



Один день, первый шаг: как в «Пятёрочке» развивают инклюзию

Трудоустройство людей с инвалидностью порой может кардинально отличаться от привычного многим пути. Длительные перерывы, страх потерять льготы, неуверенность в своих силах и предубеждения менеджеров по набору персонала – все это приводит к невозможности годами найти работу.

Торговая сеть «Пятёрочка» в сотрудничестве с фондом Everland начала пилотировать проект «Один день в «Пятёрочке». На работу в торговый зал в качестве ознакомительной экскурсии на четыре часа могут прийти люди с ограниченными возможностями здоровья.

Последовательный путь

Все началось с создания доступной среды для покупателей. Три года назад в «Пятёрочке» начали выстраивать системный подход к тому, чтобы помещения магазинов были адаптированы для пожилых людей или посетителей с инвалидностью, а позднее – чтобы и курьеры при доставке заказов умели грамотно общаться с такой категорией покупателей.

«Инклюзия – одно из важных составляющих комплексной программы устойчивого развития «Пятёрочка с заботой». Наша главная задача сделать так, чтобы всем было комфортно – и покупать, и работать. Для этого мы работаем с пространством торгового зала, чтобы среда была адаптивной: в магазинах есть широкие проходы, пандусы при входе, полки расположены на удобной высоте, есть кассы самообслуживания, которые могут использовать и клиенты с ограничением по слуху», – рассказывает Алина Юхневич, руководитель по устойчивому развитию торговой сети «Пятёрочки».

По ее словам, контролировать состояние торговых залов, помимо чек-листов по инклюзии для руководителей магазинов, помогают тайные покупатели компании. Большой пласт работы занимает обучение персонала по взаимодействию с людьми с инвалидностью, которое является регулярным, чтобы охватить вновь пришедших сотрудников.

Адаптация магазинов привела к идее, что людей с инвалидностью можно и нужно приглашать на работу. Но не ради соблюдения государственных квот по набору такого персонала. «Мы не хотим, чтобы это превращалось в формальность, – поясняет Юхневич. – Суть нового проекта в том, чтобы понять, как нанимать людей с инвалидностью для создания полноценной инклюзивности. Работа должна быть не только по способностям, но и нравиться человеку, подходить под характер. Например, люди с расстройством аутического спектра на пробных днях отлично справлялись с монотонной повторяющейся выкладкой товара. При этом их психологическая потребность в поддержании порядка и повторении действий здесь очень пригодилась. И они чувствовали себя нужными и важными, а главное более счастливыми от этого.». Она напоминает, что в стране, по данным Росстата, около 10,9 млн таких граждан.

Инклюзия как экспертиза

«Снаружи создается видимость, что ретейл – это очень простой бизнес: нужно просто поставить продукты на полки. Ничего подобного, ретейл – это очень технологичный процесс. Поэтому это заблуждение, что в торговлю можно запросто трудоустроить, в том числе людей с инвалидностью», – отмечает сооснователь проекта Everland, социальный психолог Игорь Новиков.

По его мнению, «Пятёрочка» пошла не только по ответственному, но и по рациональному пути: компания хочет



получить знание, каким образом в тот или иной процесс встраивается человек с разными ограничениями. На сегодняшний день на этот счет нет никаких четких инструкций, даже на Западе, где опыт инклюзии дольше и шире, чем в России. Он поясняет, что люди с похожими нозологиями могут иметь разные особенности, например люди с нарушением слуха могут использовать слуховой аппарат либо совсем не слышать и использовать или нет жестовый язык. «То, как человек воспринимает информацию, напряжение, которое он испытывает, оказывает на него колоссальное влияние, хотя внешне человек может мало отличаться – например, если слуховой аппарат позволяет слышать», – говорит Новиков.

Особенность «Пятёрочки» как предприятия в том, что она может быть емкой для людей с инвалидностью: выработав подход для инклюзивного найма, компания сможет распространять его на всю сеть в разных регионах РФ.

Многие люди с инвалидностью ходят в «Пятёрочку» как потребители и, предположительно, хотели бы тут работать. Но есть многочисленные демотивирующие факторы. Например, человек думает: «Я никогда не работал, и страшно начинать, я могу потерять льготу» или «Мне страшно, я сам не могу устроиться». Проект «Один день в «Пятёрочке» предоставляет возможность поработать в торговом зале с наставником в течение четырех часов на таких позициях, как сборщик заказов в доставке, вспомогательный персонал на кассах самообслуживания, сотрудники торгового зала. Участники проекта проходят предварительные собеседования, в том числе с психологом, и отбор по нозологии (не все категории можно трудоустроить по законодательству). Первый этап подразумевает проведение эксперимента в шести магазинах компании с участием двух-трех человек в каждой фокус-группе.

Директор департамента управления персоналом территории «Центр» торговой сети «Пятёрочка» Елена Нетягова говорит, что до конца года компания намерена разработать полноценную инструкцию по трудоустройству людей с инвалидностью в ретейле.

«В ходе пилота мы должны определить трудовые позиции, которые позволяют людям с инвалидностью работать не то что не травмоопасно, а стратегически сохранно, чтобы выполнение труда не приводило к ухудшению состояния здоровья», – со своей стороны отмечает Новиков.

Необычный день в обычной «Пятёрочке»

Один из таких экспериментов компания провела в магазине, расположенном в административно-деловом районе Новой Москвы. Участвовали три человека с различными видами инвалидности: двое выкладывали товар на полки, а один работал на кассах самообслуживания. Каждый – вместе с закрепленным за ним наставником. В повседневной рутине внутри торгового зала блуждавшие покупатели явно не замечали учебного процесса новичков.

«Мы долго готовились к этому дню стажировки и даже немного волновались. Но все прошло хорошо: особенно мне понравился боевой настрой наших экскурсантов, было приятно видеть, как горели их глаза и сколько интереса и желания у них было к работе», – делится впечатлениями директор магазина Евгения Богданова.

Она добавляет, что в этом году в магазин уже трудоустроились два слабослышащих сотрудника, которые проявляют себя как открытые, добрые, ответственные и коммуникабельные люди.

Один из участников, Никита Фокша, остался доволен практическим опытом: «Мне понравилось выставлять товар на полки и запомнилось, как сотрудники мне улыбались. Я хочу и готов трудоустроиваться и работать дальше».



Другая участница, Елена Коновалова, также выразила намерение остаться работать в сети магазинов: «Больше всего мне запомнилась сегодня работа на кассе. Покупатели бывают разными, и с каждым из них нужно было находить общий язык. Мне понравилось, что меня научили новым навыкам, в частности работе с кассой самообслуживания. Я сама хожу в «Пятёрочку» как покупатель, но теперь у меня есть интерес устроиться сюда работать».

Опрошенные во время мероприятия посетители магазина «Пятёрочка» считают, что их отношение к торговой сети не изменится, если в ней будут работать люди с инвалидностью. «Для меня более важным является жизнерадостность сотрудников, а от инвалидности она не зависит», — отмечает Владимир, один из постоянных покупателей. «Я не изменю отношения к магазину, если увижу в торговом зале работников с какой-либо инвалидностью. Это хорошо, если их способностям найдется тут применение», — добавляет посетительница Наталья. В частности, она оценила, что люди с синдромом Дауна могут вполне успешно трудиться в торговом зале.

Шанс первого шага

Алина Юхневич отмечает: по данным опроса, проведенного в компании, большая часть сотрудников готова принять в коллектив людей с ограниченными возможностями здоровья и помогать им в работе. Такие коллективы более устойчивы. В случае успешных итогов пилотного проекта компания рассматривает возможность его масштабирования на другие регионы. Первые результаты обнадеживают. Так, после эксперимента в одном из московских магазинов несколько участников уже решили оформить трудовой договор.

Но трудоустройство в «Пятёрочку» не является основной целью проекта. Организаторы считают: важно помочь людям с инвалидностью сделать первый шаг на пути к самостоятельности. «Это победа, даже если человек потом говорит, что ему данная работа не подходит. Мы дали ему шанс выйти из дома, и после он может переходить к другому, более нужному шагу», — поясняет сооснователь Everland. По словам Новикова, в российских компаниях работает порядка 1–1,5% людей с инвалидностью, причем примерно половина из них по разным причинам скрывает состояние своего здоровья. И текущий запрос бизнеса — качественно интегрировать сотрудников с инвалидностью в рабочие процессы.

Источник: [Forbes](#)

[Ссылка на публикацию](#)