



О. Н. ЧЕРНЫШЕВА

начальник Управления развития государственного управления
Университета Правительства Москвы,
кандидат исторических наук, доцент

УДК 351.755.2.08(470-25):37

O. N. CHERNYSHEVA

Head of Department of Development of Public Administration
of Moscow Metropolitan Governance Yury Luzhkov University,
PhD in History, Docent

Технологии инклюзивного взаимодействия: обучение сотрудников ЗАГС

Technologies of Inclusive Interaction: Training Personnel of Civil Status Registration Offices

Развитие инклюзивной среды в городе – один из мощных трендов, поддерживаемых в российской столице на протяжении нескольких лет. Однако инклюзия подразумевает далеко не только стирание физических барьеров для передвижения людей с ограниченными возможностями. Очень важную часть инклюзии составляет «инкорпорирование» каждого жителя в активную городскую жизнь. Любой человек регулярно взаимодействует с государственными учреждениями, которые оказывают ему различные государственные услуги. Одним из показателей качества их работы может служить уровень комфорта, который ощущает обратившийся гражданин. В Университете Правительства Москвы появилась новая программа для сотрудников ЗАГС. Ее задача – научить государственных служащих алгоритмам правильного общения с людьми, имеющими нарушения здоровья, которые обратились за услугой проведения торжественной церемонии бракосочетания. Содержание и методики разработаны с участием благотворительного фонда «ДЕЙСТВУЙ!», эксперты которого сами имеют нарушения здоровья. Миссия проекта – реализация социального подхода к инклюзии на государственной службе как к инструменту разрушения барьеров в обществе.

Expanding the city's inclusive environment is one of the powerful trends that's been sustained in the Russian Capital for several years. Inclusion, however, goes way beyond removal of physical barriers for the people with limited mobility. The inclusion's intrinsic part means "incorporating" every single citizen into active city life. Any person routinely interacts with public offices that provide them various public services. One of the quality indicators of their work can be the comfort level that is felt by the petitioner. At Moscow Metropolitan Governance Yury Luzhkov University there's now a new program for the personnel of Civil status registration offices. Its function is to teach the civil servants the algorithms of proper dealing with people with disabilities, who turned for the service of a wedding ceremony. The program's content and the methodologies were elaborated in partnership with "DEYSTVUY!" charity foundation, whose experts are people with health problems too. The project's mission is to make a social approach to inclusion work in civil service as an instrument of removing social barriers.



Ключевые слова: инклюзия, инклюзивные практики, государственные гражданские служащие.

Key words: inclusion, inclusive practices, state civil servants.

Для цитирования: Чернышева О. Н. Технологии инклюзивного взаимодействия: обучение сотрудников ЗАГС // Вестник Университета Правительства Москвы. 2023. № 1. С. 41–45.

For citation: Chernysheva O. N. Technologies of Inclusive Interaction: Training Personnel of Civil Status Registration Offices. *MMGU Herald*, 2023, no. 1, pp. 41-45. (In Russ.).

Тема инклюзии в секторе государственных услуг сегодня одна из наиболее востребованных, но для ЗАГС она, пожалуй, самая щепетильная. ЗАГС – это единственный орган власти, который по закону обязан обеспечивать гражданам праздник. Речь идет о торжественной церемонии регистрации брака – в парадной обстановке, в зале с государственной символикой, с маршем Мендельсона, с большим количеством гостей, поздравлениями, цветами и т.д.

Даже при работе с обычными парами сотрудники ЗАГС порой сталкиваются с проблемами, а регистрация пары людей с нарушениями слуха, зрения, работы опорно-двигательной системы представляет собой уже нестандартную ситуацию для ЗАГС. Здесь много подводных камней, обход которых полностью разрушает стандартную церемонию. Как правильно задать вопрос: «Является ли ваше желание вступить в брак добровольным и обоюдным?» – и корректно получить ответ, если пара имеет нарушения слуха или даже нарушения речи? Как пригласить к столу для подписания акта и обмена кольцами слабовидящую пару и как дать им с комфортом поставить подписи? Какие обращения применять вместо привычных фраз «проходите, пожалуйста», «садитесь», «подойдите к столу», если пара – люди в инвалидных креслах?

Для ЗАГС особенно важно, чтобы любая пара, в том числе имеющая нарушения здоровья, получила не просто государственную услугу (торжественную регистрацию брака), но и заряд счастья.

Управление ЗАГС города Москвы – постоянный клиент Университета Правительства Москвы, и инклюзивные практики – не первая их заявка на обучение. В 2019 г. подразделение вуза – Управление развития государственного управления разработало для своего заказчика большую программу «Организация и проведение торжественной церемонии в органах ЗАГС». Программа рассчитана на 72 часа и ориентирована на создание нового стандарта столь важной церемонии. Обучение по ней прошли 260 сотрудников московских ЗАГС, и команда разработчиков накопила большой экспертный опыт в данной сфере. В ходе ос-

воения программы методистам постоянно поступали вопросы от ведущих торжественных церемоний об особенностях работы с парами, имеющими нарушения слуха, зрения, речи, деятельности опорно-двигательной системы. В итоге был создан новый продукт – семинар-тренинг «Технологии инклюзивного взаимодействия в работе органов ЗАГС». Такое решение объяснялось еще одной причиной – отсутствием аналогов в образовательной среде. Требовалось создать курс с нуля: найти экспертов, собрать кейсы из существующего опыта органов ЗАГС.

Когда говорят об инклюзии, в первую очередь подразумевают доступную среду в узком смысле (обустройство пандусов, использование тактильной плитки в переходах, указателей с шрифтом Брайля и т. п. [2]). Образовательный проект Управления развития государственного управления не «про пандусы». Семинар-тренинг «Технологии инклюзивного взаимодействия в работе органов ЗАГС» направлен на обучение государственных служащих комфортной коммуникации с людьми, имеющими особенности здоровья, на продуктивное взаимодействие граждан и органов исполнительной власти.

Можно сформулировать следующие задачи проекта:

- обеспечить обучающихся навыками инклюзивного взаимодействия с людьми, имеющими нарушения здоровья, причем обучить всех ведущих торжественных церемоний органов ЗАГС города Москвы;
- снизить моральную нагрузку на госслужащего (помочь избавиться от чувства вины, неловкости) благодаря пониманию психологических особенностей людей с нарушениями здоровья;
- обеспечить психологический комфорт людям с нарушениями здоровья во время торжественной церемонии и при взаимодействии с госслужащими за счет исключения триггеров, провоцирующих неловкие ситуации;
- реализовать на практике социальный подход к инклюзии на государственной службе как к инструменту снятия социальных барьеров.

В России действует федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» [1], в котором содержится следующее определение инвалида: «лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты». Как можно видеть, данное понятие трактуется с точки зрения медицины и констатирует отклонение здоровья от состояния нормы. Очевидно, что не всякое нарушение здоровья поддается лечению, например, если человек от рождения не слышит или не видит. Выходя за рамки юридических отношений человека, имеющего нарушения здоровья, с социальными институтами, в современном мире последние десятилетия доминирует другой подход: человек с отклонениями в работе органов слуха, зрения, речи, опорно-двигательного аппарата – такой же нормальный участник социума, как и любой другой. Люди с ограничениями здоровья так же учатся, работают, женятся, заводят детей, разводятся. Иначе говоря, к человеку с ограничениями здоровья надо относиться, как к полноценному члену общества, но с учетом определенных физических особенностей, требующих внимания.

Навыки, которые нужно усвоить ведущим торжественной церемонии, можно определить в форме ответов на вопросы:

- Что делать для обеспечения психологического комфорта людям с нарушениями здоровья (в том числе при оказании государственных услуг)?
- Что нужно делать, чтобы не испытывать стыда за собственное здоровое тело и избавиться от страха попасть в неловкую ситуацию при коммуникации с гражданами, не такими как большинство людей?

Таким образом, цель обучающихся по программе – изучить коммуникативные нюансы оказания услуг людям с особенностями здоровья и освоить алгоритмы проведения торжественных церемоний для таких пар.

Результат обучения будет явным и для участника, и для его руководителя. Сотрудник

убедится, что способен применять новые знания и умения в ранее непривычной для него ситуации. Руководитель сможет наблюдать в действии стандарт церемонии для пар с нарушениями здоровья и оценить эффективность обучения по непосредственной реакции граждан. Специфика органов ЗАГС состоит в том, что сотрудники получают обратную связь немедленно по окончании оказания услуги или даже в процессе ее оказания. Если услуга оказана хорошо, то за ней последуют выраженные положительные эмоции – восторг, слезы счастья и слова благодарности в адрес ведущего.

На этапе разработки семинара-тренинга «Технологии инклюзивного взаимодействия в работе органов ЗАГС» было уделено много времени поиску квалифицированных экспертов. Счастливым решением для разработчиков стало сотрудничество с благотворительным фондом поддержки людей с нарушениями здоровья «ДЕЙСТВУЙ!». Эксперты фонда являются носителями различных нарушений, но при этом имеют профильное образование [5] и большой опыт работы со смешанной аудиторией, в том числе с государственными служащими.

 Обучение сотрудников ЗАГС инклюзивным практикам в Университете Правительства Москвы:

2022 г.

2023 г.

обучено 55
ведущих тор-
жественных
церемоний

планируется
обучить 50 ве-
дущих торже-
ственных це-
ремоний



**Более 95% участни-
ков программы**

В семинаре-тренинге Университета Правительства Москвы с каждой группой одновременно работают три тренера с разными формами нарушений здоровья (слуха, зрения и опорно-двигательного аппарата). Каждый из них имеет специализацию по работе с людьми, имеющими отклонения в работе органов слуха (англ. «deaf skills»), зрения (англ. «blind education skills»), с людьми на инвалидных колясках (англ. «wheelchair skills»).

Ключевым инструментом тренинга является игра «Идеальный мир». Часть участников на время «теряет» зрение или слух, часть – усаживается в инвалидные коляски, а часть остается «обыкновенными» людьми. В ходе выполнения заданий на разных локациях обучающиеся неизбежно начинают совершать ошибки, происходит разрыв в коммуникации между разными членами группы. Именно эти разрывы становятся предметом обсуждения по итогам деловой игры. Участие в ней чрезвычайно полезно. Сотруднику, оказывающему услугу, нужно понимать «изнутри» возможности и ограничения тех, с кем он общается, – важно, чтобы он осознавал, как воспринимаются его речь и действия. Он не должен пропускать моменты, когда коммуникация может оборваться или принять деструктивные формы.

В программу включены серии авторских мини-практикумов каждого тренера:

- мини-урок по изучению основ русского жестового языка: разучивание основных фраз для незлышащих пар (важно, чтобы ведущая церемонии могла на жестовом языке без помощи сурдопереводчика объявить пару мужем и женой);

- мини-практикум на тему того, что нельзя говорить и делать при общении с людьми, имеющими нарушения здоровья;
- экспертные рекомендации по корректному проведению торжественной церемонии (как сделать церемонию комфортной для людей с нарушениями зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата и при этом придерживаться определенного законом порядка церемонии).

На основе проекта для ЗАГС предполагается создать общую модель комфортного взаимодействия госслужащих с гражданами, имеющими нарушения здоровья, и изменить само отношение к таким людям в социуме. Логично, начав с оказания государственной услуги по торжественной регистрации брака, рассмотреть возможность трансляции опыта на другие сферы государственной службы. Поэтому более отдаленная цель проекта – сформировать инклюзивную культуру во всех органах исполнительной власти, которые имеют прямые контакты с населением: на участках мировых судей, в районных управлениях социальной защиты населения, управах, префектурах, жилищных инспекциях, приемных органов исполнительной власти города, включая подведомственные организации – школы, досуговые центры и т.д. Инклюзивная культура – это не только доступная среда, но и взаимодействие государственных служащих с гражданами. С помощью проекта команда разработчиков продолжит реализовывать на практике социальный подход к инклюзии на государственной службе как к средству снятия барьеров, которые создает общество.



Игра «Идеальный мир»



В 2023 г. 31 января произошло подведение итогов конкурса и состоялось награждение победителей премии HR IMPACT 2022. Диплом премии является свидетельством того, что компания (организация) исповедует современные ценности в работе с персоналом. Программа Университета Правительства Москвы «Технологии инклюзивного взаимодействия в работе органов ЗАГС» заняла второе призовое место в номинации Diversity & Inclusion – «Лучший проект по созданию равных возможностей в рабочей среде» [6]. Конкурсные проекты оценивались по следующим критериям: проект реализован на практике; имеет конкретные, измеримые результаты; регламентирован по времени (имеет начало, конец и направлен на достижение заранее

определенного результата); соответствует современным мировым трендам; имеет новизну.

Тема инклюзии, можно сказать, привычна для бизнеса, который широко применяет инклюзивные практики. Многие компании имеют свои разномасштабные проекты [3]. Университет Правительства Москвы представил единственный и первый инклюзивный продукт для сферы государственного управления, в котором целевая аудитория – государственные служащие. Такой результат свидетельствует о том, что вуз и его специалисты продолжают [4] находить новые возможности для сближения тех, кто оказывает государственные услуги, и тех, кто в них нуждается. В определенном смысле это показатель того, что всестороннее развитие нашего общества продолжается.



ИНФОРМАЦИОННЫЕ ИСТОЧНИКИ

1. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». Режим доступа: СПС «КонсультантПлюс».
2. Антонова В. К. Концепты социальной инклюзии и эксклюзии в глобальном обществе: дрейф по социальным институтам, акторам и практикам // Журнал исследований социальной политики. 2012. Т. 11. № 2. С. 151–170.
3. Береговая Е. Новый императив для бизнеса. Как инклюзия помогает компаниям эффективнее работать и менять социум // Forbes. 03.08.2020. URL: <https://www.forbes.ru/forbeslife/406273-novyy-imperativ-dlya-biznesa-kak-inklyuziya-pomogaet-kompaniyam-effektivnee> (дата обращения: 27.02.2023).
4. Глухова М. Ф. Социальная адаптация людей с инвалидностью в пространстве города // Вестник Университета Правительства Москвы. 2021. № 2. С. 9–14.
5. Команда // Благотворительный фонд «ДЕЙСТВУЙ!»: [сайт]. URL: <https://fond-deystvuy.ru> (дата обращения: 27.02.2023).
6. Номинации премии // Профессиональная премия HR IMPACT 2023: [сайт]. URL: <https://impact.pcg-event.com/#nomination> (дата обращения: 27.02.2023).

REFERENCES

1. Federal Law of 24.11.1995 No. 181-FZ "On Social Protection of Invalids in the Russian Federation". Available at: "ConsultantPlus". (In Russ.).
2. Antonova V. K. Concepts of Social Inclusion and Exclusion in Globalized Society: Drifting about Social Institutions, Actors and Practices. *The journal of social policy studies*, 2012, vol. 11, no. 2, pp. 151-170. (In Russ.).
3. Beregovaya E. The New Imperative for Business. How Inclusion Helps Companies to Work Effectively and Change the Social Medium. *Forbes*, 03.08.2020. Available at: <https://www.forbes.ru/forbeslife/406273-novyy-imperativ-dlya-biznesa-kak-inklyuziya-pomogaet-kompaniyam-effektivnee> (accessed: 27.02.2023). (In Russ.).
4. Glukhova M. F. Social Adaptation of People with Disabilities in the City Space. *MMGU Herald*, 2021, no. 2, pp. 9-14. (In Russ.).
5. Team. "DEYSTVUY!" charity foundation: [website]. Available at: <https://fond-deystvuy.ru> (accessed: 27.02.2023). (In Russ.).
6. Award Nomination. *HR IMPACT 2023 professional award*: [website]. Available at: <https://impact.pcg-event.com/#nomination> (accessed: 27.02.2023). (In Russ.).