

## ДИСКУССИЯ

О чём мы пока не говорили:

**Инклюзивность в СХ**



Модератор

**Елизавета Рыбинская**, Генеральный директор, CXdive



**Ирина Вострикова**

Руководитель B2C направления посуточной аренды, Циан



**Анастасия Филатова**

Руководитель управления маркетинговых исследований и исследований клиентского опыта, ТС «Пятёрочка»



**Карина Еремеева**

Менеджер по анализу клиентского опыта, лидер исследований ESG-повестки, ТС «Пятёрочка»



**Федор Мольков**

Директор, Центр социальной интеграции Дианы Гурцкая

# ИНКЛЮЗИЯ — БУДУЩЕЕ, КОТОРОЕ УЖЕ НАСТУПИЛО

Диалог работодателя  
с сотрудником с инвалидностью

Федор Мольков

Эксперт по формированию и управлению командами  
для социальных и культурных инициатив



# КЛЮЧЕВЫЕ ПРОЕКТЫ



Правительство  
Москвы

2010–2017

Проектная деятельность

1

привлечение персонала на международные события и его обучение (Олимпийские игры, Чемпионат мира по футболу и др.)

2014–2019

Правительство Москвы.  
Департамент культуры города Москвы

2

модернизация библиотек, культурных центров и развитие сети кинотеатров «Москино»

2020–2021

Правительство Москвы.  
Департамент предпринимательства и инновационного развития города Москвы

3

запуск АНО «Агентство креативных индустрий»

2021–2026

Правительство Москвы.  
Департамент труда и социальной защиты населения города Москвы

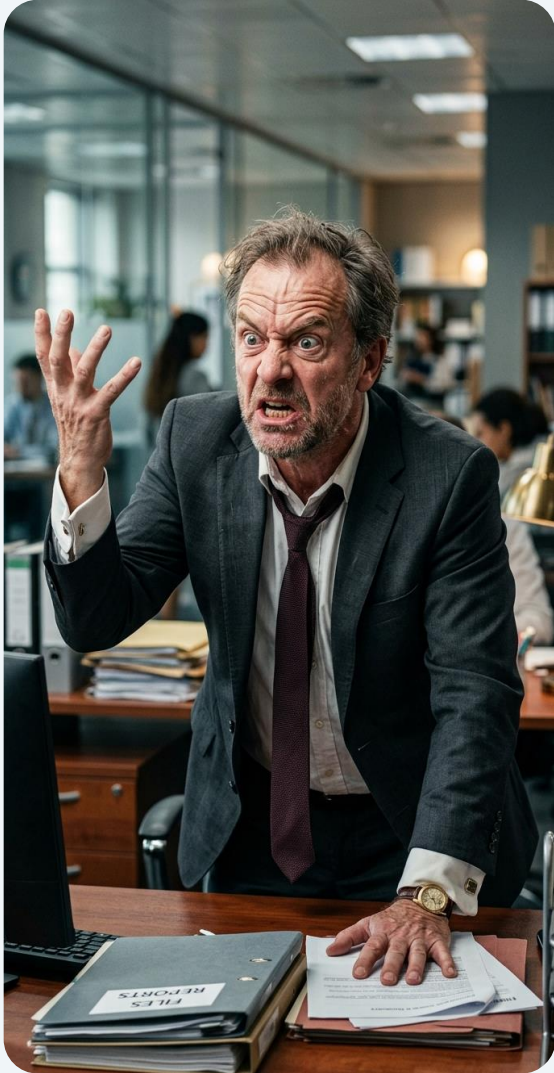
4

развитие Центра социальной интеграции Дианы Гурцкая

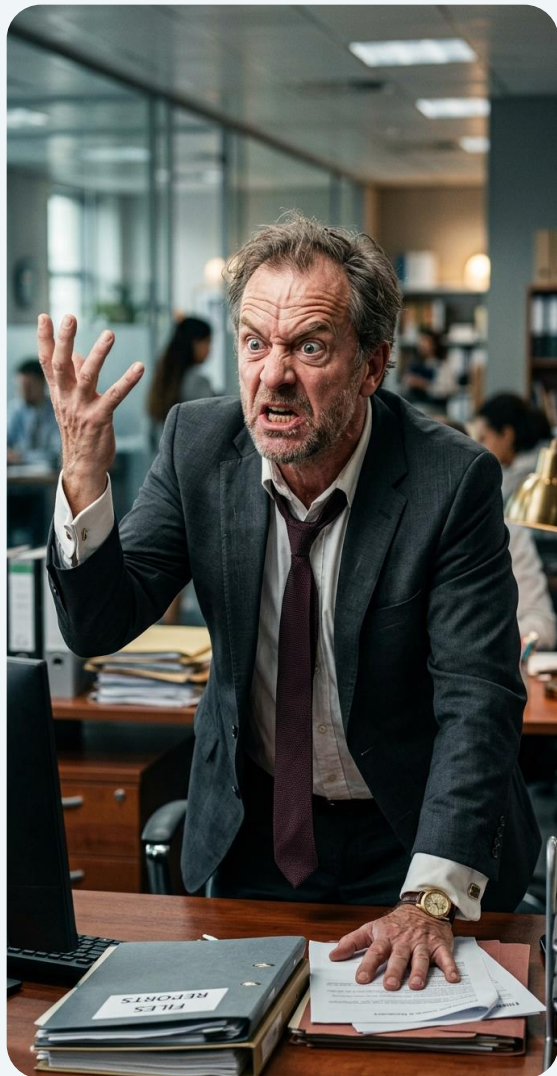
СТЕРЕОТИПЫ  
О РАБОТЕ С ЛЮДЬМИ  
С ИНВАЛИДНОСТЬЮ



ДА КТО ХОЧЕТ  
С НИМИ РАБОТАТЬ?!



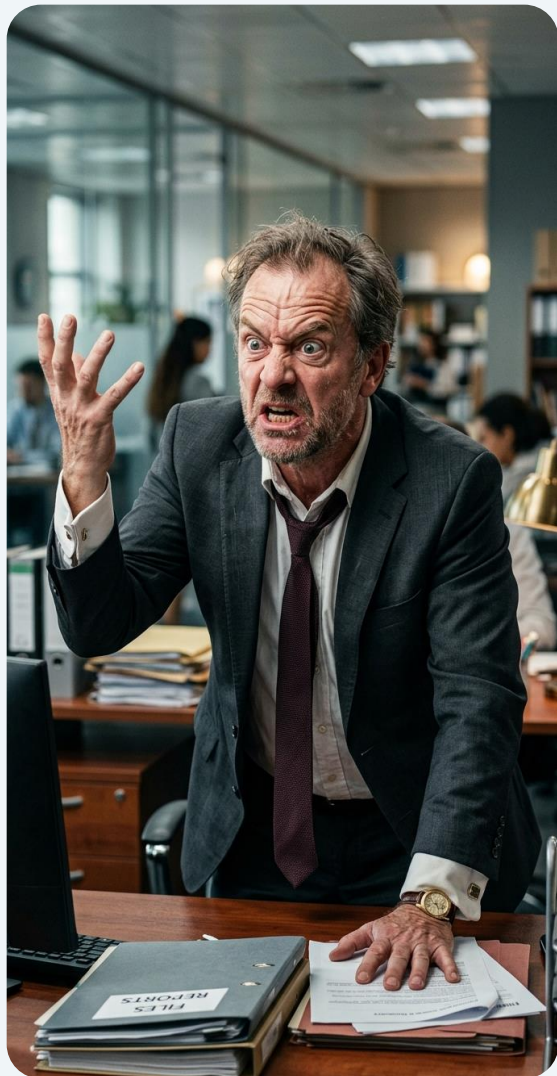
ДА КТО ХОЧЕТ  
С НИМИ РАБОТАТЬ?!



ЭТО ДОРОГО !!!



ДА КТО ХОЧЕТ  
С НИМИ РАБОТАТЬ?!



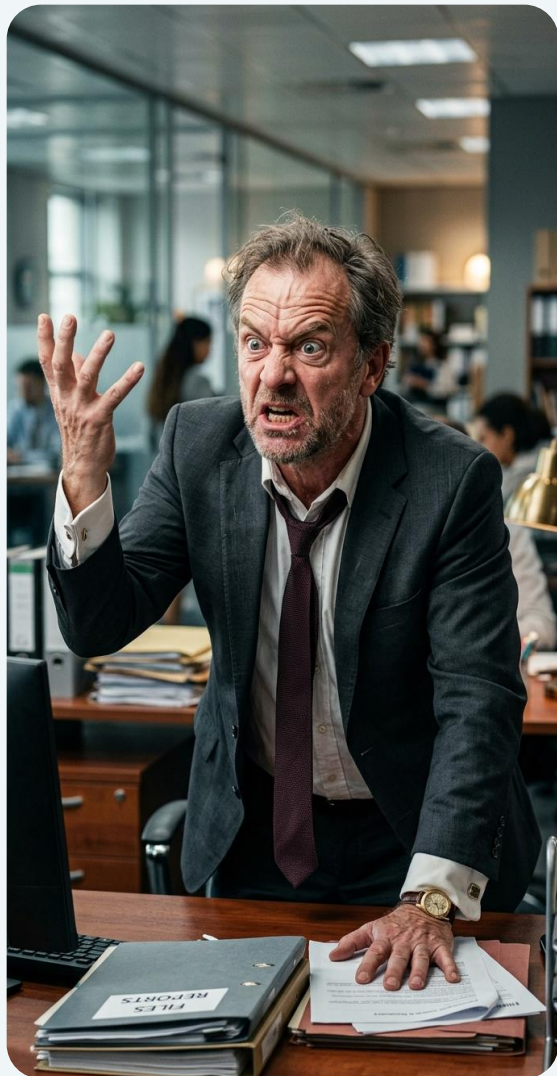
ЭТО ДОРОГО !!!



НУЖЕН ОСОБЫЙ ПОДХОД



ДА КТО ХОЧЕТ  
С НИМИ РАБОТАТЬ?!



ЭТО ДОРОГО !!!

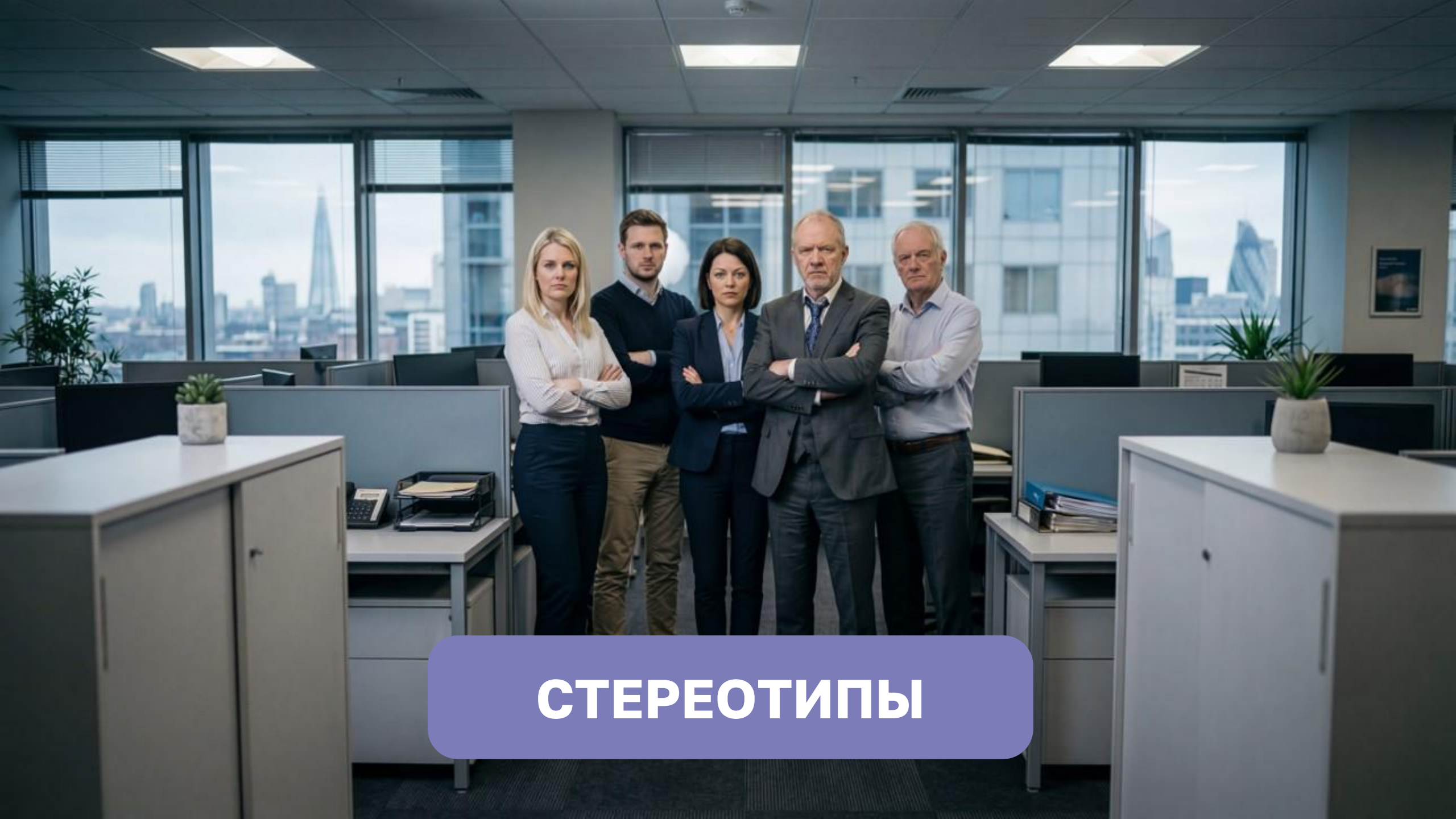


НУЖЕН ОСОБЫЙ ПОДХОД

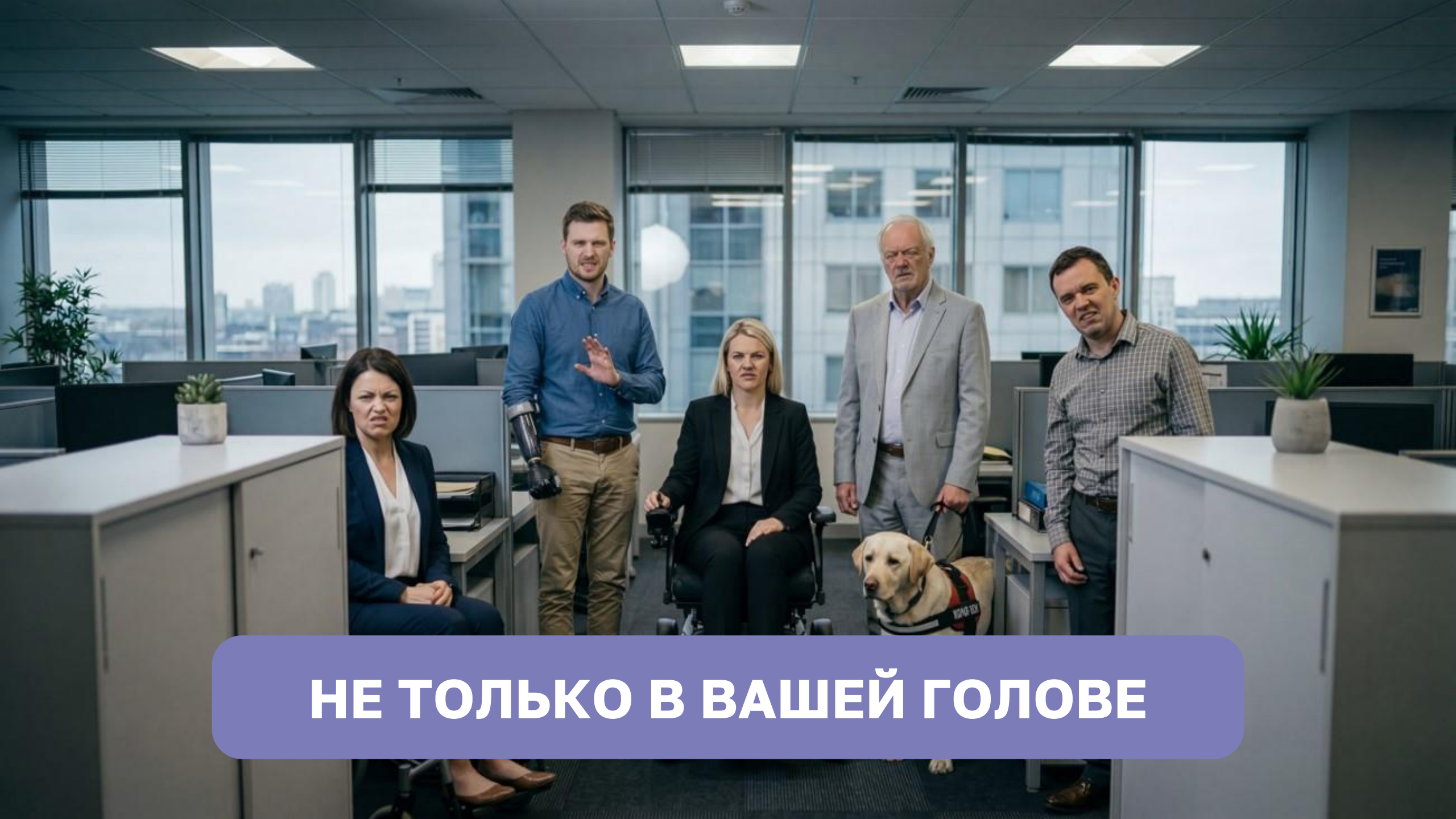


КОМАНДА БУДЕТ  
«В ВОСТОРГЕ»





**СТЕРЕОТИПЫ**



**НЕ ТОЛЬКО В ВАШЕЙ ГОЛОВЕ**

Я НЕ ЗНАЮ ЧЕГО ХОЧУ



Меня слишком  
опекали, за меня  
решали  
как мне будет лучше  
и теперь я ничего  
не знаю о своих  
интересах  
и возможностях.



Не сформированы  
представления  
о собственных интересах  
и возможностях

Я НЕ ЗНАЮ ЧЕГО ХОЧУ



Меня слишком опекали, за меня решали как мне будет лучше и теперь я ничего не знаю о своих интересах и возможностях.



МЕНЯ БУДУТ ЖАЛЕТЬ



Такое отношение у нас к людям с инвалидностью. Я не хочу постоянно терпеть к себе жалость!



Не сформированы представления о собственных интересах и возможностях

**68%** усиливает чувство изоляции

**75%** приводит к эмоциональному выгоранию

**59%** повышает чувство тревоги на 25%

Я НЕ ЗНАЮ ЧЕГО ХОЧУ

““

Меня слишком опекали, за меня решали как мне будет лучше и теперь я ничего не знаю о своих интересах и возможностях.

””

МЕНЯ БУДУТ ЖАЛЕТЬ

““

Такое отношение у нас к людям с инвалидностью. Я не хочу постоянно терпеть к себе жалость!

””

В МЕНЯ НИКТО НЕ ВЕРИТ

““

Родные не хотят, чтобы я продолжал учиться, ведь «у тебя все равно ничего не получится»

””

Не сформированы представления о собственных интересах и возможностях

**68%** усиливает чувство изоляции

**75%** приводит к эмоциональному выгоранию

**59%** повышает чувство тревоги на 25%

**17%**

родителей детей с инвалидностью в возрасте до 15 лет не ориентированы на продолжение обучения ребенка

Я НЕ ЗНАЮ ЧЕГО ХОЧУ

““

Меня слишком опекали, за меня решали как мне будет лучше и теперь я ничего не знаю о своих интересах и возможностях.

””

МЕНЯ БУДУТ ЖАЛЕТЬ

““

Такое отношение у нас к людям с инвалидностью. Я не хочу постоянно терпеть к себе жалость!

””

В МЕНЯ НИКТО НЕ ВЕРИТ

““

Родные не хотят, чтобы я продолжал учиться, ведь «у тебя все равно ничего не получится»

””

МЕНЯ НИКТО НЕ ПОНИМАЕТ

““

Мой круг общения — это родные, специалисты центров и другие люди с инвалидностью

””

Не сформированы представления о собственных интересах и возможностях

**68%** усиливает чувство изоляции

**75%** приводит к эмоциональному выгоранию

**59%** повышает чувство тревоги на 25%

**17%**

родителей детей с инвалидностью в возрасте до 15 лет не ориентированы на продолжение обучения ребенка

Низкий уровень социальной интеграции, не сформированы достаточные «мягкие» навыки для поиска работы, трудоустройства и закрепления на рынке труда

В ЦЕНТРЕ СОЦИАЛЬНОЙ ИНТЕГРАЦИИ ДИАНЫ ГУРЦКАЯ  
МЫ **РАБОТАЕМ С ТАЛАНТОМ,**  
А НЕ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

**10**

человек с инвалидностью

**10%**

от общего числа сотрудников



## ЛУЧШИЙ СМЫСЛОВИК

Виртуозно насыщает  
смыслами материалы  
нашего Центра  
и заворачивает их в упаковку  
богатейшего русского языка



## ЛУЧШИЙ СМЫСЛОВИК

Виртуозно насыщает  
смыслами материалы  
нашего Центра  
и заворачивает их в упаковку  
богатейшего русского языка



## ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА КОРПОРАТИВНУЮ КУЛЬТУРУ

Душа коллектива.  
Умеет раскрыть  
личность сотрудника  
и подружить айтишника  
с концертмейстером



## ЛУЧШИЙ СМЫСЛОВИК

Виртуозно насыщает  
смыслами материалы  
нашего Центра  
и заворачивает их в упаковку  
богатейшего русского языка



## ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА КОРПОРАТИВНУЮ КУЛЬТУРУ

Душа коллектива.  
Умеет раскрыть  
личность сотрудника  
и подружить айтишника  
с концертмейстером



## УПРАВЛЕНЕЦ, ДОСТИГАЮЩИЙ ЛЮБЫХ ЦЕЛЕЙ

Человек с высоким EQ,  
умеющий управлять  
большими человеческими  
ресурсами

# ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ



Равный равному



Сроки и факт  
исполнения



Дать больше времени  
на адаптацию

## ПРИНЦИП ТРЕХ



ПРОГРАММЫ  
ЦЕНТРА  
СОЦИАЛЬНОЙ  
ИНТЕГРАЦИИ  
ДИАНЫ ГУРЦКАЯ



# ГОРОД ВОЗМОЖНОСТЕЙ



## ЦЕЛЬ ПРОЕКТА

открыть ребятам мир культурных, образовательных, социальных пространств, где они могут взять то, что им может пригодиться в жизни.

## НАШ ЦЕНТР – ЭТО НЕ ЗАКРЫТАЯ КРЕПОСТЬ.

Проект создан для того, чтобы воспитанники открывали для себя пространство города возможностей, знали о доступных для них местах и были заинтересованы узнавать новое.

**500**

УЧАСТНИКОВ  
ЗА 2 ГОДА

**АТОМ**



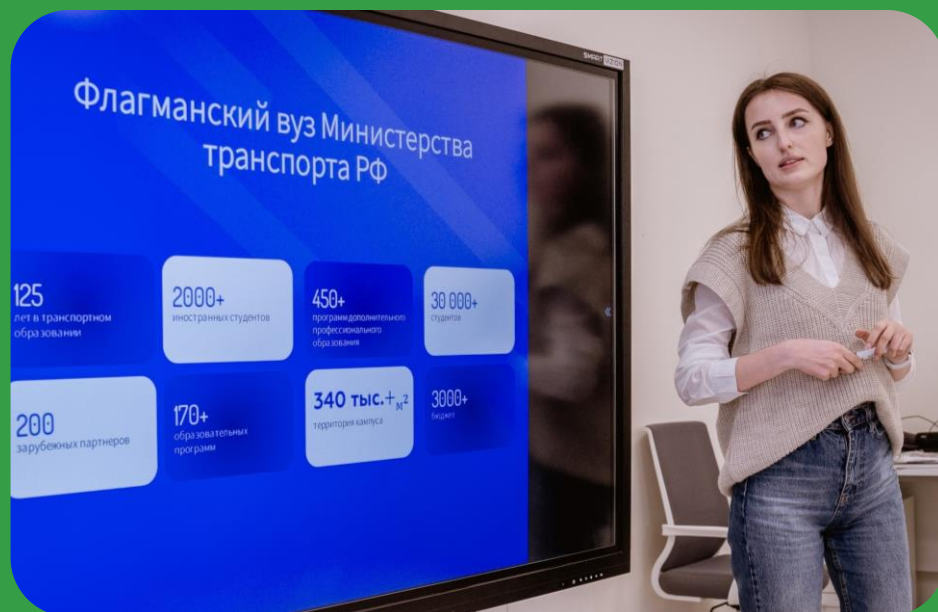
**GARAGE**

## ЦЕЛЬ ПРОЕКТА

сформировать пространство открытого диалога между детьми и молодежи с инвалидностью, их родителями, учебными заведениями и работодателями

## НАШ ЦЕНТР

знакомит с существующими в столице программами высшего и среднего образования, а также профессиями, доступными для людей с инвалидностью



# КОНТАКТЫ

**Телефон:** +7 985 350-97-71

**Почта:** MolkovFV@social.mos.ru



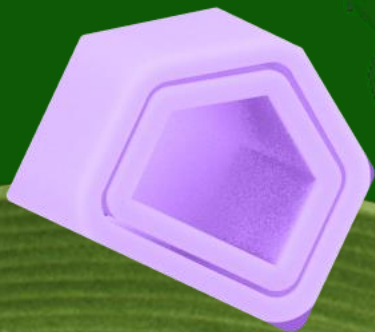
**Вконтакте:**  
[vk.com/molkovfv](https://vk.com/molkovfv)



**Телеграм-канал:**  
[@molkovfv](https://t.me/molkovfv)



Инклюзивность —  
это не доп. функция,  
а про доступность  
для всех



# Пятёрочка это не просто цифры

- > **25 тыс.** магазинов  
от Калининграда до Владивостока
- > **20 млн** покупателей ежедневно
- > **75** регионов присутствия
- > **6 тыс.** партнёров

**20 млн.**

**МОМЕНТОВ**

ежедневно, когда человек  
решает: что приготовить, как  
сэкономить, чем порадовать  
семью



Мы продолжаем меняться:  
сейчас мы на пути от клиентоцентричной компании  
к человекоцентричной и этот путь небыстрый

2020

СХ-трансформация  
КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ

202  
5

старт работы  
в сторону

ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИЧНОСТИ

# Индекс ЧЦ: новый компас для бизнеса

Мы услышали новое:

«Признание. Смысл. Забота»



Мы слышали:

«Цена. Ассортимент. Удобство»



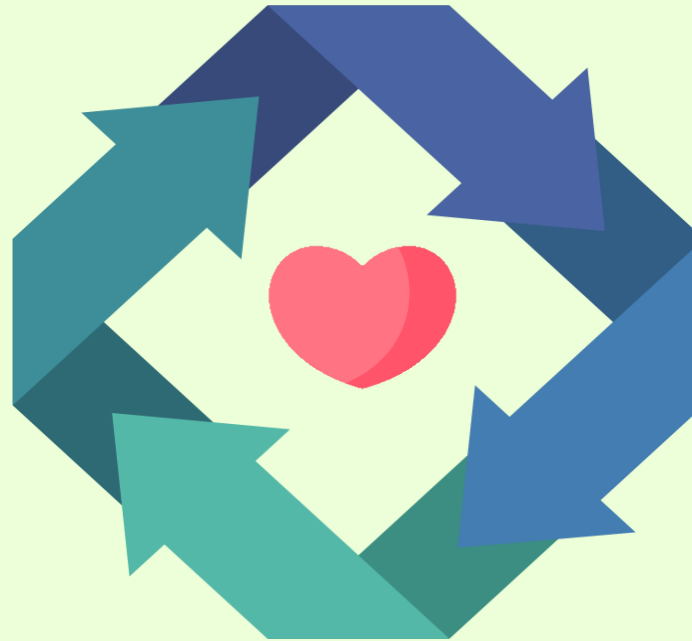
# Как бизнесу проявлять Человекоцентричность, чтобы это было заметно людям

## КЛИЕНТ

Отношение к каждому клиенту как к имеющему ценность и значение

## СОТРУДНИКИ

Уважение и поддержка сотрудников, вовлечение их как разделяющих ценности компании, а не только исполнителей



## БИЗНЕС

Признание того, что компания имеет свои цели и ценность, должна получать выгоду и достигать своих целей

## МИР, ОБЩЕСТВО

Компания делает мир в целом и общество лучше, внедряя свои ценности, помогая их реализовывать, показывая пример

# Важно увидеть, что покупатель с ОВЗ – это такой же покупатель

## Люди с инвалидностью имеют постоянный доход

Получают социальные выплаты (пенсия по инвалидности и дополнительные выплаты)

72%

Могут пользоваться услугами самостоятельно или с минимальной помощью, если услуги адаптированы

65%

Посещают кафе и рестораны хотя бы один раз в несколько месяцев, средний чек от 500 до 3 тыс руб.

71%

Путешествуют 1 или более раз в год на 3 и более дней

51%

Меняют поставщика из-за неадаптированности услуг

Глубокое исследование клиентского пути показало: ограничения здоровья – это не исключение, а экстремальный сценарий использования

• Для покупателей  
с особенностями здоровья

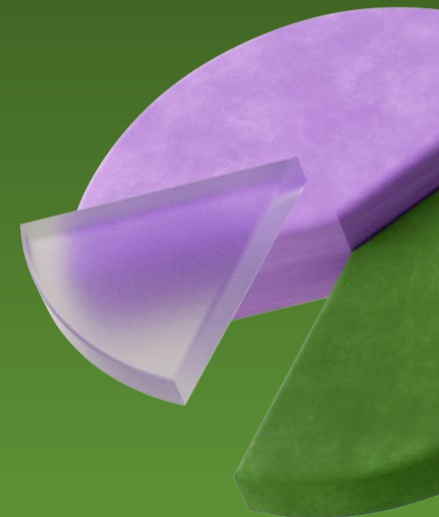
**СХОДИТЬ В  
МАГАЗИН** – это про

самостоятельность  
и независимость

ПРИ  
ЭТОМ

**ПРЕБЫВАНИЕ В МАГАЗИНЕ  
– ЭТО СТРЕСС**

ощущение дискомфорта  
и неполноценности



# И понимая, как этот сценарий работает в реальности, мы можем менять наши сервисы и проектировать универсальный дизайн

## Удобная доставка

- Не все сервисы доставки доступны для людей с ОВЗ
- Нет желания пускать чужого человека в дом
- Страх пропустить звонок в дверь от курьера

## Удобные цифровые сервисы в магазинах

- Экран с отменой покупки и таймером вызывает стресс у покупателя, т.к. есть риск не успеть найти нужную кнопку
- Отсутствие темной темы
- Мелкий шрифт и отдельные элементы интерфейса

## Какой барьер увидели

## Как решаем

- Ежемесячное обучение курьеров коммуникациям с людьми с инвалидностью
- Доработка дизайна приложения

- Пилоты по доработке КСО:
  1. Увеличенный шрифт
  2. Виртуальный помощник

Но технологии – это только половина пути, важно было также поменять мышление команды и покупателя



# Вовлечение и поддержка активных жителей и организаций помогает нам разрушать стереотипы и развивать добрососедство

В рамках 2-х сезонов конкурса «Отличные соседи» поддержали:

# 21

проект по направлению «Забота о людях, нуждающихся в поддержке»

# >1,6 млн руб.

грантовой помощи выделено на реализацию инициатив по этому направлению на базе магазинов «Пятёрочка»



ГБУСО  
«Невинномысский  
КЦСОН»

Организация  
г. Невинномысск,  
Ставропольский край

**Проект «Территория добра»**

Проект адресован семьям с детьми с ограниченными возможностями здоровья, инвалидам и пожилым жителям Невинномысска. Будет организована мобильная театральная студия с театральными представлениями, мастер-классами по актерскому мастерству, квестами и конкурсами. Ожидается участие 300 семей и 320 пожилых людей.

Мобильный театр объединит людей разных возрастов и социальных групп — пожилых граждан, детей с ОВЗ и сирот. Проект способствует их социальной адаптации, развитию творческого потенциала, улучшению эмоционального состояния и формированию положительных социальных навыков. Театральная деятельность поможет в реабилитации и профилактике конфликтного поведения, а также укрепит связи между поколениями.

В будущем проект планируется расширить и вовлечь еще больше участников.



# Обучение сотрудников снимает стресс от встречи с «неизвестным»

## Обучение сотрудников



Обучение курьеров коммуникациям с людьми с инвалидностью

Обучающие курсы по коммуникациям с людьми с инвалидностью и доступности магазина для HR ВР, ДК, директоров

Обучение директорами сотрудников магазинов согласно короткой памятке

Серия открытых вебинаров по коммуникациям с людьми с инвалидностью и размещение их на Полке

# Проект «Один день в Пятёрочке», стартовавший в 2023 году, открыл новые возможности для трудоустройства глухих и слабослышащих людей в ритейле

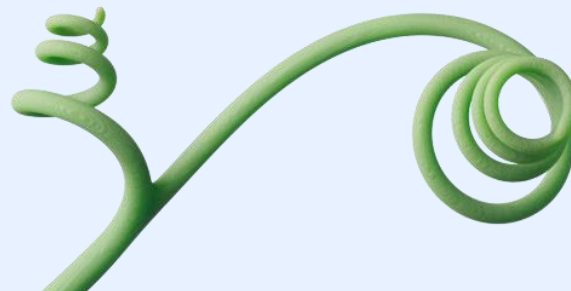
## Пилотный проект:



Сентябрь 2025



9 регионов ЦФО



Для создания доступной рабочей среды были адаптированы внутренние процессы сети, а также введена новая должность – «Продавец продовольственных товаров», что позволило людям с нарушениями слуха работать без необходимости взаимодействовать с кассой.

Инициатива включает обучающие видеоматериалы, профориентационные экскурсии и обеспечивает сотрудников специальной формой с жилетами и значками, что помогает наладить коммуникацию внутри коллектива и с покупателями.

# Спасибо!

Команда CX-Lab Пятёрочки





Модератор

**Елизавета Рыбинская**, Генеральный директор, CXdive



**Ирина Вострикова**

Руководитель B2C направления посуточной аренды, Циан



**Анастасия Филатова**

Руководитель управления маркетинговых исследований и исследований клиентского опыта, ТС «Пятёрочка»



**Карина Еремеева**

Менеджер по анализу клиентского опыта, лидер исследований ESG-повестки, ТС «Пятёрочка»



**Федор Мольков**

Директор, Центр социальной интеграции Дианы Гурцкая

# Результаты запуска Инклюзии на Циане

- Каждый день на Циане появляется **5 000** объявлений с инклюзивными параметрами
- Сегодня в **12,3%** объявлений во всех вертикалях Циана указаны инклюзивные параметры
- Циан стал **proptech №1** для поиска жилья с инклюзивными параметрами

Проект сокращает социальное неравенство, повышает качество данных о доступности недвижимости и формирует более высокие отраслевые стандарты.

## О квартире

[Подписаться на дом](#)


Тип жилья	Вторичка / Апартаменты
Общая площадь	52 м <sup>2</sup>
Высота потолков	3,2 м
Санузел	1 совмещенный
Ремонт	Дизайнерский
Продаётся с мебелью	Да

## О доме

[Подписаться на дом](#)

Количество лифтов	2 пассажирских, 2 грузовых
Тип дома	Монолитный
Парковка	Подземная

## Доступная среда

 Вход в подъезд без порога Вход в квартиру без порога Есть лифт от 90 см Входная дверь 70-79 см

Nastya ... 

О боже! Я этому безумно рада, потому что арендовать квартиру для того чтобы жить, людям на колясках приходится проходить семь кругов ада, и тысячу глупых вопросов от человека, что сдает тебе эту квартиру для твоего проживания.

Спасибо все тем, кто наконец-то поднял эту тему и каждый из нас теперь не будет думать, "а как съехать от родителей?", "да, как так возможно, мы что не люди?".

Спасибо ещё раз каждому, кто увидел эту проблему и помогает ее решить)



16:13

Спасибо за участие!

