Программа обучения Международного Паралимпийского комитета «Этикет в общении с людьми с инвалидностью»

Должно быть организовано на высоком уровне качественное обучение всего рабочего персонала Игр, исключающее возможность возникновения препятствий для обеспечения доступа и инклюзивности в результате наличия стереотипов, неправильных представлений, которые создают барьеры, связанные с отношением и общением.

Сфера обучения

Весь персонал, так или иначе, контактирует с инвалидами из числа публики, сотрудников или спортивной элиты. По этой причине, весь рабочий персонал Игр (участвующий на платной основе и из числа волонтеров), вне зависимости от должности, должен пройти обучение этикету в общении с людьми с инвалидностью. Если какие-либо сотрудники ранее проходили аналогичное обучение, они обязаны принять участие в обучении повторно для освежения знаний.

Содержание обучения

Людям с инвалидностью должно быть предоставлено такое же обслуживание, как людям без инвалидности. Обучение этикету в общении с инвалидами имеет целью обеспечить качественное обслуживание клиентов и позволяет персоналу выполнить то, что от них требуют клиенты. Для понимания требований клиента персоналу необходимо сосредоточиться на человеке, а не на его инвалидности.

Основные темы эффективного обучения:

- Сосредоточиться на человеке, а не на его (ее) инвалидности.
- Инвалиды - это прежде всего люди, а не проблемы их инвалидности. Поэтому упор всегда должен делаться на личность человека, а не его/ее инвалидность.
- Первая и наиболее важная задача - видеть человека, как личность.
- Необходимо помнить, что во время Игр можно встретить инвалидов, которые находятся здесь в качестве спортсменов, зрителей, персонала, волонтеров или представителей общественности. Их нужды могут быть разными, однако ваш подход должен оставаться тем же самым!
- Не следует жалеть людей с инвалидностью.
- Люди с инвалидностью, которых вы здесь встречаете, являются либо коллегами по работе, зрителями, которые приехали хорошо провести время, или спортсменами, прибывшими на соревнования. Они — не те люди, которых беспокоит собственная инвалидность и которым нужна ваша жалость.

Программа обучения осознания Паралимпийских ценностей «Этикет в общении с людьми с инвалидностью»

Помните, что не все люди с инвалидностью – люди в инвалидных колясках. Хотя 10% населения являются инвалидами, только около 4% пользуются инвалидными колясками на постоянной основе. Люди с инвалидностью могут иметь какие угодно другие нарушения. Например, существуют люди с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата, которые могут пользоваться ходильной рамой или костылями, а так же люди с нарушенными возможностями обучения. Кроме того, существует множество людей с "невидимой" инвалидностью, например, артритом или нарушениями слуха.

Общение

Приятное общение необходимо для оказания помощи любому клиенту. Тем не менее, особую важность этот вопрос приобретает для некоторого числа инвалидов, например, для людей с нарушениями зрения и/или слуха.

При встрече с инвалидом:

- Всегда обращайтесь непосредственно к самому человеку.
- Никогда не говорите о вопросе, который касается человека с инвалидностью, с сопровождающим его лицом.
- Уважительно обращайтесь с инвалидом.

Когда вы слушаете:

- При общении с людьми с нарушенными возможностями обучения или с нарушенной речью помните, что для того, чтобы изложить свою мысль, им требуется больше времени, чем вы привыкли в разговоре с обычным человеком.
- Никогда не заканчивайте фразы собеседника вместо него, даже при общении с людьми с нарушенной речью и с нарушенными возможностями обучения.
- Отступите на шаг назад, чтобы человеку в инвалидной коляске не приходилось заирать голову, разговаривая с вами.
- Всегда внимательно слушайте, что говорит человек, и терпеливо ждите.
- Если вы не поняли собеседника с первого раза, не бойтесь переспросить его. Как вариант, повторите то, что он, по вашему мнению, сказал, чтобы убедиться, что вы его правильно поняли.

Когда вы говорите:

- Человеку с нарушениями слуха может потребоваться чтение по губам. В этом случае развернитесь прямо к собеседнику и не закрывайте лицо, когда говорите (не закрывайте рот рукой).

- Помните, что яркий солнечный свет или тень могут скрывать движение губ и затруднять чтение по губам.

- Говорите четко, в обычном темпе и с обычной громкостью, если только собеседник не попросит вас говорить громче или медленнее. При необходимости перейдите в более тихое место или закройте двери.

- Используйте недвусмысленные, короткие предложения.

- Если собеседник вас не понял, не бойтесь повторить то, что вы сказали. Попробуйте перефразировать предложение и проверьте, понял ли вас собеседник.

- При разговоре с некоторыми людьми с нарушениями слуха, с нарушенными возможностями обучения бывает особенно полезно сопровождать вашу речь жестикующей рукой, для прояснения смысла сказанного. Пользуйтесь картой, показывая на ней нужные направления.

- Если собеседник вас не понял, предложите написать на бумаге то, что вы говорите.

- Используйте утвердительные предложения, например: "Вы ищете свое место?" Не используйте отрицательно-вопросительные предложения, например, "Вы не ищете себе место, не так ли?"

Оказание помощи инвалиду

Возможны несколько вариантов, когда такая помощь может потребоваться. Однако, важно понимать, что нужно делать и чего делать не нужно, когда вас попросили о помощи.

- Не думайте, что инвалиду нужна помощь просто потому, что он инвалид.

- Возможно, вам кажется, что человек отчаянно пытается что-то сделать, однако он может просто спокойно передвигаться в удобном для него темпе в нужном направлении. Всегда сначала спросите, нужна ли человеку помощь. Если помощь не нужна, просто выслушайте ответ. Не навязывайте свою помощь и не обижайтесь, если ваше предложение отклонили.

- Никогда не прикасайтесь к инвалиду или его приспособлению для передвижения без разрешения. Это - невежливо и может нарушить его равновесие.

- Проявляйте инициативу. Предлагайте помощь, если вы считаете, что она нужна.
- Если кому-либо нужна помощь, чтобы добраться до своего места или до нужной точки объекта, вы можете обратиться за помощью к своему руководителю группы, если вы не можете покинуть свой пост.
- Оказание помощи посетителям в инвалидных колясках
- Если посетитель на инвалидной коляске просит вас о помощи, спросите, куда ему нужно добраться, затем сообщите человеку, что сейчас вы его повезете.
- Оказание помощи людям с нарушениями зрения
- Сопровождая человека с нарушениями зрения, позвольте ему (ей) взять вас за локоть и идти рядом. (Если у них есть собака-поводырь, они могут предпочесть идти, не держась за вас).
- Всегда описывайте, куда вы идете, например, "Через несколько метров мы будем спускаться по пандусу", "Мы подходим к ступенькам".
- Добравшись до нужного места, сообщите человеку, где он (она) находится. Возможно, вам потребуется попросить другого сотрудника оказать помощь сопровождаемому вами человеку.
- Если у человека есть собака-поводырь, не гладьте ее, поскольку это отвлекает ее от работы.

Термины.

Важно провести обучение по вопросам использования четкой терминологии. Цель этого обучения заключается в том, чтобы выработать "корпоративный" подход, при котором все члены персонала будут пользоваться одними и теми же терминами, современными и уважительными.

Совместно с опытными преподавателями по обращению с людьми с инвалидностью необходимо разработать системный подход к этому вопросу, который будет использоваться на Играх.

Методы обучения

Невозможно обучить десятки тысяч людей, проводя для них семинары и лекции. По этой причине, в дополнение к программе обучения «преподавателей для преподавателей», необходимо разработать программу индивидуального дистанционного обучения. Она может включать обучение через сайт или при помощи DVD-дисков, которые можно просмотреть в домашних условиях. Необходимо разработать такую программу обучения, в соответствии с которой люди могли бы пройти обучение в удобное для них время, например, обучение через Интернет или с использованием DVD-дисков.

Программу необходимо дополнить письменными раздаточными материалами или другими видами материалов для всего персонала.

Программа обучения по вопросам доступности на Играх/по специальности

Данное обучение должно проводиться для всего обслуживающего персонала, непосредственно и часто контактирующего с инвалидами из числа посетителей, коллег или спортсменов высших достижений. Если какие-либо сотрудники ранее проходили аналогичное обучение, они обязаны принять участие в обучении повторно для освежения знаний.

Содержание обучения

Такое обучение должно продолжать курс обучения по темам, связанным с общими вопросами этикета при общении с инвалидами. При этом, этот курс обучения должен включать семинары и занятия, на которых обучающиеся могли бы задавать вопросы по основным темам. Занятия, подразумевающие взаимодействие, могут проводиться в форме ролевой игры, викторин, или вопросов и ответов. На этих занятиях должны обсуждаться основные темы, связанные с Играми. Особенно рекомендуется поощрять менеджеров и руководителей групп задавать вопросы, относящиеся к предоставлению обслуживания во время Игр.

Организация обучения.

Оптимальной методикой организации курсов обучения является посещение обучающимися организованных тренингов с проведением презентаций и демонстрацией учебных фильмов. Для этого, опытные преподаватели по обращению с инвалидами должны разработать программу обучения «преподавателей для преподавателей» для руководителей ФНД и руководителей групп. Затем эта программа обучения может так же последовательно проводиться для персонала этими руководителями ФНД и групп с использованием DVD-дисков и раздаточных материалов. Таким путем необходимое обучение может быть последовательно и надежно предоставлено для всего персонала Игр.

Программа обучения по вопросам доступности конкретных объектов

Данное обучение должно проводиться для всего персонала объектов независимо от того, контактируют ли они непосредственно с инвалидами из числа посетителей, коллег или спортивной элиты.

Если какие-либо сотрудники ранее проходили аналогичное обучение, они обязаны принять участие в обучении повторно для освежения знаний.

Содержание обучения

Такое обучение должно продолжать курс обучения по темам, связанным с общими вопросами этикета при общении с инвалидами. При этом, в ходе обучения необходимо

подробно охватить вопросы доступности на основных объектах, дополнительные средства обслуживания и услуги для инвалидов.

Обучение должно включать ознакомление с функциями и услугами, доступными для людей с инвалидностью; порядком пользования этими услугами; порядком эвакуации людей с инвалидностью в экстренных ситуациях; вероятными планами действий для конкретных объектов.

Организация программы обучения

Руководители организаций и групп должны совместно с аудиторами по проверке доступности провести оценку служб и оборудования объектов. После этого руководителями организаций и групп проводится краткий курс занятий для всего соответствующего персонала объектов по вопросам доступных служб и оборудования этих объектов.

Программа обучения Международного Паралимпийского комитета «Этикет в общении с людьми с инвалидностью»

Должно быть организовано на высоком уровне качественное обучение всего рабочего персонала Игр, исключающее возможность возникновения препятствий для обеспечения доступа и инклюзивности в результате наличия стереотипов, неправильных представлений, которые создают барьеры, связанные с отношением и общением.

Сфера обучения

Весь персонал, так или иначе, контактирует с инвалидами из числа публики, сотрудников или спортивной элиты. По этой причине, весь рабочий персонал Игр (участвующий на платной основе и из числа волонтеров), вне зависимости от должности, должен пройти обучение этикету в общении с людьми с инвалидностью. Если какие-либо сотрудники ранее проходили аналогичное обучение, они обязаны принять участие в обучении повторно для освежения знаний.

Содержание обучения

Людям с инвалидностью должно быть предоставлено такое же обслуживание, как людям без инвалидности. Обучение этикету в общении с инвалидами имеет целью обеспечить качественное обслуживание клиентов и позволяет персоналу выполнить то, что от них требуют клиенты. Для понимания требований клиента персоналу необходимо сосредоточиться на человеке, а не на его инвалидности.

Основные темы эффективного обучения:

- Сосредоточиться на человеке, а не на его (ее) инвалидности.
- Инвалиды - это прежде всего люди, а не проблемы их инвалидности. Поэтому упор всегда должен делаться на личность человека, а не его/ее инвалидность.
- Первая и наиболее важная задача - видеть человека, как личность.
- Необходимо помнить, что во время Игр можно встретить инвалидов, которые находятся здесь в качестве спортсменов, зрителей, персонала, волонтеров или представителей общественности. Их нужды могут быть разными, однако ваш подход должен оставаться тем же самым!
- Не следует жалеть людей с инвалидностью.
- Люди с инвалидностью, которых вы здесь встречаете, являются либо коллегами по работе, зрителями, которые приехали хорошо провести время, или спортсменами, прибывшими на соревнования. Они — не те люди, которых беспокоит собственная инвалидность и которым нужна ваша жалость.

Программа обучения осознания Паралимпийских ценностей «Этикет в общении с людьми с инвалидностью»

Помните, что не все люди с инвалидностью – люди в инвалидных колясках. Хотя 10% населения являются инвалидами, только около 4% пользуются инвалидными колясками на постоянной основе. Люди с инвалидностью могут иметь какие угодно другие нарушения. Например, существуют люди с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата, которые могут пользоваться ходильной рамой или костылями, а так же люди с нарушенными возможностями обучения. Кроме того, существует множество людей с "невидимой" инвалидностью, например, артритом или нарушениями слуха.

Общение

Приятное общение необходимо для оказания помощи любому клиенту. Тем не менее, особую важность этот вопрос приобретает для некоторого числа инвалидов, например, для людей с нарушениями зрения и/или слуха.

При встрече с инвалидом:

- Всегда обращайтесь непосредственно к самому человеку.
- Никогда не говорите о вопросе, который касается человека с инвалидностью, с сопровождающим его лицом.
- Уважительно обращайтесь с инвалидом.

Когда вы слушаете:

- При общении с людьми с нарушенными возможностями обучения или с нарушенной речью помните, что для того, чтобы изложить свою мысль, им требуется больше времени, чем вы привыкли в разговоре с обычным человеком.
- Никогда не заканчивайте фразы собеседника вместо него, даже при общении с людьми с нарушенной речью и с нарушенными возможностями обучения.
- Отступите на шаг назад, чтобы человеку в инвалидной коляске не приходилось заирать голову, разговаривая с вами.
- Всегда внимательно слушайте, что говорит человек, и терпеливо ждите.
- Если вы не поняли собеседника с первого раза, не бойтесь переспросить его. Как вариант, повторите то, что он, по вашему мнению, сказал, чтобы убедиться, что вы его правильно поняли.

Когда вы говорите:

- Человеку с нарушениями слуха может потребоваться чтение по губам. В этом случае развернитесь прямо к собеседнику и не закрывайте лицо, когда говорите (не закрывайте рот рукой).

- Помните, что яркий солнечный свет или тень могут скрывать движение губ и затруднять чтение по губам.

- Говорите четко, в обычном темпе и с обычной громкостью, если только собеседник не попросит вас говорить громче или медленнее. При необходимости перейдите в более тихое место или закройте двери.

- Используйте недвусмысленные, короткие предложения.

- Если собеседник вас не понял, не бойтесь повторить то, что вы сказали. Попробуйте перефразировать предложение и проверьте, понял ли вас собеседник.

- При разговоре с некоторыми людьми с нарушениями слуха, с нарушенными возможностями обучения бывает особенно полезно сопровождать вашу речь жестиком или руками, для прояснения смысла сказанного. Пользуйтесь картой, показывая на ней нужные направления.

- Если собеседник вас не понял, предложите написать на бумаге то, что вы говорите.

- Используйте утвердительные предложения, например: "Вы ищете свое место?" Не используйте отрицательно-вопросительные предложения, например, "Вы не ищете себе место, не так ли?"

Оказание помощи инвалиду

Возможны несколько вариантов, когда такая помощь может потребоваться. Однако, важно понимать, что нужно делать и чего делать не нужно, когда вас попросили о помощи.

- Не думайте, что инвалиду нужна помощь просто потому, что он инвалид.

- Возможно, вам кажется, что человек отчаянно пытается что-то сделать, однако он может просто спокойно передвигаться в удобном для него темпе в нужном направлении. Всегда сначала спросите, нужна ли человеку помощь. Если помощь не нужна, просто выслушайте ответ. Не навязывайте свою помощь и не обижайтесь, если ваше предложение отклонили.

- Никогда не прикасайтесь к инвалиду или его приспособлению для передвижения без разрешения. Это - невежливо и может нарушить его равновесие.

- Проявляйте инициативу. Предлагайте помощь, если вы считаете, что она нужна.
- Если кому-либо нужна помощь, чтобы добраться до своего места или до нужной точки объекта, вы можете обратиться за помощью к своему руководителю группы, если вы не можете покинуть свой пост.
- Оказание помощи посетителям в инвалидных колясках
- Если посетитель на инвалидной коляске просит вас о помощи, спросите, куда ему нужно добраться, затем сообщите человеку, что сейчас вы его повезете.
- Оказание помощи людям с нарушениями зрения
- Сопровождая человека с нарушениями зрения, позвольте ему (ей) взять вас за локоть и идти рядом. (Если у них есть собака-поводырь, они могут предпочесть идти, не держась за вас).
- Всегда описывайте, куда вы идете, например, "Через несколько метров мы будем спускаться по пандусу", "Мы подходим к ступенькам".
- Добравшись до нужного места, сообщите человеку, где он (она) находится. Возможно, вам потребуется попросить другого сотрудника оказать помощь сопровождаемому вами человеку.
- Если у человека есть собака-поводырь, не гладьте ее, поскольку это отвлекает ее от работы.

Термины.

Важно провести обучение по вопросам использования четкой терминологии. Цель этого обучения заключается в том, чтобы выработать "корпоративный" подход, при котором все члены персонала будут пользоваться одними и теми же терминами, современными и уважительными.

Совместно с опытными преподавателями по обращению с людьми с инвалидностью необходимо разработать системный подход к этому вопросу, который будет использоваться на Играх.

Методы обучения

Невозможно обучить десятки тысяч людей, проводя для них семинары и лекции. По этой причине, в дополнение к программе обучения «преподавателей для преподавателей», необходимо разработать программу индивидуального дистанционного обучения. Она может включать обучение через сайт или при помощи DVD-дисков, которые можно просмотреть в домашних условиях. Необходимо разработать такую программу обучения, в соответствии с которой люди могли бы пройти обучение в удобное для них время, например, обучение через Интернет или с использованием DVD-дисков.

Программу необходимо дополнить письменными раздаточными материалами или другими видами материалов для всего персонала.

Программа обучения по вопросам доступности на Играх/по специальности

Данное обучение должно проводиться для всего обслуживающего персонала, непосредственно и часто контактирующего с инвалидами из числа посетителей, коллег или спортсменов высших достижений. Если какие-либо сотрудники ранее проходили аналогичное обучение, они обязаны принять участие в обучении повторно для освежения знаний.

Содержание обучения

Такое обучение должно продолжать курс обучения по темам, связанным с общими вопросами этикета при общении с инвалидами. При этом, этот курс обучения должен включать семинары и занятия, на которых обучающиеся могли бы задавать вопросы по основным темам. Занятия, подразумевающие взаимодействие, могут проводиться в форме ролевой игры, викторин, или вопросов и ответов. На этих занятиях должны обсуждаться основные темы, связанные с Играми. Особенно рекомендуется поощрять менеджеров и руководителей групп задавать вопросы, относящиеся к предоставлению обслуживания во время Игр.

Организация обучения.

Оптимальной методикой организации курсов обучения является посещение обучающимися организованных тренингов с проведением презентаций и демонстрацией учебных фильмов. Для этого, опытные преподаватели по обращению с инвалидами должны разработать программу обучения «преподавателей для преподавателей» для руководителей ФНД и руководителей групп. Затем эта программа обучения может так же последовательно проводиться для персонала этими руководителями ФНД и групп с использованием DVD-дисков и раздаточных материалов. Таким путем необходимое обучение может быть последовательно и надежно предоставлено для всего персонала Игр.

Программа обучения по вопросам доступности конкретных объектов

Данное обучение должно проводиться для всего персонала объектов независимо от того, контактируют ли они непосредственно с инвалидами из числа посетителей, коллег или спортивной элиты.

Если какие-либо сотрудники ранее проходили аналогичное обучение, они обязаны принять участие в обучении повторно для освежения знаний.

Содержание обучения

Такое обучение должно продолжать курс обучения по темам, связанным с общими вопросами этикета при общении с инвалидами. При этом, в ходе обучения необходимо

подробно охватить вопросы доступности на основных объектах, дополнительные средства обслуживания и услуги для инвалидов.

Обучение должно включать ознакомление с функциями и услугами, доступными для людей с инвалидностью; порядком пользования этими услугами; порядком эвакуации людей с инвалидностью в экстренных ситуациях; вероятными планами действий для конкретных объектов.

Организация программы обучения

Руководители организаций и групп должны совместно с аудиторами по проверке доступности провести оценку служб и оборудования объектов. После этого руководителями организаций и групп проводится краткий курс занятий для всего соответствующего персонала объектов по вопросам доступных служб и оборудования этих объектов.