer Interaction.* 2023;40(22):7642—7654. DOI: 10.1080/10447318.2023.2266796
7. Ananchenkova P. I. Labor Longevity as a Subject of Interdisciplinary Analysis. *Bulletin of the Tajik National University. Series of Social, Economic, and Public Sciences. [Vestnik Tadjikskogo natsional'nogo universiteta. Seriya sotsial'no-ekonomicheskikh i obshchestvennykh nauk].* 2024;(9):131—136 (in Russian).

8. Volkova O. A. Sociological Model of Social Work in the Context of Marginalization: Monograph. Chelyabinsk: Education; 2006 (in Russian).
9. Burdstova Yu. V., Aksenova E. I. Neurocooperators in Healthcare (Science, Management, Clinical Practice): How the Labor Market Will Change in the Next 10 Years: An Expert Review. Moscow: GBU «NII OZMM DZM»; 2025 (in Russian).
10. Tharakan Sh., Klein B., Bartlett L. [et al.]. Do ChatGPT and Google Differ in Answers to commonly asked patient questions regarding total shoulder and total elbow arthroplasty? *Journal of Shoulder and Elbow Surgery*. 2024;(1):34—41. DOI 10.1016/j.jse.2023.11.014
11. O. Volkova.A. N., G. Osadchaya.I. N. Non-profit organizations of Tuva as subjects of demographic policy implementation. *New studies of Tuva. [Novye issledovaniya Tuvy]*. 2023;(2):99—110 (in Russian). DOI: 10.25178/nit.2023.2.7
12. Makovskaya N. V. N. Inclusive employment: concept, essence, approaches. *Vesnik Magileyskaya dzyarzhaynaga universiteta I. A.A. N. Kulyashova. D. Gray. Ekanomika, satsyalogiya, pravda*. 2024;2(64):7—14. (in Ukrainian).

Вклад авторов: все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации.
Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Contribution of the authors: the authors contributed equally to this article.
The authors declare no conflicts of interests.

Статья поступила в редакцию 25.10.2025; одобрена после рецензирования 25.10.2025; принята к публикации 20.11.2025.
The article was submitted 25.10.2025; approved after reviewing 25.10.2025; accepted for publication 20.11.2025.