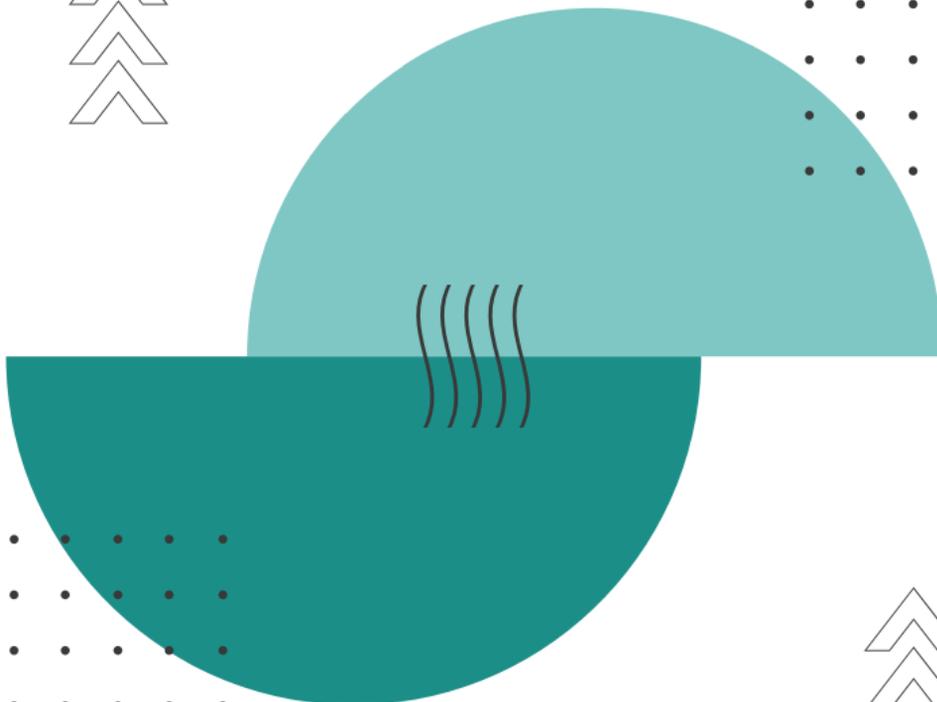




ДОБРЫЙ ЗАЯЦ

Важен каждый



«Добрый заяц» - обучающий видеокурс
для сотрудников сети магазинов
«Магнит» по общению с людьми с ОВЗ.



10 УМЕНЬШЕНИЕ
НЕРАВЕНСТВА



3 ХОРОШЕЕ ЗДОРОВЬЕ
И БЛАГОПОЛУЧИЕ



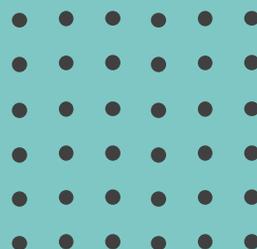
Люди с ОВЗ сталкиваются со множеством трудностей при посещении общественных пространств и учреждений. И не всегда эти трудности связаны исключительно с техническими несовершенствами (например, отсутствием пандусов). Часто люди с ОВЗ не могут получить помощи потому, что окружающие не знают, как с ними правильно взаимодействовать.

Проект «Добрый заяц» помогает сотрудникам магазинов сети «Магнит» научиться взаимодействовать с людьми с инвалидностью, правильно помогать им и создавать вокруг себя инклюзивную и доброжелательную среду.

В рамках проекта создан видеокурс, состоящий из семи коротких роликов, в которых демонстрируются приёмы помощи посетителям магазинов с ОВЗ. Курс предназначен для сотрудников магазинов.

Лидер проекта «Добрый заяц» Ольга Андреева предоставила материалы, на основании которых эксперты TSQ Consulting разработали сценарии для видео и составили тесты для проверки знаний.

Съёмки проходили в одном из магазинов с участием героев с ОВЗ. Кроме демонстрации практических приёмов оказания помощи в уроках уделено много внимания рассказу о важности поддержки людей с ОВЗ и их историям «от первого лица». Такой подход позволил сделать курс не только полезным, но и эмоционально насыщенным.





При работе над созданием курса были решены следующие задачи:

- Подготовка материалов
- Создание сценария для видео
- Разработка тестовых заданий
- Поиск героев с ОВЗ для участия в съёмках
- Организация и проведение съёмок
- Монтаж видео
- Размещение курса на платформе дистанционного обучения сотрудников
- Контроль результатов обучения
- Маркировка инклюзивных магазинов сети

По состоянию на 14.07.21 курс прошли 2857 сотрудников. По СПб обеспечение знаками только начинается, план - за лето обеспечить более 200 объектов.

В Великом Новгороде 18 магазинов «Магнит» получили наклейки, свидетельствующие об инклюзивности среды. 87 продавцов обучились и получили специальные значки.

2857 сотрудников прошли обучение

СВ ММ Великий Новгород, Семенова Ирина:
"Важен каждый"! Так звучит девиз проекта "Добрый заяц". И я действительно верю и убеждена в том, что важен каждый человек, каждый добрый поступок, каждый новый день, в котором ты чувствуешь значимость своей работы и пользу для других. Персонал магазина сталкивается с огромным количеством людей каждый день, и это определенный стресс. Курс "Доброго зайца" позволит им быть увереннее в разных ситуациях при общении с покупателями.

Люди с инвалидностью — это такие же люди, как и все остальные, только имеющие определенные особенности

Продавец ММ Антониниан, Шевченко Наталья

Люди с инвалидностью — это такие же люди, как и все остальные, только имеющие определенные особенности. Поэтому и общаться с такими людьми следует без излишней заботы, жалости, растерянности и любопытства. Конечно, у каждого человека есть индивидуальные потребности и желания, но существуют стандартные правила, которые необходимо соблюдать при контакте с человеком или группой людей с инвалидностью. Таким стандартным правилам меня обучил проект "Добрый заяц", больше для меня нет преград в общении с людьми с ОВЗ

Покупатели, во время посещения нашего магазина, могут быть уверенными что им помогут, и процесс покупки будет максимально комфортным.

ДММ Антониниан,
Васильева Наталья

Участие в проекте "Добрый заяц" — хорошая возможность для меня обучиться и обучить весь персонал своего магазина необходимым навыкам в работе с покупателями с ограниченными возможностями. Я разделяю идею проекта и рада, что теперь в магазине, под моим управлением, покупатели с ОВЗ смогут получить полную поддержку и компетентную помощь.

СВ МК Тверь, Забара Кристина

Очень добрый и нужный проект! "Добрый заяц" помог мне и моим коллегам узнать полезную информацию по взаимодействию, поддержке и помощи людям с ограниченными возможностями. Это правильно, что нам показали и научили как себя грамотно вести. Ведь магазины напрямую работают с людьми, в том числе и с ограниченными возможностями. И теперь у нас есть больше возможностей свободно общаться со всеми нашими покупателями.



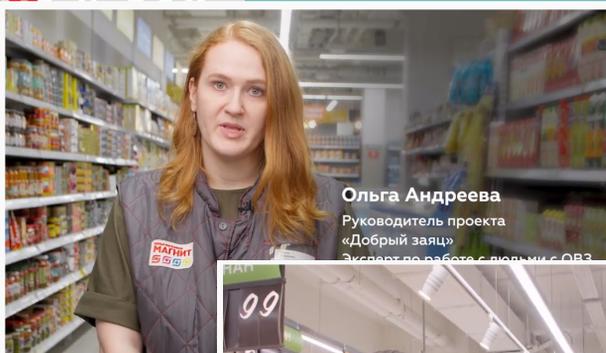
x **МАГНИТ**

Ментальные трудности и особые потребности: взаимодействие и общение

Цель: научиться основам
общения с людьми, детьми
с задержкой психического
развития



ВА



Ольга Андреева

Руководитель проекта
«Добрый заяц»
Эксперт по работе с людьми с ОВЗ



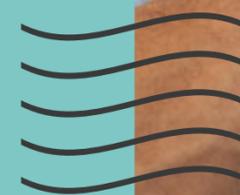


ДОБРЫЙ ЗАЯЦ

Важен каждый

02

Основная задача
проекта:
Формирование
инклюзивной
социальной среды





03

**ЛЮДЯМ С ОГРАНИЧЕННЫМИ
ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ
НЕОБХОДИМА ПОМОЩЬ В
ПОВСЕДНЕВНОЙ ЖИЗНИ ПРИ
ВЫПОЛНЕНИИ ТАКИХ ПРОСТЫХ
ВЕЩЕЙ, КАК ПОКУПКА ПРОДУКТОВ В
МАГАЗИНЕ**

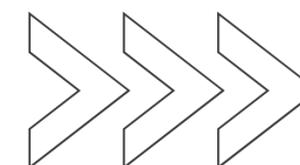
**Основные трудности, при посещении
магазина, у человека с ограниченными
возможностями здоровья, это
передвижение по магазину, доступность
продуктов с верхних и нижних полок,
коммуникация с продавцами.**

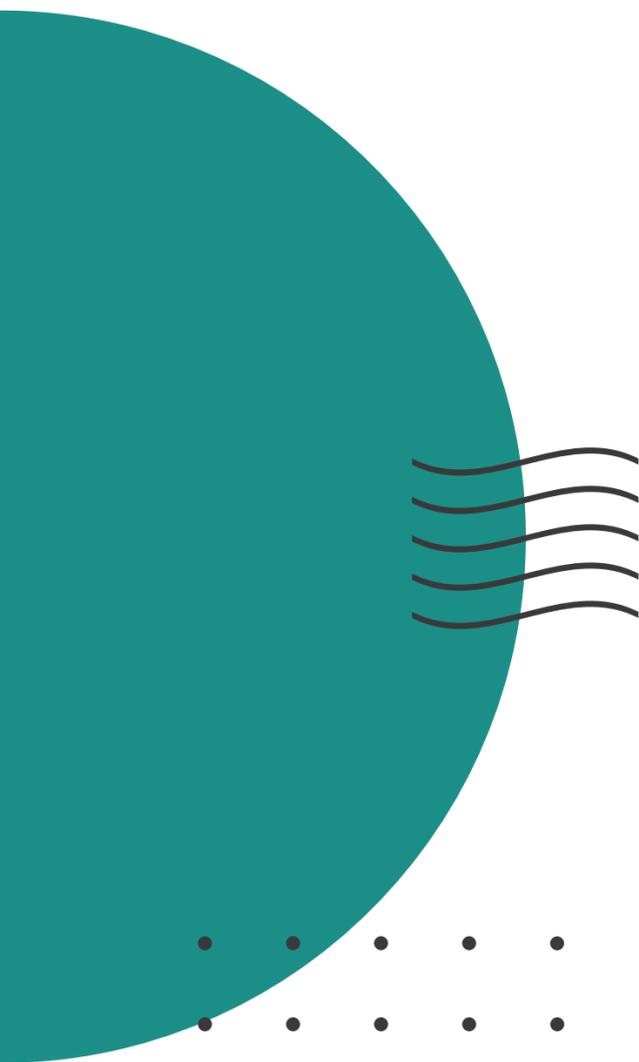
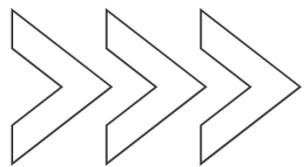
Также, помощь необходима родителям детей с ограниченными возможностями здоровья.

04

КУРС «ДОБРОГО ЗАЙЦА»

В курсе доступно рассказано, как взаимодействовать с человеком с ограниченными возможностями здоровья в зависимости от его физического, ментального, интеллектуального состояния. Также включены практические занятия и блок для профилактики профессионального выгорания продавцов.





94%

Процент обученных продавцов, подтвердивших актуальность и новизну полученных знаний из курса.



06

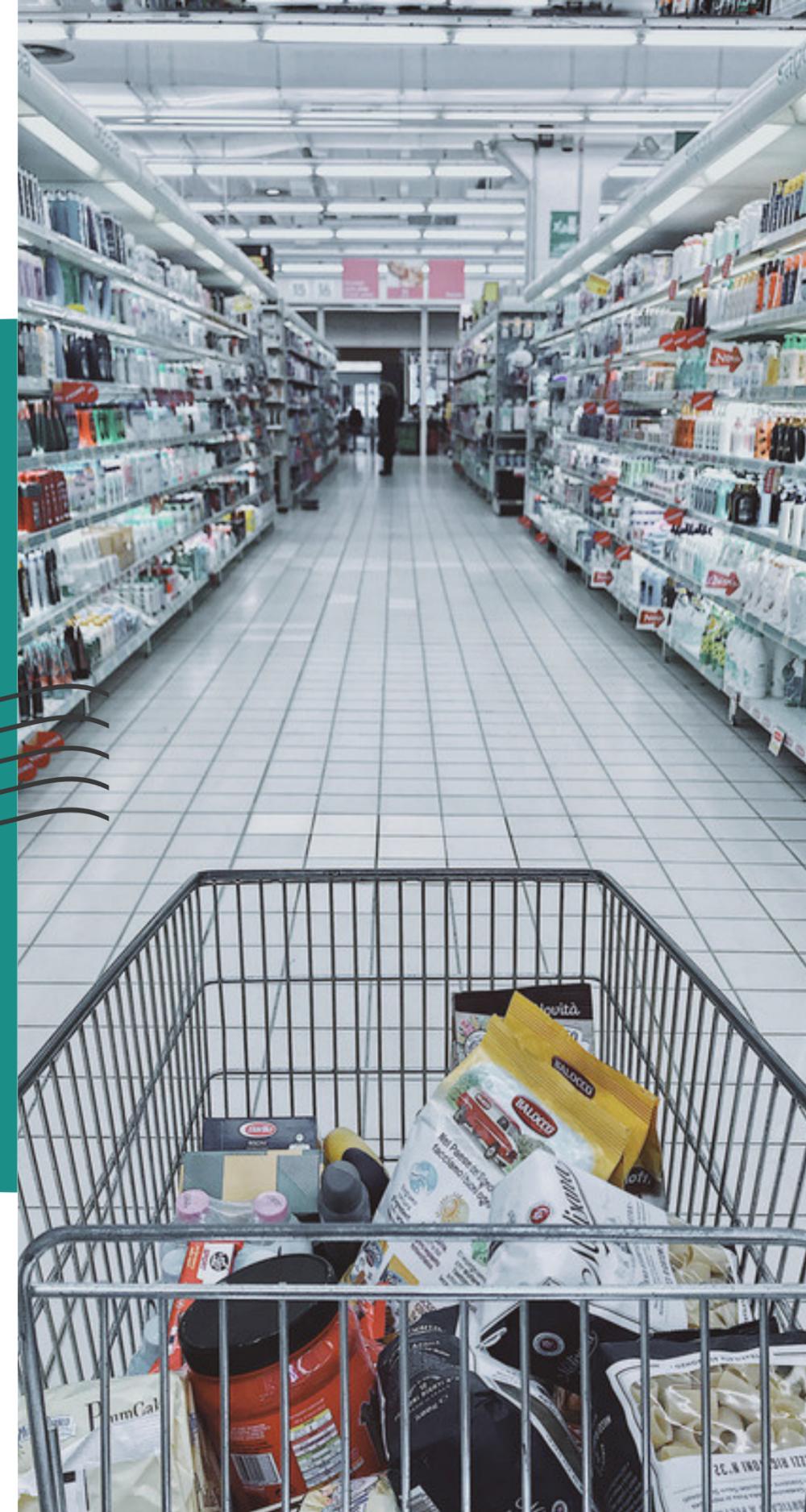
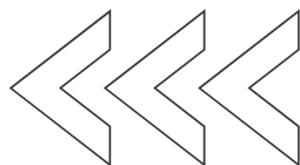
НА 2018 ГОД В СТРАНЕ НАСЧИТЫВАЛОСЬ БОЛЕЕ 12 МИЛЛИОНОВ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Но существуют диагнозы ограничивающие возможности человека, не дающие ему статус инвалида. Официальной статистики по людям с ОВЗ нет.



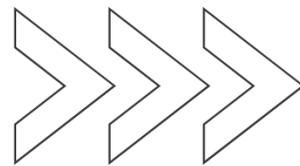
07

Создание инклюзивной среды в магазине позволит привлечь новых партнеров, поднимет уровень доверия у покупателей, повысит социальную значимость бренда.



КУРС СОСТОИТ ИЗ 8 БЛОКОВ

1. Статьи, законы, регламентирующие права людей с ОВЗ/инвалидов в России. Законы об инклюзивном образовании, безбарьерной среде.
2. Особенности общения и взаимодействия с глухими, слабослышащими, глухонемыми людьми/детьми.
3. Особенности общения и взаимодействия с незрячими, слабовидящими людьми/детьми.
4. Практическое занятие по взаимодействию с глухими, слабослышащими, незрячими и слабовидящими людьми/детьми.
5. Особенности общения и взаимодействия с людьми /детьми с тяжёлым нарушением речи.
6. Особенности общения и взаимодействия с людьми/детьми с нарушением опорно-двигательного аппарата.
 - 6.1 Особенности общения и взаимодействия с людьми/детьми с особыми потребностями (прочие различные диагнозы и осложнения физического здоровья).
7. Особенности общения и взаимодействие с людьми/детьми с задержкой психического развития.
8. Практическое занятие по взаимодействию с людьми/детьми с тяжёлым нарушением речи, с нарушением опорно-двигательного аппарата, с особыми потребностями (прочие различные диагнозы и осложнения физического здоровья), с задержкой психического развития.



09

ПОСЛЕ ОБУЧЕНИЯ

1. Продавец получает значок «Доброго зайца», по которому его может определить человек с ОВЗ.
2. На дверь магазина наклеивается наклейка-маячок, по наклейке человек с ОВЗ определяет магазин в котором работают инклюзивные продавцы.
3. Внутри магазина размещается плакат с пояснениями, какую именно помощь оказывает продавец.





10

С проектом сотрудничают:

- 1) Актеры театра и кино
- 2) Российский Союз Молодёжи
- 3) Певцы и блогеры
- 4) Журнал «Жизнь с ДЦП» фонда Гоши Куценко
- 5) Администрация Великого Новгорода



11

ДЛЯ СВЯЗИ:

dobrzauc@gmail.com

Instagram: @dobrzay

vk: @dobrzay

тел.: 8-908-295-25-92

Ольга

