

ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА СПОРТИВНЫХ СООРУЖЕНИЙ ЭТИКЕ ОБЩЕНИЯ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Тема этики отношений между людьми, несомненно, актуальна. Этикет является сводом правил, описывающих удачные модели поведения в конкретной ситуации, приводящие к более комфортному взаимодействию общающихся. То, как мы говорим, тесно связано с тем, что мы думаем и как ведем себя по отношению к другим людям.



Текст: ↑
Евгений Бухаров,
директор департамента интеграции и координации
подготовки Паралимпийских Игр
АНО «Оргкомитет «Сочи 2014»

→ Лев Гутман,
технический директор
Российской ассоциации спортивных сооружений



В связи с началом ратификации Конвенции ООН о правах инвалидов, повышением интереса людей с инвалидностью к занятиям физической культурой и спортом, а также развитием паралимпийского и сурдлимпийского движения в России организация доступной среды стала лишь вопросом времени, поэтому необходимо в полной мере быть готовым к тому, что люди с инвалидностью в скором времени станут постоянными посетителями спортивных сооружений и активными потребителями услуг сферы физической культуры и спорта. Следующим логичным шагом станет формирование инклюзивной среды, в рамках которой будут организовываться совместное обучение, занятия спортом, соревнования и походы на спортивные мероприятия. В этих условиях персонал спортивных сооружений (штатные сотрудники и волонтеры) должен быть полностью осведомлен о правилах корректного и этичного взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность. Но, как правило, такие тренинги на сегодняшний день — большая редкость в России.

Постепенно возникает противоречие между проводимыми мероприятиями по созданию безбарьерной среды, нарастающим количеством инвалидов, посещающих спортивные сооружения, и отсутствием

системы подготовки персонала к взаимодействию с данной категорией участников спортивных мероприятий, в частности спортсменов и зрителей.

Знание этикета в общении с людьми, имеющими инвалидность, позволяет персоналу спортивного сооружения исключить возникновение препятствий в общении, создать условия для формирования инклюзивной среды на спортивном объекте, то есть вовлечения людей с инвалидностью и без инвалидности в проведение совместных мероприятий.

В основе этичного отношения к людям, имеющим инвалидность, лежит понимание, что человек с инвалидностью обладает теми же правами, что и любой другой, в отношении получения доступа ко всем сервисам, которые предоставляет спортивное сооружение, не требует и не ждет к себе жалостливого отношения, не всегда считает себя большим и/или зависящим от помощи окружающих. Часто употребляемое и кажущееся более корректным, по сравнению с термином «инвалид», определение «человек с ограниченными возможностями», по словам самих инвалидов, на самом деле некорректно, поскольку возможности любого человека ограничены, а способности людей с инвалидностью подчас безграничны.

Ограничивает их чаще всего общество, создавая барьеры, которые мешают жить полноценной жизнью.

Прошедшие в течение последних тридцати лет положительные изменения в законодательстве и политике в отношении инвалидов на национальном и международном уровнях коренным образом изменили существовавшие ранее подходы к решению проблем людей с инвалидностью. На смену представлению об инвалидности как о медицинской проблеме и необходимости благотворительности, которое было распространено в первой половине XX века, постепенно пришла система взглядов, более соответствующая социальной модели инвалидности, твердо базирующаяся на необходимости обеспечения равенства прав человека.

Существенное развитие вопросы обучения персонала спортивных объектов и создания безбарьерной среды получили в странах с развитым законодательством в области равноправия, борьбы с дискриминациями различного рода и защиты прав человека. На основе Актов о дискриминации инвалидов (Disability Discrimination Act), появившихся

в Австралии в 1992 году, в Великобритании — в 1995 году, создавалась система не противоречащих им взглядов на организацию доступной среды для инвалидов.

Например, в британском Руководстве по спортивным площадкам и стадионам «Accessible stadia» приведены следующие требования и рекомендации по подготовке персонала спортивного объекта:

- стюарды, работающие в зонах размещения зрителей с инвалидностью, должны пройти специальное обучение (тренинги);
- персоналу и стюардам, привлекаемым на время матча, рекомендуется пройти специальные тренинги по работе со зрителями, имеющими нарушения слуха и зрения;
- если маршруты выхода со стадиона используются одновременно зрителями с инвалидностью и без, то менеджмент стадиона должен быть уверен, что персонал обучен вопросам предотвращения инцидентов в области безопасности в случае возникновения чрезвычайной ситуации при покидании стадиона.

Несмотря на то, что в руководстве главным образом рассматриваются стандарты проектирования и «лучшие практики»



в области создания безбарьерной среды, нельзя не заметить, что существует тесная взаимосвязь между проектом и оперативным управлением спортивного объекта. Хорошо спроектированное спортивное сооружение позволяет рассчитывать на снижение операционных расходов на организацию работы с инвалидами и снижает необходимость полагаться на высокий уровень подготовки стюардов.

Менеджмент сооружения, согласно Руководству, должен быть уверен, что штатный персонал и привлекаемые на матч стюарды, вовлеченные в предоставление сервисов для людей с инвалидностью, хорошо обучены и понимают их потребности. Хорошее ориентирование в помещениях стадиона, знание их расположения и уровня доступности — важная задача проведения подобных тренингов. Простые для понимания буклеты и листовки со схемами стадиона, информирующие о помещениях, их типе, расположении, — ценное руководство для персонала и зрителей с инвалидностью. Менеджмент стадиона должен быть полностью уверен, что стюарды должным образом обучены и способны оперативно решать вопросы обеспечения доступности для людей с инвалидностью, которые включают:

- парковку;
- передвижение внутри и вокруг стадиона;
- поддержание в надлежащем состоянии помещений, включая туалеты, зоны питания, клубные магазины;
- зрительские места;
- процедуры эвакуации в случае чрезвычайных ситуаций.

Тренинги не должны ограничиваться только обучением стюардов. Весь персонал, включая тех, кто предоставляет и управляет сервисами, должен участвовать в тренингах по вопросам понимания инвалидности и обеспечения равных прав.

Требование по подготовке персонала второго по величине мирового мультиспортивного мероприятия (Паралимпийских игр) к корректному общению с различными группами участников получили развитие в документах Международного паралимпийского комитета (МПК). Согласно Руководству МПК по доступности, весь персонал Оргкомитета (штатные сотрудники, волонтеры и контрактники) во время проведения Паралимпийских игр взаимодействуют с людьми, имеющими инвалидность. Поэтому основное требование МПК сводится к тому, что все сотрудники, независимо от должности, должны пройти обучение этикету общения с людьми с инвалидностью.



Знание этикета позволит сотрудникам Оргкомитета, как считает МПК, увидеть в первую очередь перед собой человека (спортсмена, зрителя, представителя СМИ и т.д.), а не инвалида, лучше понять потребности человека с инвалидностью, что будет способствовать организации для участников игр полноценных сервисов.

В соответствии с требованиями МПК, документы организаций, имеющих отношение к подготовке Паралимпийских игр на территории страны города-организатора, включают требования к обучению персонала этике взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность.

В документах, разрабатываемых Оргкомитетом в ходе подготовки к Олимпийским

и Паралимпийским играм для различных групп участников и вовлеченных сторон, в обязательном порядке указывается на необходимость обучения персонала этике коммуникаций с людьми, имеющими инвалидность.

Помимо Оргкомитета вопросами этики в коммуникациях с людьми, имеющими инвалидность, занимаются общественные организации инвалидов. В частности РООИ «Перспектива» совместно с британской организацией The Employer's Forum on Disability выпустила ряд руководств по обслуживанию клиентов с инвалидностью и найму людей с инвалидностью, в которых осветила вопросы этики взаимодействия с инвалидами.

Требования изучения этики взаимодействия с людьми, имеющими особенности в развитии интеллекта, изложены в стандартах подготовки специалистов по адаптивной физической культуре.

Анализ сложившейся практики, предложений, существующих на рынке образовательных услуг, и документов в области обучения персонала организаций этике общения с людьми, имеющими инвалидность, показывает, что наиболее распространенными методами являются активные групповые занятия непосредственно в организации. Для менеджеров, ответственных за работу с людьми, имеющими инвалидность, могут проводиться специальные расширенные семинары вне организации для более глубокого изучения вопроса, с тем, чтобы впоследствии они могли самостоятельно обучать подчиненный персонал работе с людьми, имеющими инвалидность.

Как правило, в обоих случаях используются активные формы обучения: тренинги, групповые обсуждения, имитации, ролевые инсценировки с последующим разбором ситуаций.

Помимо названных методов широко используются просмотры и обсуждения документальных и художественных фильмов о вопросах, связанных с инвалидностью, встречи со спортсменами, имеющими инвалидность, специальные печатные материалы с изложением основных правил коммуникаций, могут использоваться дистанционные формы обучения: обучающие программы в режиме on-line (через Интернет) и на цифровых носителях информации для просмотра в свободное время.

Один из вариантов программы обучения этике общения с людьми, имеющими инвалидность, представлен в руководстве МПК по доступности. Согласно документу основные темы для эффективного тренинга:

- «Сосредоточиться на человеке, а не на его (ее) инвалидности»;
- «Первая и наиболее важная задача — видеть человека как личность»;
- «Не следует жалеть инвалидов»;
- «Помните, что не все инвалиды — люди на креслах-колясках»;
- «Общение»;
- «При встрече с инвалидом»;
- «Когда Вы слушаете»;
- «Когда Вы говорите»;
- «Оказание помощи инвалиду»;
- «Оказание помощи посетителям на креслах-колясках»;
- «Оказание помощи людям с нарушениями зрения».

За рубежом для персонала, непосредственно работающего с клиентами в офисе в том числе, с инвалидами (для спортивных

сооружений это может быть персонал на ресепшн и в офисе продаж, организаторы соревнований и мероприятий для инвалидов, сотрудники, работающие со зрителями, сотрудники службы безопасности и т.д.), предлагаются специальные курсы на понимание инвалидности, ставящие перед собой следующие цели:

а) Обеспечить понимание вопросов инвалидности в рамках действующего законодательства (Акта о равенстве и требований Европейского союза), касающегося клиентов с инвалидностью.

б) Предоставить исторический подход к изменению понимания инвалидности, знание медицинской и социальной моделей инвалидности.

в) Предоставить персоналу знания о том, как взаимодействовать с клиентами, имеющими инвалидность, обеспечить устойчивые навыки встречи, приветствия, помощи и обслуживания:

- клиентов с физической инвалидностью;
- клиентов полностью или частично незрячих;
- клиентов полностью или частично глухих;
- клиентов с затруднениями речи;
- клиентов с затруднениями в обучении;
- клиентов с особенностями в развитии интеллекта;
- клиентов с особенностями внешности и т.д.

г) Понять бизнес-ситуацию: как любезно обслужить клиента с инвалидностью (потенциальная покупательная способность людей с инвалидностью в Ирландии — 3,3 млрд. евро).

д) Понять принципы приемлемого подхода и обоснованного компромисса в отношении доработки сервисов для клиентов с инвалидностью.

е) Оценить по достоинству роль клиентов с инвалидностью в качестве клиентской фокус-группы.

ж) Определить и обсудить физические и отношенческие барьеры, которые могут повлиять на клиента с инвалидностью, выбирающего бизнес-структуру для получения доступного сервиса.

з) Совершенствовать клиентскую политику, чтобы она была доступна для всех.

и) Понять и по достоинству оценить ценность различных клиентских групп.

к) Создать окружающую среду, в которой все сервисы внутри компании и снаружи были бы доступны для всех.

МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ

Поскольку 80% изучаемого материала ассоциируется с тем, что люди постигли самостоятельно.

Программа разработана так, чтобы поддерживать взаимодействие участников посредством обмена знаниями и опытом.



Использование дискуссии, упражнений, практических активностей и разбор ситуаций как юридических, так и личного опыта параллельно сопровождается изучением DVD и раздаточных материалов.

ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ТРЕНИНГА

Длительность может варьироваться в зависимости от нужд организации и специфических требований. Рекомендуемая минимальная продолжительность тренинга — половина дня.

Другой вариант проведения тренинга в форме дистанционных курсов для компаний медицинской и оздоровительной направленности предлагает следующее содержание:

- понимание инвалидности — почему люди с инвалидностью важны (для бизнеса);
- инвалидность и законодательство;
- пациенты с инвалидностью — что допустимо и что нет.

Преимуществами дистанционного формата обучения данной программы являются:

- может принимать участие любая по численности группа персонала — от 5 до 50 тысяч сотрудников;
- индивидуальное измерение достигнутого уровня знаний;
- легко использовать на работе и дома, забавна и информативна;
- обеспечивает значительную эффективность тренинга, поскольку, начиная с шестого участника, стоимость участия для всех остальных (13,5 фунтов) в пять раз дешевле, чем для первых пяти человек.

Декларируемая цель участия в программе для бизнес-структур:

- соответствие требованиям Акта о дискриминации инвалидов;
- проводимые исследования все время показывают, что люди с инвалидностью чувствуют, что персонал не полностью осведомлен о том, как правильно общаться с ними.

КОММЕНТАРИИ ПО МЕТОДИКЕ ПРОВЕДЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ

Очень действенным приемом обучения является приглашение на подобные тренинги инвалидов, чтобы они могли рассказать на своем примере, что такое инвалидность, с какими отношенческими барьерами они сталкиваются в повседневной жизни, что для них важно в общении. В этом случае желательно на подобные тренинги приглашать подготовленных специалистов из местных отделений Всероссийского общества инвалидов (ВОИ), Всероссийского общества слепых (ВОС), Всероссийского общества глухих (ВОГ) в качестве экспертов, модераторов, тренеров.

Подобные тренинги желательно проводить периодически со всеми новыми штатными сотрудниками и обязательно за день-два до мероприятия с волонтерами.

Для сотрудников, которые не смогли участвовать в данных тренингах, а также для волонтеров можно подготовить буклеты с кратким содержанием рекомендуемых к употреблению фраз и выражений.

Данные методические рекомендации не предусматривают рассмотрение вопросов подготовки персонала в случае найма инвалидов в штат организации, но приведенные тренинги могут использоваться и в этом случае. Сотрудники должны легко общаться и работать с новым коллегой, имеющим инвалидность. Сотрудник с инвалидностью должен чувствовать поддержку со стороны остальных работников. Отдельно необходимо обсудить с нанимаемым инвалидом вопросы его вхождения в коллектив и каким-то образом информировать остальных сотрудников организации.

ПЕРИОДИЧНОСТЬ И НАПРАВЛЕННОСТЬ ТРЕНИНГОВ

В соответствии с требованиями ГОСТ Р 52024-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования» «при оказании спортивных услуг обслуживающий персонал, включая тренеров, инструкторов, медицинских работников, должен быть приветливым, доброжелательным, коммуникативным и уметь создавать для потребителей комфортные условия при реализации этих услуг». С целью реализации данного требования необходимо составить программу тренингов на год в зависимости от подготовки спортивного объекта к проведению соревнований и уровня подготовки персонала.

Подобные тренинги должны проводиться один раз в год/полгода для всех вновь принятых на работу штатных сотрудников спортивного объекта.

Для стюардов, постоянно участвующих в мероприятиях спортивного объекта, подобные тренинги имеет смысл проводить не реже одного раза в полгода.

Для волонтеров, привлекаемых к обслуживанию мероприятия, перед каждым мероприятием за 2-3 дня.

Кроме проведения тренингов на спортивном объекте должны быть раздаточные материалы и брошюры с основными положениями этикета в общении с инвалидами — для тех, кто не смог присутствовать на последнем тренинге.

В следующем номере читайте об архитектурных премиях в области создания безбарьерной среды. ←←

ЭКСПЕРТЫ FIS ПРОВЕРИЛИ ГОТОВНОСТЬ ОЛИМПИЙСКИХ ОБЪЕКТОВ К МЕЖДУНАРОДНЫМ ТЕСТОВЫМ СОРЕВНОВАНИЯМ В ИЮЛЕ 2012 ГОДА

Группа экспертов Международной федерации лыжного спорта (FIS) в составе Торгеира Нордби (эксперт FIS по строительству трамплинов), Ульриха Велинга (рейс-директор FIS по лыжному двоеборью) и Джона Аалберга (эксперт FIS по гомологации лыжных трасс) совместно с руководством Федерации прыжков на лыжах с трамплина и лыжного двоеборья России, ГК «Олимпстрой» и ОАО «Красная Поляна» проверила ход подготовки двух олимпийских объектов горного кластера — «Комплекс трамплинов К-125, К-95» и «Трасса для лыжного двоеборья» — к летним международным тестовым соревнованиям. По итогам визита был составлен протокол, который подтвердил планировавшиеся ранее сроки проведения этапа Континентального Кубка по прыжкам на лыжах с трамплина и Гран-при по лыжному двоеборью в формате тестовых соревнований в июле 2012 года.

Запланированные на июль международные тестовые соревнования призваны стать не только важным этапом в подготовке Сочи к XXII Олимпийским играм 2014 года, но и заметным событием в истории отечественного спорта. Ранее летние международные соревнования по этим двум спортивным дисциплинам у нас в стране не проводились. Их основной целью станет обучение и подготовка организаторов, технического и обслуживающего персонала, а также волонтеров. Кроме того, сама возможность летних состязаний представляет собой важнейший элемент обеспечения постолимпийского наследия столь сложного инженерного объекта, как Комплекс трамплинов.

Работы по подготовке объектов к проведению международных тестовых соревнований идут полным ходом и под жестким контролем со стороны FIS, ГК «Олимпстрой», Ростехнадзора, а также ряда других уполномоченных организаций. Большой олимпийский трамплин К-125 был официально открыт и принял этап Кубка России еще в феврале этого года. На трамплине К-95 точно в срок немецкими специалистами завершено монтаж керамической лыжни разгона. Именно на К-95 в Сочи состоится олимпийский дебют летающих лыжниц. Несмотря на то, что прыжки на лыжах с трамплина были одним из восьми видов спорта на первых зимних Олимпийских играх 1924 года, права соревноваться наравне с мужчинами спортсменки добились только теперь. Первые тестовые соревнования среди женщин планируется провести летом 2013 года.



Текст:
Пресс-служба УК «НББ-Девелопмент»



Комплекс трамплинов является уникальным современным спортивным объектом, что признают международные эксперты. Он построен в соответствии с самыми последними международными стандартами FIS. Каждые 4-5 лет прыжки на лыжах с трамплина претерпевают качественные изменения, которые касаются как оснащения, так и дизайна трамплинов. Усовершенствованные трамплины позволяют летающим лыжникам достигать более высоких скоростей и, соответственно, прыгать дальше. Объект возводится на северном склоне хребта Аибга на сложнейшей в инженерно-геологическом плане территории. Горный рельеф позволил сделать трамплины практически неуязвимыми для ветра, а следовательно — максимально комфортными для спортсменов.

«Мы смотрим на этот комплекс не только как на олимпийский объект, — заявил ранее в интервью глава Минспорта России Виталий Мутко. — Мы хотим, чтобы здесь был создан мощный центр зимних видов спорта. Климат здесь мягкий, удобный для соревнований». ←←