

УДК 343.83

Формирование компетенций персонала по обслуживанию пассажиров с инвалидностью на Западно-Сибирской железной дороге и автотранспортных предприятиях Новосибирской области



Фадейкина В.С.

Кандидат социологических наук,
доцент кафедры социальной психологии управления
Сибирского государственного университета путей сообщения (Новосибирск)

В статье представлен исторический путь, пройденный мировым сообществом на пути к осознанию необходимости интеграции людей с инвалидностью в социальное пространство. Подняты вопросы формирования доступной среды в Российской Федерации после ратификации Конвенции о правах инвалидов и в направлении реализации программы «Доступная среда». Представлен опыт обучения персонала обслуживанию пассажиров с инвалидностью на Западно-Сибирской железной дороге и автотранспортных предприятиях Новосибирской области. Показаны результаты мониторинга изменения ситуации с обслуживанием пассажиров с инвалидностью Западно-Сибирской железной дорогой (за 2017 и 2018 гг.) и сравнение с автотранспортными предприятиями Новосибирской области (за 2018 г.).

Ключевые слова: формирование компетенций персонала, пассажиры с инвалидностью, транспортные предприятия, формирование доступной среды, Конвенция о правах инвалидов, Программа «Доступная среда».

В последнее десятилетие в Российской Федерации актуализировались вопросы активного включения людей с инвалидностью и маломобильностью в социальное пространство. Активизация вопросов создания доступной среды для людей с ограниченными возможностями здоровья в международном пространстве начала приобретать актуальность после Второй мировой войны. Результатом активного включения многих стран в военные действия стало появление огромного количества людей с тяжелыми травмами, ранениями, в этот период проблемы инвалидов приобрели глобальный международный характер и требовали особого внимания и решения. Именно после Второй мировой войны появляются такие понятия, как «интеграция инвалидов» и «включение инвалидов в активную жизнь общества».

Первым международным документом, поднявшим вопрос равенства прав возможностей и гарантий всех людей без исключения стала Всеобщая декларация прав человека, принятая 10 декабря 1948 г. Резолюцией 217 А (III) Генеральной Ассамблеи ООН. Именно этот документ послужил основой для даль-

нейших действий организаций по правам инвалидов для поднятия на международном уровне вопросов защиты прав людей с ограниченными возможностями здоровья, провозглашенных в данном документе.

В 60-е гг. XX в. активно разрабатывается социальная концепция инвалидности, согласно которой ограниченные возможности инвалидов – это результат отношения общества к их особым потребностям, а не внутреннее, присущее именно этим людям свойство или «болезнь», которую необходимо лечить. При развитии социальной модели понимания инвалидности начался процесс индентификации барьеров как инвалидизирующих факторов для разных категорий людей с ограниченными возможностями, восприятия инвалида как ценного клиента.

В 70-80-е гг. XX в. организациям по защите прав инвалидов удается привлечь особое внимание международного сообщества к правам инвалидов, Организацией Объединенных Наций принимается ряд важных международных документов:

– 20 декабря 1971 г. на 26-ой сессии Генеральной Ассамблеи ООН резолюцией 2856 (XXVI) провоз-

глашается Декларация о правах умственно отсталых лиц;

– 9 декабря 1975 г. на 30-ой сессии Генеральной Ассамблеи ООН резолюцией 3447 (XXX) провозглашается Декларация о правах инвалидов;

– 3 декабря 1982 г. резолюцией 37/52 Генеральной Ассамблеи ООН принимается Всемирная программа действий в отношении инвалидов.

Также в 1982 г. провозглашается Десятилетие инвалидов ООН с 1983 по 1992 гг. Это Десятилетие было периодом повышения информированности и принятия мер в целях улучшения положения инвалидов и обеспечения для них равных возможностей. Международное инвалидное сообщество обратилось с просьбой к ООН взять на себя решительную и лидирующую роль и определить более конкретные инструкции для развития требований по созданию доступной среды и включения людей с ограниченными возможностями здоровья в социальные процессы. Результатом этой работы стала разработка Стандартных правил обеспечения равных возможностей для инвалидов, принятых 20 декабря 1993 г. Генеральной Ассамблеей ООН. Цель Стандартных правил заключается в обеспечении такого положения инвалидов как членов общества, при котором они имели бы те же права и обязанности, что и другие люди. Обязанность государств заключается в том, чтобы принимать необходимые меры для устранения препятствий для инвалидов. Стандартные правила ООН охватывают все аспекты жизни инвалидов и показывают, какие социальные, законодательные и политические изменения правительства стран могут сделать, чтобы убедиться, что инвалиды стали полноправными и равными гражданами своих стран.

13 декабря 2006 г. на 76-ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН принимается Конвенция о правах инвалидов. В 2008 г. Российская Федерация подписала, а в 2012 г. ратифицировала Конвенцию о правах инвалидов. Ратифицировав этот документ, Российская Федерация взяла на себя обязательства перед международным сообществом и ООН в направлении создания достойных условий жизни для людей с инвалидностью [1, с. 45-51]. В связи с этим в 2014 г. вступил в силу Федеральный закон предусматривающий внесение изменений в 24 федеральных закона РФ, в том числе в законы, касающиеся организации пассажирских перевозок: «Устав автомобильного транспорта», «Кодекс внутреннего водного транспорта РФ», «О морских портах в РФ и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», «О железнодорожном транспорте в РФ», «Устав железнодорожного транспорта РФ» [2].

Важно отметить, что на сегодня в России проживает около 12 млн. 111 тыс. граждан с инвалидностью [3]. С целью реализации положений, про-

писанных в Конвенции, в Российской Федерации реализуется Государственная Программа «Доступная среда» на 2011-2020 гг. Некоторыми ожидаемыми результатами реализации Программы является увеличение доли объектов транспортной инфраструктуры, доступных для инвалидов до 80 %.

В 2019 г. можно говорить о том, что реализация Программы выходит на завершающий этап. Транспортные предприятия, осуществляющие пассажирские перевозки, активно включились в процесс реализации данной программы и федеральных нормативно-правовых актов, направленных на создание доступной среды для инвалидов. Так, в ОАО РЖД активно ведется работа по трем направлениям:

– подготовка локальных нормативно-правовых документов, регламентирующих обслуживание пассажиров с инвалидностью на железнодорожном транспорте;

– обеспечение доступности для инвалидов подвижного состава и инфраструктурных объектов;

– реализация кадровой политики и обучение персонала по обслуживанию пассажиров с инвалидностью;

– формирование подразделения ОАО РЖД (Центр содействия мобильности ОАО РЖД), ответственного за обеспечение доступности железнодорожного транспорта для инвалидов и маломобильных пассажиров.

На сегодня персонал, связанный в своей работе с перевозкой пассажиров железнодорожным транспортом, руководствуется рядом документов, поясняющих правила организации перевозочного процесса для пассажиров с инвалидностью. Это:

– «Правила по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте», утвержденные Распоряжением ОАО «РЖД» от 27.08.2013 г. № 1835р;

– «Регламент взаимодействия центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте», утвержденный распоряжением ОАО «РЖД» от 24 апреля 2014 г. № 1016р;

– Разделы 16, 17 Стандарта АО «ФПК» СТО 1.05.006.2015 г. «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания»;

– Требования к качеству обслуживания, утвержденные Распоряжением АО «ФПК» от 22 мая 2015 г. № 613р.

На сегодня ряд железнодорожных вокзалов оборудованы пандусами, кнопками вызова персонала, информационно-коммуникационными системами, доступными для слабовидящих инвалидов; для слабослышащих пассажиров вокзалы оборудуют информационными индукционными системами. Появились штабные вагоны, оснащенные адап-

тированными купе для инвалидов, подъемными устройствами для посадки (высадки) пассажира в инвалидной коляске, вагоны оборудованы специализированными инвалидными колясками для перемещения по вагону, дублируется информация для незрячих пассажиров с использованием азбуки Брайля.

В рамках кадровой политики активно реализуется дополнительное профессиональное образование персонала, в своей работе связанного с взаимодействием с пассажирами [4]. Повышение квалификации в направлении обслуживания маломобильных пассажиров стало актуально для фронт-лайн персонала (проводник пассажирского вагона, кассир билетный, контролер перронный), персонала, который при выполнении профессиональных обязанностей так или иначе связан с обслуживанием пассажиров с ограниченными возможностями (начальник пассажирского поезда, поездной электромеханик, инструктор поездных бригад).

Для активизации работы в данном направлении на Западно-Сибирской железной дороге (З-С ЖД) в 2017 г. была разработана Программа повышения квалификации «Обслуживание маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте». Цель реализации программы обучения: совершенствование и получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности персонала, организующего обслуживание пассажиров с инвалидностью на железнодорожном транспорте. В программе курса предусмотрено изучение нормативно-правовых документов, регламентирующих организацию перевозок пассажиров с инвалидностью на транспорте. Значительное внимание уделено изучению психологии и этики обслуживания пассажиров и рассмотрению психологических основ понимания потребностей инвалидов. Во время обучения уделяется важное внимание формам взаимодействия и особенностям обслуживания пассажиров с разными видами инвалидности (заболевания опорно-двигательного аппарата; психические заболевания и нарушение интеллекта; нарушение слуха; нарушение зрения).

Поскольку объекты транспортной инфраструктуры являются потенциально опасными для любых категорий пассажиров все слушатели проходят курс оказания ситуационной и первой медицинской помощи пассажирам с инвалидностью, а также формируются навыки действий персонала в нестандартных ситуациях.

Так как доступность объектов транспортной инфраструктуры обеспечивается не только клиенториентированностью персонала, но и техническими параметрами доступности самих объектов, слушатели изучают технические требования к оборудованию и обустройству пассажирской инфраструктуры и положительный опыт формирования доступной среды.

При реализации программы обучения обязательно проводятся тренинги, формирующие навыки взаимодействия с пассажирами с ограниченными возможностями здоровья, экскурсии на инфраструктурные объекты, соответствующие техническим требованиям доступности.

Важно отметить, что подобная работа ведется не только с персоналом Западно-Сибирской железной дороги, но и с персоналом автотранспортных предприятий Новосибирской области (АТП НСО). В 2018 г. совместно с Министерством транспорта и дорожного хозяйства Новосибирской области была разработана и начала реализовываться Образовательная программа «Подготовка инструкторов предприятий общественного транспорта для проведения обучения (инструктажа) персонала по оказанию ситуационной помощи инвалидам и маломобильным группам пассажиров».

Автотранспортные предприятия в направлении подготовки персонала пошли другим путем, и было принято решение на каждом предприятии сформировать необходимые компетенции у сотрудников, отвечающих за инструктаж персонала, чтобы они в дальнейшем могли транслировать знания о требованиях к обслуживанию пассажиров с инвалидностью у водителей, кондукторов, кассиров и других категорий персонала, в своей работе связанных с обслуживанием пассажиров. Всего в 2018 г. в данной программе обучения приняло участие 32 автотранспортных предприятия Новосибирской области, осуществляющих как междугородние и межрегиональные, так и внутригородские пассажирские перевозки.

Несмотря на то что в Российской Федерации реализуется государственная программа «Доступная среда» и некоторые предприятия пытаются выполнять технические требования доступности объектов, говорить о доступной среде для инвалидов и маломобильных граждан пока не приходится. Организация поездок на общественном транспорте до сих пор остается проблематичной для всех категорий маломобильных пассажиров. В то же время именно пассажирский транспорт является важнейшим звеном общей доступной среды, и недоступность хотя бы одного элемента делает недоступной всю социальную инфраструктуру в целом.

Реализация программ обучения персонала на разных видах пассажирского транспорта позволила реализовать исследование, целью которого стало проведение мониторинга изменения ситуации с обслуживанием пассажиров с инвалидностью Западно-Сибирской железной дорогой (за 2017 и 2018 гг.) и сравнение с автотранспортными предприятиями Новосибирской области (за 2018 г.).

Исследование проводилось методом анкетирования в феврале, марте 2017 г. и феврале, марте 2018 г.

Респондентами выступили сотрудники Западно-Сибирской железной дороги (всего 118 чел.):

инструктора поездных бригад, начальники пассажирских поездов, кассиры билетные, операторы по резервированию и оформлению мест, проводники пассажирских вагонов, поездные электромеханики и персонал автотранспортных предприятий Новосибирской области: директора, заместители директоров, специалисты по охране труда, инженеры, водители, кондукторы, диспетчеры, начальники отделов эксплуатации (всего 35 сотрудников от 32 предприятий).

Проведенное исследование показало изменение понимания важности данной программы обучения для выполнения профессиональных обязанностей персоналом Западно-Сибирской железной дороги: в 2017 г. 58 % слушателей отметили, что данная программа очень важна для дальнейшей профессиональной деятельности, а в 2018 г. – 100 % слушателей отметили важность данной программы обучения. Персонал автотранспортных предприятий в 2018 г. более сдержанно оценил важность приобретения навыков по обслуживанию инвалидов на транспорте: всего 67 % слушателей отметили, что данная программа обучения очень важна для дальнейшей профессиональной деятельности, а 33 % отметили, что некоторые полученные знания пригодятся (рис. 1).

Также за последние два года изменилась и практическая значимость данной программы обучения для персонала Западно-Сибирской железной дороги. В 2017 г. 60 % слушателей указали, что смогут часто применять на практике полученные знания, в то время как в 2018 г. – 83 %. Во многом объяснить подобное изменение возможно увеличением количества пассажиров с инвалидностью на железнодорожном транспорте.

На автотранспортных предприятиях Новосибирской области 50 % слушателей указали, что смогут часто применять на практике полученные знания (рис. 2).

В оценке частоты возникновения трудностей (проблем) при обслуживании инвалидов на транспорте также за последние 2 года на Западно-Сибирской железной дороге произошли определенные положительные изменения. Так, в 2017 г. 21 %, а в 2018 г. 16 % респондентов указали на возникновение в профессиональной деятельности трудностей взаимодействия с инвалидами, в 2017 г. 15 %, а в 2018 г. 42 % респондентов указали

ли на то, что при выполнении профессиональных обязанностей при обслуживании инвалидов трудностей не возникает.

Персонал автотранспортных предприятий также указал на редкость возникновения трудностей при обслуживании пассажиров с инвалидностью (рис. 3).

Проведенное исследование позволяет предположить, что за последние два года на Западно-Сибирской железной дороге произошли некоторые положительные изменения в сфере обслуживания инвалидов, персонал более подготовлен к выполнению подобной работы, инфраструктурные объекты, вагоны все в большей степени становятся адаптированными к перевозке инвалидов.

Также проведенное исследование позволило оценить изменения интенсивности движения на транс-



Рис. 1. Оценка важности Программы обучения «Обслуживание маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте»

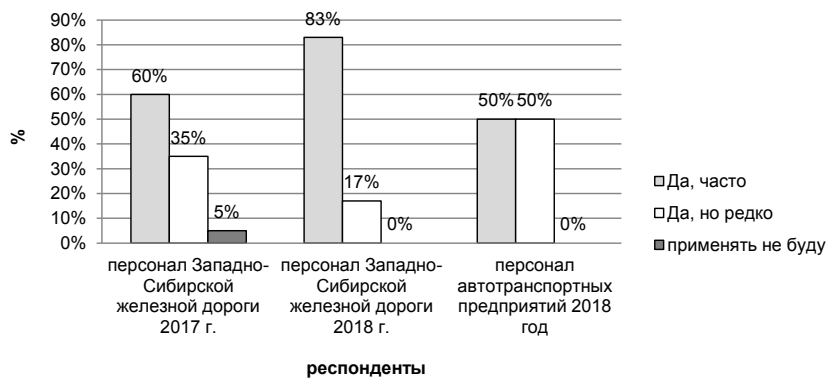


Рис. 2. Оценка возможности применения на практике знаний об обслуживании инвалидов на транспорте

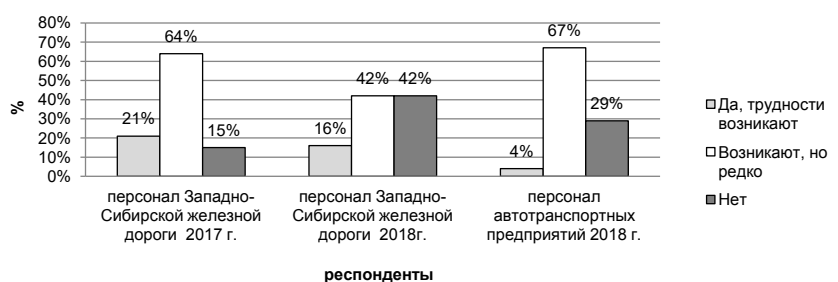


Рис. 3. Оценка респондентами частоты возникновения трудностей взаимодействия с инвалидами при выполнении профессиональных обязанностей

порте пассажиров с инвалидностью. В 2017 г. всего 27 % респондентов Западно-Сибирской железной дороги отметили, что им приходится взаимодействовать с инвалидами в каждой смене или рейсе, а в 2018 г. – 79 %. Персонал автотранспортных предприятий более сдержанно оценил интенсивность взаимодействия с пассажирами с инвалидностью, так, всего 13 % респондентов указали на то, что им часто приходится взаимодействовать с данной категорией пассажиров, а 25 % – иногда работают с пассажирами с особыми потребностями. При этом имеет смысл отметить, что подобные ответы персонала автотранспортных предприятий могут быть связаны с тем, что в выборочной совокупности присутствовали не только водители, кондукторы и кассиры, но и инженеры, директора предприятий, которые не так часто при выполнении профессиональных обязанностей работают с пассажирами (рис. 4).

Из результатов исследования видно, что интенсивность пассажиропотока инвалидов за последние два года на железной дороге значительно возросла. Персоналу практически в каждом рейсе приходится взаимодействовать с пассажирами с особыми потребностями. Опираясь на данные исследования, можно предположить что, несмотря на то, что существует множество трудностей, железнодорожная инфраструктура становится более доступной для инвалидов, что способствует повышению их мобильности и интеграции в социальное пространство.



Рис. 4. Оценка частоты взаимодействия с пассажирами с инвалидностью при выполнении профессиональных обязанностей

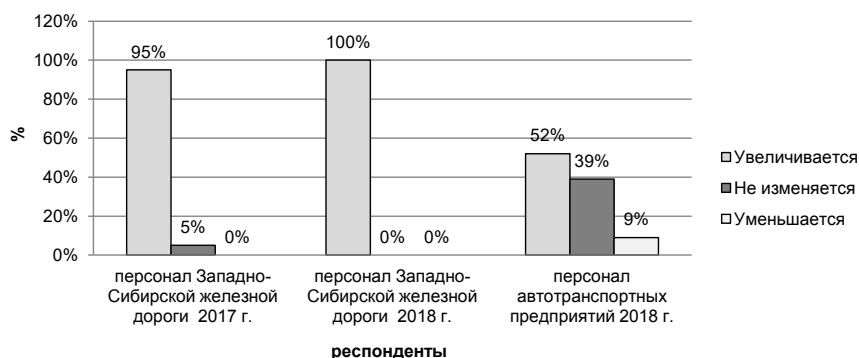


Рис. 5. Оценка изменения интенсивности движения инвалидов на транспорте

В качестве подтверждения данного предположения можно привести оценку изменения интенсивности движения инвалидов на железнодорожном транспорте самими респондентами: в 2017 г. 95 %, а в 2018 г. 100 % респондентов указало на увеличение пассажиропотока инвалидов на железнодорожном транспорте. Персонал автотранспортных предприятий более сдержанно оценил изменение интенсивности пассажиропотока инвалидов: 52 % отметили увеличение числа пассажиров данной категории, 39 % отметили, что их количество не изменяется, а 9 % отметили уменьшение пассажиров данной категории (рис. 5).

Из результатов исследования видно, что железнодорожный транспорт наращивает пассажиропоток инвалидов, становится для них более доступным. Автотранспортные предприятия (АТП) только находится в начале этого сложного пути.

По итогам обучения персонала автотранспортных предприятий был проведен круглый стол, по результатам которого можно сделать вывод о том, что у АТП возникает большое количество трудностей в приобретении специализированных автобусов, оснащенных подъемным механизмом, переносных пандусов, информационных стенов со шрифтом Брайля, в оборудовании автовокзалов текстофонами и низкорасположенными телефонами с возможностью регулирования громкости и выполнении иных требований к формированию доступной среды для пассажиров с инвалидностью.

Во многом эти трудности связаны с тем, что автотранспортные предприятия не так масштабны по размерам, как Западно-Сибирская железная дорога, ограничены в финансовых ресурсах, осуществляют субсидируемые перевозки и не могут позволить себе такие существенные финансовые вложения без дополнительного муниципального или регионального финансирования. Трудности возникают еще и в том, что данные требования к оснащению автовокзалов и автобусов прописаны в федеральных нормативно-правовых актах, но механизм реализации и источник финансирования выполнения данных требований пока не понятен.

Транспортная инфраструктура является связующим звеном в реализации человеческих потребностей, ее экономическая эффективность будет возрастать по мере увеличения ее доступности, комфортности для пассажиров. Создание по-настоящему доступ-

ной среды для пассажиров с ограниченными возможностями здоровья позволит выиграть конкурентную борьбу за этот контингент клиентов, что в дальнейшем положительно отразится и на экономических показателях работы.

Литература:

1. Сафронов К.Э., Мочалин С.М. Обеспечение доступности различных видов пассажирского транспорта для инвалидов // Вестник Сибирской государственной автомобильно-дорожной академии. – 2015. – № 5 (45). – С. 45-51.
2. Федеральный закон от 01.12.2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» // СПС Гарант.
3. Федеральная служба государственной статистики. – URL: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/disabilities/#.
4. Гилева К.В. Дополнительное профессиональное образование как действующий элемент национальной системы квалификаций // Дополнительное профессиональное образование в условиях реформирования. – Новосибирск, 2015. – С. 37-43.

Formation of the Competence of Passenger Service Personnel with Disability in the West-Siberian Railway and Motor Transportation Enterprises of the Novosibirsk Region

V.S. Fadeykina
Siberian State University of Railway Transport

The article presents the historical path traversed by the world community on the path to the realization of the need to integrate people with disabilities into the social space. The issues of creating an accessible environment in the Russian Federation after ratification of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities and towards the implementation of the “Accessible Environment” program were raised. The experience of training personnel in servicing passengers with disabilities in the West-Siberian railway and motor transportation enterprises of the Novosibirsk region is presented. The results of monitoring changes in the situation with the servicing of passengers with disabilities by the West-Siberian Railway (for 2017 and 2018) and comparison with motor transport enterprises of the Novosibirsk region (for 2018) are shown.

Key words: staff competency building, passengers with disabilities, transport enterprises, formation of an accessible environment, Convention on the Rights of Persons with Disabilities, Accessible Environment Program.

