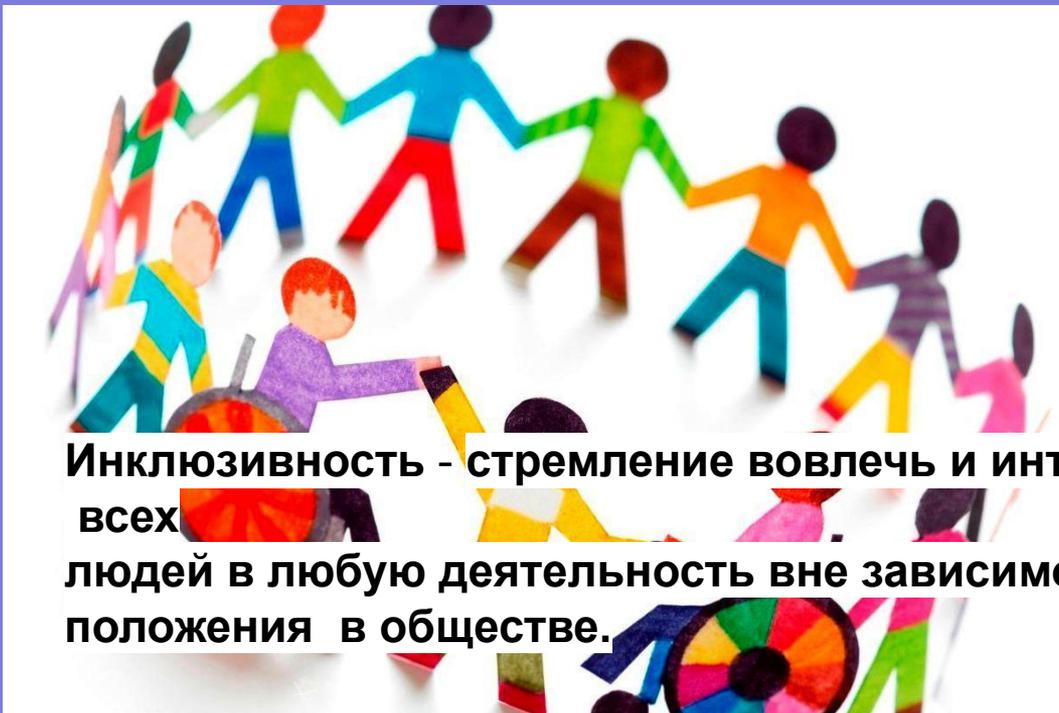


# МНОГООБРАЗИЕ И ИНКЛЮЗИВНОСТЬ

**Обслуживание покупателей с ограниченными  
возможностями**



**Инклюзивность - стремление вовлечь и интегрировать всех людей в любую деятельность вне зависимости от его положения в обществе.**



# Обслуживание покупателей с ограниченными возможностями



# СТЕРЕОТИПЫ:

-сложно выявить потребность

-может что то повредить

-его могут обидеть или задеть наши действия

-нужно приоритезировать его по отношению к другим клиентам

-обслуживание займёт много времени

-не платёжеспособен

-отвлекают внимание (участники мошеннических групп)



# КТО ТАКИЕ ЛЮДИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ?

Люди, которые имеют ограничения в повседневной жизни, связанные с физическими, психическими или сенсорными дефектами.

—в России всего 9,2% людей имеют ограниченные возможности

—Только 20% людей имеют врожденную инвалидность, остальные приобретают ее в течение жизни

—У ¼ людей в возрасте 50+ есть инвалидность

—5% имеют физическое ограничение в плане передвижения, остальные это ограничения слуха/зрения/речи/психические расстройства

---

# ТРАДИЦИОННЫЙ (МЕДИЦИНСКИЙ) ПОДХОД К ПОНИМАНИЮ ИНВАЛИДНОСТИ

- Человек не видит/не слышит/не ходит
- Его болезнь неизлечима
- Он не может себя обслуживать
- Нуждается в помощи
- Имеет серьезные физические ограничения



# СОЦИАЛЬНЫЙ ПОДХОД К ПОНИМАНИЮ ИНВАЛИДНОСТИ:

1. Физические барьеры в окружающей среде
2. Ограничения доступа к информации и общению
3. Отсутствие равных возможностей в получении образования и работы
4. Негативное отношение в обществе

1. Создание доступной среды
2. Развитие технологий, разработка специальных программ и устройств
3. Инклюзивное образование и трудоустройство
4. Развитие толерантности в обществе

# "ВЕРЮ - НЕ ВЕРЮ"

Викторина:

Я называю вам факт, вы говорите правда это или нет :)

ПРАВДА ЛИ, ЧТО ЧЕЛОВЕК БЕЗ НОГ БЫЛ  
ПИЛОТОМ ВОЕННОГО САМОЛЁТА?



### **Алексей Маресьев**

Советский лётчик - истребитель.  
После тяжёлого ранения во время войны  
врачи были вынуждены ампутировать ему обе  
ноги, но это не помешало ему вернуться к  
своему призванию и успешно совершить 86  
боевых вылетов, сбить 7 вражеских  
самолётов.

ПРАВДА ЛИ, ЧТО ПАРАЛИЗОВАННЫЙ ЧЕЛОВЕК  
БЫЛ ПРЕЗИДЕНТОМ СТРАНЫ?



### **Франклин Рузвельт**

Американский политик, 32-й президент США, был одним из самых успешных политических персон Америки. В 1921 году Рузвельт заболел полиомиелитом, осложнения которого привели политика к инвалидному креслу. Но это не помешало ему оставаться уважаемым лидером огромной страны в тяжелые времена “Великой депрессии”.

ПРАВДА ЛИ, ЧТО ЧЕЛОВЕК НА  
ИНВАЛИДНОЙ КОЛЯСКЕ СПУСКАЛСЯ КО ДНУ  
МАРИАНСКОЙ ВПАДИНЫ?



ПРАВДА ЛИ, ЧТО ПОЛНОСТЬЮ СЛЕПОЙ ЧЕЛОВЕК  
ВЫДАЮЩИЙСЯ МУЗЫКАНТ И АВТОР ПЕСЕН?



### **Рэй Чарльз**

Американский эстрадный певец, пианист и автор. Помимо фортепиано Рэй так же свободно владел саксофоном, органом, тромбоном и кларнетом. В возрасте 7 лет он полностью потерял зрение, причину этого точно установить так и не удалось. Но это обстоятельство не помешало ему развивать свой талант. Творческого пика Чарльз достиг в 60-е годы, написал 70 музыкальных альбомов и получил 17 премий “Грэмми”

ПРАВДА ЛИ, ЧТО ЧЕЛОВЕК С СЕРЬЁЗНОЙ  
ФОРМОЙ ИНВАЛИДНОСТИ ПОКОРИЛ  
КОСМОС?



—

ПРАВДА ЛИ, ЧТО ЧЕЛОВЕК В  
ИНВАЛИДНОЙ КОЛЯСКЕ РАБОТАЕТ  
КАСКАДЁРОМ?



### **Аарон Фотерингем**

Спортсмен, тренер и каскадёр. Он родился с болезнью позвоночника и даже многочисленные операции не дали ему возможность ходить. Аарон любил наблюдать за тем, как его брат выполняет трюки на BMX, и однажды брат сам предложил ему попробовать сделать пару трюков. После упорных тренировок, в 14 лет он смог выполнить сальто в инвалидном кресле, а в 18 лет он стал первым в мире спортсменом-инвалидом, который выполнил двойное сальто назад на трамплине и попал в Книгу рекордов Гиннеса.

# ТЕРМИНОЛОГИЯ И ЭТИКЕТ В ОТНОШЕНИИ ЛЮДЕЙ С РАЗНЫМИ ФОРМАМИ ИНВАЛИДНОСТИ

ОБРАЩАЯСЬ К КОЛЛЕГЕ (В ПРИСУТСТВИИ КЛИЕНТА С ИНВАЛИДНОСТЬЮ) РЕКОМЕНДУЕТСЯ ГОВОРИТЬ:

А. ЧЕЛОВЕК С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Б. ИНВАЛИД

В. ДРУГОЕ (ВАШ ВАРИАНТ)

В. ЧЕЛОВЕК С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

ЕСЛИ У ЧЕЛОВЕКА ДИАБЕТ, ТО ПРАВИЛЬНЕЕ СКАЗАТЬ:

А. БОЛЕН ДИАБЕТОМ

Б. СТРАДАЕТ ОТ ДИАБЕТА

В. У НЕГО ДИАБЕТ

В. У НЕГО ДИАБЕТ

ВАМ НУЖНО РАЗДЕЛИТЬ НА ДВА ПОТОКА ГРУППУ ЛЮДЕЙ: ТЕХ, КТО НА ИНВАЛИДНОЙ КОЛЯСКЕ НАПРАВИТЬ В ОДИН ВЫХОД, А ТЕХ КТО БЕЗ НЕЁ В ДРУГОЙ. КАК ВЫ ОБРАТИТЕСЬ К ПОСЛЕДНИМ?

А. ЗДОРОВЫЕ ЛЮДИ

Б. НОРМАЛЬНЫЕ ЛЮДИ

В. КЛИЕНТЫ БЕЗ ИНВАЛИДНОСТИ

В. КЛИЕНТЫ БЕЗ ИНВАЛИДНОСТИ

ИЗБЕГАЙТЕ СЛОВ ТАКИХ КАК

“ЖЕРТВА”

“СТРАДАЕТ ОТ...”

“БОЛЕН...”

Люди с инвалидностью чувствуют, когда язык используется для того, чтобы подчеркнуть их ограничения.

Не позволяйте языку помешать вашему общению.

ВАМ НУЖНО ОБРАТИТЬСЯ К НЕЗРЯЧЕМУ КЛИЕНТУ, КАК ЛУЧШЕ ЭТО СДЕЛАТЬ?

А. ПОДОЙТИ СО СТОРОНЫ ЛИЦА, ПРЕДСТАВИТЬСЯ И НАЧАТЬ РАЗГОВОР

Б. ОКЛИКНУТЬ ЕГО

В. ДОТРОНУТЬСЯ ДО НЕГО ПЕРЕД ТЕМ, КАК ЗАГОВОРИТЬ

А. ПОДОЙТИ СО СТОРОНЫ ЛИЦА, ПРЕДСТАВИТЬСЯ И НАЧАТЬ РАЗГОВОР

СЛАБОВИДЯЩИЕ ТАКИЕ ЖЕ КАК И ВСЕ, ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ДЕФЕКТА ЗРЕНИЯ

ОСТАВАЙСЯ ДОСТУПНЫМ

ДЕРЖИ ПРОХОДЫ СВОБОДНЫМИ ОТ ПРЕПЯТСТВИЙ И МУСОРА

ЕСЛИ У КЛИЕНТА СОБАКА - ПРОВОДНИК, НЕ ОТВЛЕКАЙСЯ НА СОБАКУ, ГОВОРИ ТОЛЬКО С КЛИЕНТОМ

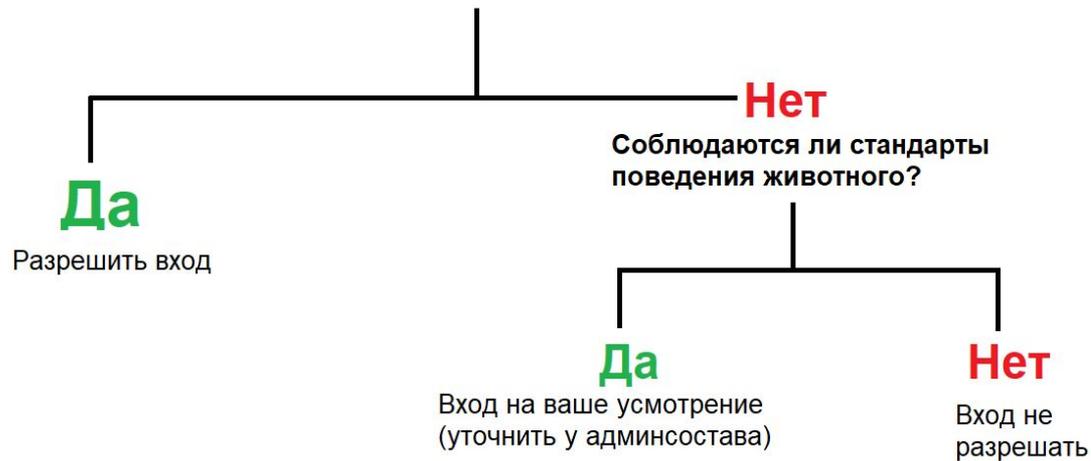
ЛЮДЯМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ ПО ЗРЕНИЮ РАЗРЕШЕНО ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ФАКСИМИЛЕ (КЛИШЕ - ПЕЧАТЬ, КОТОРАЯ ВОСПРОИЗВОДИТ СОБСТВЕННУЮ ПОДПИСЬ ЧЕЛОВЕКА)

# СОБАКА - ПРОВОДНИК (ПОВОДЫРЬ)



# ВХОД ЖИВОТНЫХ В МАГАЗИН

Является ли животное специально обученной собакой - проводником? Если есть сомнения, можете поинтересоваться у клиента.



ЕСЛИ У ВАС ПОПРОСИТ ПОМОЩИ КЛИЕНТ, У КОТОРОГО НАРУШЕНА РЕЧЬ, ВЫ:

- А. ЗАКОНЧИТЕ МЫСЛЬ ЗА НЕГО
- Б. ПОДОЖДЕТЕ ПОКА ОН ЗАКОНЧИТ
- В. ПОПРОСИТЕ НАПИСАТЬ НА ЛИСТОЧКЕ

Б. ПОДОЖДЕТЕ ПОКА ОН ЗАКОНЧИТ

# МЕДЛИТЕЛЬНОСТЬ И НАРУШЕНИЕ РЕЧИ НЕ ГОВОРИТ ОБ ИНТЕЛЛЕКТЕ ЧЕЛОВЕКА

СОСРЕДОТОЧЬТЕСЬ НА ТОМ, ЧТО ОН ГОВОРИТ, А НЕ КАК

ВНИМАТЕЛЬНО ВЫСЛУШАЙТЕ И ЗАПОМНИТЕ ЕГО ПРОСЬБУ

НЕ ИСПРАВЛЯЙТЕ И НЕ ЗАКАНЧИВАЙТЕ ЗА НЕГО МЫСЛЬ, НАБЕРИТЕСЬ ТЕРПЕНИЯ

НЕ ПРИТВОРЯЙТЕСЬ, ЧТО ВЫ ПОНЯЛИ ЧТО ОН СКАЗАЛ. ЕСЛИ НЕ ПОНЯЛИ, ИЗВИНИТЕСЬ И ПОПРОСИТЕ ПОВТОРИТЬ

ПОВТОРИТЕ КРАТКО ЧТО ОН СКАЗАЛ И УТОЧНИТЕ ВЕРНО ЛИ ВЫ ЕГО ПОНЯЛИ?

ГОВОРИТЕ НЕПРИНУЖДЕННО, ЧЁТКО И РАЗМЕРЕННО

ВАМ НУЖНО ЧТО-ЛИБО ОБЪЯСНИТЬ НЕСЛЫШАЩЕМУ КЛИЕНТУ. КАК ВЫ БУДЕТЕ ЭТО ДЕЛАТЬ?

А. ГОВОРИТЬ ГРОМЧЕ

Б. НАПИШЕТЕ НА БУМАГЕ

В. УТОЧНИТЕ, ЧИТАЕТ ЛИ ОН ПО ГУБАМ. ЕСЛИ НЕТ, ТО ИСКАТЬ АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ПУТИ ОБЩЕНИЯ

В. Уточните, читает ли он по губам. Если нет, то искать альтернативные пути общения

ПОТЕРЯ СЛУХА ИМЕЕТ РАЗНЫЕ СТЕПЕНИ: НЕКОТОРЫЕ ЛЮДИ ИСПОЛЬЗУЮТ ЯЗЫК ЖЕСТОВ, А НЕКОТОРЫЕ ОРИЕНТИРУЮТСЯ НА ЧТЕНИЕ ПО ГУБАМ ИЛИ СЛУХОВОЙ АППАРАТ.

ЕСЛИ КЛИЕНТ ИСПОЛЬЗУЕТ ПЕРЕВОДЧИКА, ОБЩАЙТЕСЬ НЕПОСРЕДСТВЕННО С КЛИЕНТОМ, А НЕ С ПЕРЕВОДЧИКОМ

ПРЕЖДЕ, ЧЕМ НАЧАТЬ ГОВОРИТЬ, УБЕДИТЕСЬ ЧТО КЛИЕНТ СМОТРИТ НА ВАС ИЛИ ОБРАТИТЕ ЕГО ВНИМАНИЕ НА СЕБЯ

НЕ ЗАКРЫВАЙТЕ РОТ ПРИ ОБЩЕНИИ И ПЕРЕСТАВАЙТЕ ГОВОРИТЬ, ЕСЛИ ОТВОРАЧИВАЕТЕСЬ. МОЖЕТЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ ЖЕСТЫ РУК, НО ПОСТАРАЙТЕСЬ НЕ ИСКАЗИТЬ И НЕ ПРЕУВЕЛИЧИТЬ

БОЛЕЕ ПРАВИЛЬНО СКАЗАТЬ КЛИЕНТУ НА КОЛЯСКЕ:

А. ПРОСЛЕДУЙТЕ НА КАССУ

Б. ПРОХОДИТЕ НА КАССУ

В. ПРОЕЗЖАЙТЕ НА КАССУ

**Б. Проходите на кассу**

## ЕСЛИ ВЫ ВИДИТЕ В ОЧЕРЕДИ НА КАССУ ЧЕЛОВЕКА НА КОСТЫЛЯХ, КАК ЛУЧШЕ ПОСТУПИТЬ?

- А. КРИКНУТЬ ЕМУ, ЧТОБЫ ОН ПРОХОДИЛ БЕЗ ОЧЕРЕДИ
- Б. ПОПРОСИТЬ ЛЮДЕЙ В ОЧЕРЕДИ, ЧТОБЫ ЕГО ПРОПУСТИЛИ
- В. НИЧЕГО НЕ ПРЕДПРИНИМАТЬ, ЧТОБЫ НЕ СМУТИТЬ ЧЕЛОВЕКА НА КОСТЫЛЯХ
- Г. НАЙТИ ВОЗМОЖНОСТЬ ПОДОЙТИ К НЕМУ И СПРОСИТЬ ЛИЧНО, ХОЧЕТ ЛИ ОН БЫТЬ ОБСЛУЖЕННЫМ ВНЕ ОЧЕРЕДИ

Г. НАЙТИ ВОЗМОЖНОСТЬ ПОДОЙТИ К НЕМУ И СПРОСИТЬ ЛИЧНО, ХОЧЕТ ЛИ ОН БЫТЬ ОБСЛУЖЕННЫМ ВНЕ ОЧЕРЕДИ

Если помещение вашего магазина доступно для человека, который пользуется инвалидной коляской, то ваша помощь ему не нужна. Подойдите с предложением о помощи в том случае, если видите, что человек действительно в ней нуждается

Если вход в ваш магазин с улицы, там отсутствует пандус и клиент просит помощи, обязательно спросите как лучше это сделать?

Никогда не трогайте и не перемещайте устройство мобильности человека без его разрешения

Следите, чтобы пожарные выходы, проходы в магазине и примерочные всегда были чистые и ничем не загромождены

Всегда говорите напрямую с клиентом, а не с его помощником

# ОБЩИЕ СОВЕТЫ

1. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ХОРОШЕГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЧЕЛОВЕКУ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ ГОВОРИТ О ТОМ, ЧТО НАША КОМПАНИЯ ОТКРЫТА И ТОЛЕРАНТНА К ЛЮБОМУ ВОШЕДШЕМУ КЛИЕНТУ. ДУМАЙТЕ ГИБКО И ТВОРЧЕСКИ О ТОМ, КАК ВЫ ОБСЛУЖИВАЕТЕ ТАКИХ КЛИЕНТОВ, ЧТОБЫ ПОЛНОСТЬЮ УДОВЛЕТВОРИТЬ ИХ ПОТРЕБНОСТИ

2. НЕ ПЕРЕЖИВАЙТЕ, ЕСЛИ ПОЧУВСТВУЕТЕ СЕБЯ НЕЛОВКО, ЕСЛИ НЕ УВЕРЕНЫ ЧТО ДЕЛАТЬ. РАССЛАБЬТЕСЬ И СПРОСИТЕ КЛИЕНТА, КАК ВЫ МОЖЕТЕ ЕМУ ПОМОЧЬ, ВСЕГДА БУДЬТЕ ГОТОВЫ ПРЕДЛОЖИТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ПОМОЩЬ.

## ОБЩИЕ СОВЕТЫ

3. НЕ ДЕЛАЙТЕ ПРЕДПОЛОЖЕНИЙ О ТОМ, ЕСТЬ ЛИ У ЧЕЛОВЕКА ИНВАЛИДНОСТЬ ИЛИ НЕТ, У МНОГИХ ЛЮДЕЙ ЕСТЬ НЕДОСТАТКИ, КОТОРЫЕ НЕ ВИДНЫ ИЛИ НЕ ВИДНЫ СРАЗУ

4. ИСПОЛЬЗУЙТЕ СВОЙ НОРМАЛЬНЫЙ ТОН ГОЛОСА, ГОВОРИТЕ НАПРЯМУЮ С КЛИЕНТОМ ДАЖЕ ЕСЛИ ЕГО КТО-ЛИБО СОПРОВОЖДАЕТ

КЛИЕНТЫ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ ТАКИЕ ЖЕ  
КАК И ВСЕ ОСТАЛЬНЫЕ И ОНИ ХОТЯТ, ЧТОБЫ  
К НИМ ОТНОСИЛИСЬ ТАК ЖЕ, КАК И КО  
ВСЕМ