ДОСТУПНАЯ СРЕДА



Эльвира Асылгараева, член САЕ (Центр доступной среды, Великобритания), ведущий эксперт Всероссийского общества инвалидов (ВОИ)



Евгений Бухаров, советник председателя вОИ, член Комитета по Паралимпийским играм Международного паралимпийского комитета (IPC), в 2008–2014 годах – директор по интеграции и координации подготовки Паралимпийских игр АНО «Оргкомитет «Сочи 2014»



ЛЕВ ГУТМАН, член Международной ассоциации сооружений для спорта и отдыха (IAKS), генеральный директор ЭКЦ «Эврика»



Елена Карпухина, директор по развитию Центра доступа к футболу в Европе (CAFE), в 2010–2012 годах менеджер проекта УЕФА Евро-2012 «Уважай безбарьерность – Футбол без ограничений»

Подготовленный персонал – основа успешного предоставления услуг инвалидам

7 Д
Вестник РМОУ | №1, 2015



Все ближе 2018 год. Год, в котором в Россию впервые в истории придет одно из крупнейших спортивных соревнований — чемпионат мира по футболу FIFA World Cup. Вероятно, нет необходимости убеждать кого-либо, что футбол является одним из наиболее популярных видов спорта и привлекает на стадионы миллионы зрителей по всему миру. На прошедшем в прошлом году в Бразилии чемпионате мира матчи посетили 3 429 873 человек (в среднем 53 592 зрителя за игру), а телеаудитория превысила 3,2 млрд болельщиков! Разумеется, на матчи хотят попасть люди разного возраста, гендерной и национальной принадлежности, вне зависимости от физического состояния и наличия инвалидности. Поэтому на объектах чемпионата необходимо создать условия предоставления услуг, которые будут комфортными для всех без исключения. О том, как это сделать, и пойдет речь в данной статье.

IFA уделяет большое внимание вопросам создания безбарьерной среды на футбольных стадионах. Технические требования FIFA содержат четкие указания относительно категорий специальных мест, которые должны

быть предусмотрены для размещения людей с инвалидностью и маломобильных групп населения, доступности сервисов и т. п. Но достаточно ли только мероприятий по обеспечению доступности стадиона, предусмотренных во время проектирования и строительства объекта? Гарантируют ли они высокий уровень обеспечения доступности услуг, предоставляемых зрителям?

Как показывает опыт эксплуатации объектов спорта, в том числе футбольных стадионов, комплекс мероприятий, направленных на обеспечение доступности физической среды (архи-

тектурная доступность) и обеспечение доступа к информации (система навигации и ориентирования), является необходимым, но не достаточным условием для того, чтобы проводимое на объекте массовое мероприятие было доступным для всех. Безусловно, следует признать, что существует тесная взаимосвязь между проектом и оперативным управлением стадиона. И, кстати говоря, спортивное сооружение, которое хорошо спроектировано в части создания безбарьерной среды, позволяет рассчитывать на снижение

ОЛИМПИЙСКОЕ ДВИЖЕНИЕ

операционных расходов на организацию работы со зрителями, имеющими инвалидность.

Управление спортивным объектом оказывает существенное влияние на уровень обеспечения доступности услуг для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения. Некачественный менеджмент способен превратить потенциально доступную среду спортивного объекта в недоступную для людей с инвалидностью. Поэтому персонал, задействованный в проведении спортивного мероприятия (штатные сотрудники, волонтеры, стюарды, сотрудники службы безопасности), должен быть полностью осведомлен о правилах корректного и этичного взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность, о процедурах и правилах предоставления услуг, об уровне доступности объекта и т. д. 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.

Перед тем как начать формирование программ обучения, необходимо определить цели изадачи этого процесса. Цели обучения персонала правилам оказания услуг посетителям с инвалидностью: повышение уровня квалификации персонала и качества услуг, предотвращение рисков, повышение осведомленности персонала и исключение мифов и стереотипов об инвалидности.

Задачи обучения:

- обучить персонал процедурам и правилам обслуживания людей с инвалидностью;
- привить персоналу навыки и уверенность, необходимые для применения основ этикета общения с людьми, имеющими инвалидность;
- обучить персонал работе со специальными техническими средствами в соответствии с функциональными обязанностями;
- обеспечить хорошее ориентирование на объекте, знание расположения различных помещений и уровня их доступности для людей с инвалидностью.

Можно выделить следующие категории персонала, задействованного в обслуживании людей с инвалидностью:

 специалисты, организующие обслуживание людей с инвалидностью, подготовку персонала, взаимодействие с общественными ор-

- ганизациями инвалидов по формированию доступной среды, разработку процедур обслуживания и планов работ (административный персонал);
- вспомогательный персонал, не контактирующий с людьми, имеющими инвалидность (сотрудники клининговых служб);
- вспомогательный персонал, имеющий контакты с людьми с инвалидностью на объекте, но не задействованный в оказании им услуг (сотрудники медицинских пунктов, сотрудники, осуществляющие контроль доступа и досмотр посетителей);
- персонал, имеющий контакты с людьми синвалидностью на объекте, задействованный в оказании им услуг (билетные кассиры, сотрудники предприятий общественного питания, продавцы атрибутики и сувенирной продукции).

Для каждой из указанных категорий сотрудников необходимо разработать соответствующие программу и план обучения с учетом их функциональных обязанностей и утвержденных процедур оказания услуг людям с инвалидностью.

Обучение персонала спортивных объектов и создание безбарьерной среды достигло высокого уровня в странах с развитым законодательством в области равноправия и защиты прав человека, борьбы с дискриминацией различного рода. На основе актов о дискриминации инвалидов (Disability Discrimination Act), появившихся в Австралии в 1992 году, в Великобритании в 1995-м, создавалась система не противоречащих им взглядов на организацию доступной среды для людей с инвалидностью. 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.



Простые для понимания буклеты и листовки со схемами стадиона, информирующие о помещениях, их типе, расположении, – ценное руководство для персонала и зрителей с инвалидностью.

Наиболее распространенным методом организации обучения являются активные групповые занятия, проводимые непосредственно на объекте. Для менеджеров, ответственных за работу с людьми, имеющими инвалидность, могут проводиться специальные расширенные семинары для более глубокого изучения вопроса с тем, чтобы впоследствии они могли самостоятельно обучать подчиненный персонал работе с людьми, имеющими инвалидность. В процессе обучения целесообразно использовать активные формы: тренинги, групповые обсуждения, имитации, ролевые инсценировки с последующим разбором ситуаций. Полезно проводить просмотры и обсуждения документальных и художественных фильмов, касающихся вопросов, так или иначе связанных с инвалидностью, а также встречи со спортсменами, имеющими инвалидность.

Очень действенным приемом обучения является приглашение на подобные тренинги людей, имеющих инвалидность, чтобы они могли рассказать на собственном примере, что такое инвалидность, с какими барьерами они сталкиваются в повседневной жизни, что для них важно в общении. Для многих участников тренинга это бывает первой реальной ситуацией взаимодействия с человеком с инвалидностью, которая кардинально меняет его восприятие и отношение. В этом слу-

СПОРТИВНОЕ СООРУЖЕНИЕ,

которое хорошо спроектировано в части создания безбарьерной среды, среди прочего позволяет рассчитывать на снижение операционных расходов на организацию работы со зрителями, имеющими инвалидность

чае 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. Тренинги рекомендуется проводить 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 раза в полгода. Для волонтеров, привлекаемых к обслуживанию мероприятия, – перед каждым мероприятием за два-три дня. Кроме проведения тренингов необходимо заранее подготовить раздаточные материалы и брошюры с основными положениями этикета в общении слюдьми, имеющими инвалидность, для тех, кто не смог присутствовать на последнем тренинге.

Отдельное обучение должны проходить стюарды, обслуживающие ключевые пункты маршрута болельщика с инвалидностью: места высадки из общественного транспорта и такси, доступные парковочные места, выделенные для болельщиков с инвалидностью, доступные входы, туалеты, кафе

ОЛИМПИЙСКОЕ ДВИЖЕНИЕ

и рестораны и, конечно, сами места на трибунах для болельщиков с инвалидностью. Особое внимание рекомендуется уделить обучению стюардов, которые отвечают за зону туалетов, так как в перерыве между таймами доступные туалеты зачастую используются не теми людьми, для которых они предназначены.

В России первым опытом системного широкомасштабного обучения персонала крупного спортивного мероприятия следует признать опыт Оргкомитета «Сочи 2014» при подготовке к проведению Олимпийских и Паралимпийских игр. Организация успешных Паралимпийских игр требовала компетентного персонала, владеющего не только знаниями и умениями в области подготовки и проведения спортивных мероприятий, но и отработанными навыками взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность.

Систематическое обучение персонала самого оргкомитета работе с людьми, имеющими инвалидность, стартовало в марте 2009 года с проведения первого семинара «Введение в паралимпийское движение» (Paralympic Induction). Спустя четыре месяца прошел тренинг «Понимание инвалидности», организованный совместно с одной из общественных организаций инвалидов. Впервые в стенах оргкомитета появились тренеры и эксперты с различными категориями инвалидности, просто и доходчиво объясняющие, в чем различие восприятия мира людьми с инвалидностью и без, преимущества универсального дизайна и особенности создания безбарьерной среды, правила взаимодействия слюдьми, имеющими инвалидность. Оба семинара прошли при переполненных аудиториях и вызвали неподдельный интерес участников.

На том этапе, когда оргкомитет только готовился приступить к операционному планированию, основная задача была дать максимальному количеству его сотрудников представление о паралимпийском движении, специфике Паралимпийских игр и понимание инвалидности. Начиная с 2010 года в связи с необходимостью быстрого ввода в строй новых сотрудников оргкомитета семинары стали регулярно проводиться в рамках программы вводного обучения персонала (Fast Track on the Board) и составили отдельный паралимпийский блок. Учитывая специфику этапа операционного планирования, акцент в обучении сместился на специфику подготовки и проведения Паралимпийских игр, на особенности паралимпийских зимних видов спорта, создание безбарьерной среды и этику коммуникаций с людьми, имеющими инвалидность.

В ходе подготовки к Играм невозможно было обойти вниманием такую важную и многочисленную группу помощников, как волонтеры. Именно они на многих объектах были первыми представителями оргкомитета, которых видели и к которым обращались за помощью участники Игр. Все тренеры волонтерских центров, отвечающие за подготовку волонтеров для Паралимпийских игр, прошли двухдневные тренинги Paralympic Awareness and Sensitivity Trainings (Тренинги по паралимпийской осведомленности и восприимчивости), организованные Академией МПК (IPC Academy), по истории паралимпийского движения, Паралимпийским играм и особенностям взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность. В программу дистанционного обучения волонтеров был включен блок о Паралимпийских играх, включавший этику общения с людьми, имеющими инвалидность. Обучение прошли свыше 25 тыс. волонтеров.

Первые тестовые соревнования 2012 года в Сочи подтвердили необходимость отработки практических навыков взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность, для всех категорий персонала, занятого на паралимпийских соревновательных объектах, непосредственно перед проведением мероприятий. В 2013 году перед проведением паралимпийских тестовых соревнований и семинара шефов миссий были организованы тренинги для волонтеров, сотрудников службы безопасности, персонала отеля паралимпийской семьи и водителей транспортных средств.

Для каждой из перечисленных категорий персонала характерна своя тематика проведения тренингов (см. таблицу 1).

На этапе операционной готовности, когда практически все сооружения Игр были введены в эксплуатацию, а команды объектов уже сформированы, основное внимание в обучении стало уделяться специфике проведения Паралимпийских игр, паралимпийским соревнованиям и безбарьерной среде на конкретных объектах, этике взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность. Приблизительно за полгода до Игр обучающие семинары о паралимпийском движении и взаимодействии с людьми, имеющими инвалидность, были организованы для тренеров систем корпоративного обучения Министерства внутренних дел и организаций, обеспечивающих питание на объектах.

Понимая, что в стране не хватает специальной литературы для подготовки персонала к Паралимпийским играм и взаимодействию с людьми с инвалидностью, оргкомитетом было иницииро-

вано издание ряда справочников и методических рекомендаций для практического использования во время тренингов и практической работы. Среди них:

- «Паралимпийская терминология»;
- «Доступное размещение в гостиницах города Сочи»;
- «Работнику колл-центра о Паралимпийских играх и об этике общения с человеком, имеющим инвалидность»;
- «Рекомендации персоналу Игр по работе слюдьми, имеющими различные категории инвалидности и т. д.».

Во время подготовки и проведения Игр все издания в электронном виде были размещены на официальном сайте оргкомитета в свободном доступе для скачивания и использования в обучении и работе. Вопросы этики общения с людьми, имеющими инвалидность, были включены отдельным блоком в карманный справочник волонтера.

В переходный период между Олимпийскими и Паралимпийскими играми основной акцент в обучении был сделан на отработку практических навыков в общении и оказании помощи людям с инвалидностью, специфику безбарьерной среды и доступные сервисы на объектах Игр. В течение семи дней переходного периода было проведено в общей сложности 97 тренингов для почти 12 тыс. человек персонала Паралимпийских игр: волонтеров, сотрудников службы безопасности, персонала подрядчиков оргкомитета, водителей транспортных средств, машинистов электропоездов «Ласточка», работников аэропорта, персонала гостиницы паралимпийской семьи и спортивных комментаторов на объектах.

Интересен опыт проведения обучения персонала в рамках подготовки к чемпионату Европы по футболу – 2012. Финальная часть турнира УЕФА Евро-2012 проходила в Польше и на Украине. Официальным партнером УЕФА по реализации проекта «Уважай безбарьерность – Футбол без ограничений» была назначена европейская благотворительная организация CAFE (Centre for Access to Football in Europe, www.cafefootball.eu). Социальный проект такого масштаба, ориентированный на болельщиков с инвалидностью, стал первым в своем роде в Польше и на Украине. Мероприятие уровня чемпионата Европы предоставляет уникальную возможность привлечения внимания к острым социальным проблемам на фоне всеобщего интереса и вовлеченности в процесс подготовки к турниру. Поэтому главной задачей проекта было донести идею доступного футбола до как можно более широкого круга людей, чтобы изменить восприятие людей с инвалидностью обществом.

Особое внимание было уделено обучению персонала, задействованного в обслуживании болельщиков с инвалидностью. Для обучения персонала и волонтеров, обслуживающих матчи регулярных чемпионатов и турниров УЕФА, этике общения с людьми с инвалидностью САFE использует тренинг, включающий следующие блоки.

- Знакомство с социальной моделью инвалидности.
- Сравнение медицинской и социальной моделей инвалидности.
- Этика общения слюдьми с инвалидностью практические советы и упражнения.

ТАБЛИЦА 1

Тренинги для персонала

Категория персонала	Основные вопросы тренингов
Волонтеры	Паралимпийское движение и Паралимпийские игры, безбарьерная среда соревновательного объекта – места работы волонтера, помощь человеку с инвалидностью и этика взаимодействия с ними
Водители транспортных средств	Правила безопасной перевозки людей с инвалидностью и особенности крепления инвалидных колясок в транспортных средствах, правила использования подъемного оборудования транспортного средства, помощь человеку с инвалидностью при посадке-высадке, этика взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность
Сотрудники служб безопасности	Особенности досмотра людей с различными категориями инвалидности на пунктах контроля доступа, этика взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность
Персонал отеля	Паралимпийское движение и Паралимпийские игры, безбарьерная среда отеля, помощь человеку с инвалидностью в отеле, этика взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность

ОЛИМПИЙСКОЕ ДВИЖЕНИЕ

- Корректная терминология в отношении людей с инвалидностью.
- Что такое доступный стадион? Европейская практика на примере практического справочника УЕФА и САFE по доступности стадионов и удобствам в игровые дни «Открыто для всех» (доступен на русском языке http://cafefootball.eu/sites/default/files/contentfiles/pdfs/UEFAandCAFEGoodPracticeG uide-RUSSIAN.pdf).
- Примеры доступных и недоступных решений и услуг на стадионах Европы.

По завершении тренинга все участники получили брошюру карманного формата – памятку САFE с основными терминами и рекомендациями по этике общения. Данный тренинг прошли все ключевые сотрудники стадионов, принимавших матчи Евро-2012.

Аудиоописательное комментирование (тифлокомментирование) для незрячих и слабовидящих болельшиков

Зрители с сенсорными нарушениями (нарушением слуха или зрения) могут нуждаться в особых сервисах, позволяющих им находиться в курсе происходящих событий. Такими особыми сервисами являются сурдоперевод¹ и тифлокомментирование². Для предоставления таких сервисов требуется специально обученный персонал.

При подготовке к Олимпийским и Паралимпийским играм в Сочи в целях сокращения расходов оргкомитета на привлечение и подготовку узконаправленных специалистов различного профиля было принято решение провести отбор и необходимую переподготовку волонтеров, уже имеющих устойчивые навыки сурдоперевода и работы с различными категориями людей с инвалидностью. Большую помощь оргкомитету в отборе персонала оказал волонтерский центр Российского государственного социального университета (РГСУ). Были отобраны волонтеры из числа студентов РГСУ, владеющих сурдопереводом, и преподавателей коррекционных школ, работающих с детьми с инвалидностью. Все отобранные волонтеры прошли отбор в учебном центре, специализирующемся на подготовке телевизионных и радиокомментаторов. Под руководством опытных преподавателей будущие тифлокомментаторы в течение четырех месяцев работали над дикцией, изучали специфику живого радиокомментирования спортивных и зрелищных мероприятий, практически отрабатывали навыки аудиоописательного комментирования с использованием записей церемоний открытия и закрытия предыдущих Олимпийских и Паралимпийских игр.

Все волонтеры по окончании курсов получили документы о профессиональной переподготовке и новой специальности. В дополнение к программе спортивного комментирования оргкомитет организовал для волонтеров обучающий курс по специфике восприятия информации незрячими людьми и особенностям тифлокомментирования культурных и спортивных мероприятий. По итогам обучения были отобраны лучшие из лучших – восемь волонтеров основного состава (по четыре человека на Олимпийские и Паралимпийские игры соответственно) и два запасных. Таким образом, за счет ограниченного количества волонтеров решались одновременно четыре задачи обеспечения специальных сервисов для людей с инвалидностью:

- тифлокомментирование во время церемоний открытия и закрытия Олимпийских и Паралимпийских игр;
- сервис по организации сурдоперевода;
- организация колл-центра по вопросам безбарьерной среды и взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность;
- печать информационных материалов рельефно-точечным шрифтом Брайля.

В рамках подготовки к Евро-2012 аудиоописательный комментарий для слепых и слабовидящих болельщиков также стал одним из интереснейших проектов кампании «Уважай безбарьерность – Футбол без ограничений». Ни в Польше, ни на Украине ранее не было опыта предоставления подобной услуги на спортивных мероприятиях, как не было и ни одного подготовленного специалиста. В связи с этим пришлось проводить подготовку с нуля и закладывать основу для дальнейшего развития аудиоописательного комментирования не только футбольных матчей, но и других спортивных мероприятий в обеих странах. Уникальный проект получил большое внимание со стороны СМИ, что помогло донести идею до широкого круга людей.

Более 50 специально отобранных волонтеров, прошедших тест на знание и понимание футбола, дикцию, умение ясно и четко доносить свою мысль и описывать события, прошли интенсивный тренинг у приглашенных австрийских тренеров, которые работали на Евро-2008 в Австрии и Германии. После двухдневных интенсивных

занятий волонтерам предстояли ежедневная домашняя работа и многочасовые практические занятия. После двух месяцев тренировок каждый из участников попробовал себя в аудиоописательном комментарии на реальном матче регулярного чемпионата и получил отзывы от слепых и слабовидящих болельщиков, которые были приглашены на игры для тестирования новой услуги. По завершении всех этапов подготовки были отобраны лучшие комментаторы, которые и работали на матчах Евро-2012. Но многие из тех, кому не посчастливилось комментировать матчи турнира, впоследствии нашли применение новым знаниям на матчах своих местных клубов и продолжают радовать слабовидящих болельщиков на матчах в других городах.

Тренинг САFE по подготовке аудиоописательных комментаторов построен по принципу «тренинг для тренера»: пройдя все этапы подготовки и получив соответствующий сертификат, участник впоследствии может сам стать тренером, проводить обучение будущих комментаторов и распространять услугу в другие клубы и на другие массовые мероприятия. Так, например, один из комментаторов Евро-2012 с Украины был

приглашен в качестве тренера Министерством спорта Грузии для обучения местных волонтеров для работы на футбольных матчах национальной сборной Грузии по футболу.

Аудиоописательный комментарий всегда находит живой отклик среди слепых болельщиков, а также среди людей, которые хорошо видят, но такой комментарий помогает им лучше понимать происходящее на поле.

Для того чтобы сделать футбольный матч доступным для слепых и слабовидящих болельщиков, достаточно специального FM-транслятора и двух комментаторов. Болельщики могут занимать любое место на стадионе, то есть сидеть с семьями и друзьями, и воспользоваться услугой комментария, просто настроив свои телефоны, mp3-плееры или портативные радиоустройства на нужную волну. Такой инклюзивный подход повышает уверенность в себе у людей с инвалидностью, помогает им интегрироваться в футбольное сообщество и чувствовать себя частью команды. Немаловажен и эмоциональный фактор: «Я — часть этого события, поэтому буду возвращаться на стадион снова и снова».

•

Аудиозаписи тифлокомментирования церемоний открытия и закрытия Олимпийских и Паралимпийских зимних игр 2014 года можно прослушать, пройдя по следующим ссылкам.

Церемония открытия Олимпийских игр: на русском языке – https://www.youtube.com/watch?v=ZORB5V-7mz4 на английском языке – https://www.youtube.com/watch?v=zTpsQzu68uM

Церемония закрытия Олимпийских игр: на русском языке – https://www.youtube.com/ watch?v=tJ3xMwyixFw на английском языке – https://www.youtube.com/watch?v=xuDmC8THNqs

Церемония открытия Паралимпийских игр: на русском языке – http://www.youtube.com/watch?v=3Bw69DqMUfA на английском языке– http://www.youtube.com/watch?v=Z-ut1qRmNKo

Церемония закрытия Паралимпийских игр: на русском языке – http://www.youtube.com/watch?v=9B0RSxMeGLA на английском языке – http://www.youtube.com/watch?v=8KLjF_5cICc







¹ Сурдоперевод – процесс преобразования речевого сообщения из акустической формы в мимико-жестовый код (для глухих и слабослышащих).

² Тифлоперевод, или аудиоописательный комментарий, – это особый вид комментария с дополнительной информацией для людей, которые не видят саму игру или происходящее на поле и стадионе. Специально обученный комментатор предоставляет дополнительное изложение событий, которое описывает всю основную визуальную информацию, такую как язык тела, выражение лица, декорации, действия, одежда, цвета и другие моменты, которые важны для получения четкого представления об изображении, месте, матче, событии или окружающей среде. Во время матча комментатор должен описывать действия на поле, а не говорить о статистике или тактике и не резюмировать предыдущие действия.