

Рекомендовано до видання Вченою радою Донецького державного університету внутрішніх справ (протокол № 11 від «29» квітня 2026 р.)

Порадник з етичної та безбар'єрної комунікації з людьми з інвалідністю / уклад. К. В. Воєвода. – Кропивницький, 2026. – 24 с.

Порадник визначає стандарти етичної, професійної та недискримінаційної комунікації з людьми з інвалідністю у професійній, освітній та службовій діяльності установ публічної сфери та органів сектору безпеки і оборони. Документ містить алгоритми взаємодії з особами, які мають різні види порушень (зору, слуху, опорно-рухового апарату тощо), та базується на принципах людиноцентричності й автономії. Видання включає словник коректної термінології, укладений з урахуванням підходів «Словника безбар'єрності».

Призначений для працівників публічної сфери та сектору безпеки і оборони, а також здобувачів освіти.

ЗМІСТ

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
Мета документа, нормативно-правова база та сфера застосування.	
II. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ	4
Тлумачення понять безбар'єрності, людиноцентричної мови та розумного пристосування.	
III. БАЗОВІ ПРИНЦИПИ ЕТИЧНОЇ КОМУНІКАЦІЇ	5
Принцип поваги до людської гідності.	
Людиноцентрична мова та правила вживання лексики.	
Принцип автономії та алгоритм надання допомоги.	
Принцип доступності інформації (зрозумілість та альтернативні формати).	
Принцип конфіденційності та захисту персональних даних.	
Принцип недискримінації.	
IV. ЗАГАЛЬНІ СТАНДАРТИ ПОВЕДІНКИ	8
Під час особистого спілкування.	
Під час службових заходів (організація простору та формату).	
В електронній комунікації (вимоги до шрифтів, структури та файлів).	
V. ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАЦІЇ З РІЗНИМИ КАТЕГОРІЯМИ ОСІБ	10
Особи з порушеннями зору.	
Особи з порушеннями слуху.	
Особи з порушеннями опорно-рухового апарату.	
Особи з інтелектуальними та психосоціальними порушеннями.	
VI. КОМУНІКАЦІЯ В УМОВАХ ПІДВИЩЕНОГО РИЗИКУ ТА ЕВАКУАЦІЇ	12
Алгоритми дій в умовах воєнного стану та надзвичайних ситуацій.	
VII. ТИПОВІ ПОМИЛКИ ПЕРСОНАЛУ	12
Аналіз патерналізму, стигматизації та формального підходу до доступності.	
VIII. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ	13
Відповідальність за дотримання принципів безбар'єрності.	
ДОДАТОК	14

Словник людиноцентричної, безбар'єрної та гендерно чутливої лексики.

1. Загальна людиноцентрична лексика.
2. Особи з порушеннями слуху та зору.
3. Особи з інтелектуальними та психосоціальними порушеннями.
4. Блок щодо військовослужбовців та ветеранів з інвалідністю.
5. Гендерно чутлива лексика.
6. Загальні принципи застосування словника.

Корисні інформаційні ресурси з питань безбар'єрності, інклюзивної та гендерно чутливої комунікації

ПОРАДНИК

з етичної та безбар'єрної комунікації з людьми з інвалідністю

I. Загальні положення

1.1. Порадник з етичної та безбар'єрної комунікації з людьми з інвалідністю (далі – Порадник) визначає стандарти етичної, професійної та недискримінаційної комунікації з людьми з інвалідністю у професійній, освітній, службовій та комунікативній діяльності установ публічної сфери та органів сектору безпеки і оборони.

Документ розроблено Донецьким державним університетом внутрішніх справ, як базовою установою у сфері підготовки кадрів сектору безпеки і оборони.

1.2. Документ розроблено відповідно до положень:

- Конституція України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР, зокрема статті 24, яка гарантує рівність громадян перед законом та забороняє будь-які форми дискримінації;
- Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні» від 06.09.2012 № 5207-VI;
- Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI;
- Закону України «Про освіту» від 05.09.2017 № 2145-VIII;
- Закону України «Про вищу освіту» від 01.07.2014 № 1556-VII;
- Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» від 21.03.1991 № 875-XII;
- Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю, ратифікованої Законом України від 16.12.2009 № 1767-VI;
- розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.04.2021 № 366-р «Про схвалення Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року»;

- Національна стратегія у сфері прав людини, затвердженої Указом Президента України від 24.03.2021 № 119/2021.

1.3. Положення цього Порадника рекомендуються для застосування у професійній, освітній та службовій діяльності працівників публічної сфери та сектору безпеки і оборони, а також здобувачів освіти.

1.4. Метою документа є:

- формування сталої культури поваги до гідності, що передбачає утвердження у професійному, освітньому та службовому середовищі принципів рівності, недискримінації та людиноцентричності, виховання нетерпимості до будь-яких проявів стигматизації, упередженого ставлення або знецінення осіб з інвалідністю, а також формування усвідомленого розуміння того, що повага до гідності є невід'ємною складовою професійної етики працівників публічної сфери та сектору безпеки і оборони;

- мінімізація комунікаційних бар'єрів, що включає впровадження практик доступного спілкування, використання альтернативних форматів подання інформації (усного, письмового, візуального, електронного), забезпечення зрозумілості інструкцій та повідомлень, а також створення умов для повноцінної участі осіб з різними видами порушень у професійній, освітній та службовій діяльності без обмежень або штучних перешкод;

- уніфікація стандартів поведінки, що означає встановлення єдиних вимог до професійної комунікації працівників публічної сфери та сектору безпеки і оборони, визначення чітких алгоритмів дій у типових ситуаціях взаємодії з людьми з інвалідністю, запобігання суб'єктивному трактуванню норм етики та забезпечення послідовності у прийнятті управлінських і комунікативних рішень;

- підвищення професійної компетентності у сфері безбар'єрності, що передбачає формування знань, практичних навичок і відповідальних моделей поведінки щодо етичної, гендерно чутливої та інклюзивної комунікації, що враховує різноманіття досвідів осіб, розвиток здатності діяти коректно у стандартних і кризових ситуаціях, а також інтеграцію принципів безбар'єрності у систему професійної підготовки та розвитку персоналу;

– формування позитивного іміджу установ публічної сфери та органів сектору безпеки і оборони як сучасних інклюзивних та безбар’єрних інституцій, що передбачає демонстрацію високих стандартів професійної етики, відповідність національним і міжнародним принципам прав людини, підвищення довіри з боку громадськості та партнерських установ, а також системне впровадження політики рівних можливостей.

II. Терміни та визначення

У цьому Пораднику терміни вживаються у такому значенні:

Безбар’єрна комунікація – форма взаємодії, що забезпечує доступність інформації та повноцінну участь усіх осіб у комунікативному процесі незалежно від наявності інвалідності або інших особливостей сприйняття інформації.

Безбар’єрність – підхід до організації середовища, комунікації та послуг, за якого усуваються або мінімізуються фізичні, інформаційні, комунікаційні та соціальні бар’єри, що можуть обмежувати участь людини у суспільному, освітньому або професійному житті.

Гендерна рівність – рівні права, можливості та доступ до ресурсів для осіб незалежно від їхньої статі, що передбачає відсутність дискримінації та створення умов для повноцінної участі у всіх сферах суспільного життя.

Гендерно чутлива комунікація – форма взаємодії, що враховує гендерні особливості, уникає стереотипів і дискримінаційних висловлювань, забезпечує повагу до гідності, різноманіття досвідів та рівного статусу всіх осіб.

Гендерні стереотипи – усталені уявлення про ролі, поведінку та якості жінок і чоловіків, які можуть обмежувати можливості осіб та призводити до дискримінації.

Дискримінація – ситуація, за якої особа або група осіб за певними ознаками (зокрема інвалідності) зазнає обмеження прав або можливостей у порівнянні з іншими особами.

Доступність інформації – можливість отримання та сприйняття інформації у різних форматах (усному, письмовому, візуальному, електронному), адаптованих до потреб осіб з різними формами порушень.

Допоміжні засоби – технічні або інші засоби, що використовуються людиною для забезпечення мобільності, сприйняття інформації або комунікації (зокрема крісло колісне, тростина, слуховий апарат, програми екранного доступу тощо).

Етична комунікація – взаємодія, заснована на принципах поваги до людської гідності, недискримінації, толерантності, конфіденційності та професійної відповідальності.

Інклюзивне середовище – середовище, у якому забезпечуються рівні можливості для участі всіх осіб незалежно від стану здоров'я, віку, статі, соціального статусу або інших характеристик.

Комунікаційні бар'єри – перешкоди у сприйнятті або передачі інформації, що можуть виникати через недоступність формату повідомлення, складність мови, відсутність альтернативних способів подання інформації або інші фактори.

Людина з інвалідністю (особа з інвалідністю) – особа зі стійкими фізичними, психічними, інтелектуальними або сенсорними порушеннями, які у взаємодії з різними бар'єрами можуть перешкоджати її повній та ефективній участі у суспільному житті на рівні з іншими людьми.

Людиноцентрична мова – підхід до використання мови, за якого людина визначається насамперед як особистість, а її особливості або характеристики зазначаються після згадки про людину.

Патерналізм – форма поведінки або ставлення, що передбачає надмірну опіку, прийняття рішень за людину або ігнорування її права на самостійність.

Розумне пристосування – необхідні та доречні зміни або адаптації середовища, процесів чи способів комунікації, що забезпечують людині з інвалідністю можливість реалізації прав і участі у діяльності на рівні з іншими особами.

Стигматизація – формування або поширення негативних стереотипів, упереджених уявлень чи соціального маркування щодо людини або групи людей, що призводить до їх соціального відчуження або знецінення.

III. Базові принципи етичної комунікації

3.1. Принцип поваги до людської гідності

Кожна людина незалежно від наявності інвалідності є суб'єктом права, самостійною особистістю та повноправним учасником освітнього процесу.

Неприпустимими є:

- знецінення;
- надмірна опіка;
- патерналізм;
- використання зменшувальних форм.

3.2. Людиноцентрична мова

Інвалідність не визначає особистість і не є її основною характеристикою. Під час службового та освітнього спілкування необхідно дотримуватися принципу людиноцентричності, відповідно до якого спочатку згадується людина як суб'єкт, а вже потім - її характеристика або особливість.

Такий підхід сприяє формуванню поважного ставлення, запобігає стигматизації та відповідає сучасним стандартам прав людини і професійної етики.

Рекомендовано використовувати:

- «людина з інвалідністю»;
- «особа з інвалідністю»;
- «здобувач освіти із порушенням слуху»;
- «здобувач освіти з порушенням зору»;
- «працівник, який користується кріслом колісним».

Формулювання мають бути нейтральними, описовими та позбавленими емоційного забарвлення.

Недопустимо використовувати:

- «інвалід» (як визначення людини);
- «прикутий до візка»;
- «обмежений у можливостях»;
- «неповноцінний», «проблемний», «дефективний»;
- будь-які зменшувальні або жалісливі форми.

Не рекомендується також використовувати формулювання, що підкреслюють безпорадність або залежність особи, якщо це не відповідає реальній ситуації.

Важливо:

- у службових документах використовується офіційно-ділова, нейтральна лексика;
- не допускається вживання діагнозів без обґрунтованої необхідності;
- під час усної комунікації слід уникати жартів, сленгу або стереотипних висловлювань, пов'язаних з інвалідністю;
- якщо людина самостійно використовує певне самовизначення, це не означає автоматичну допустимість його в офіційному спілкуванні.

Дотримання принципу людиноцентричної мови є обов'язковою складовою професійної етики працівників публічної сфери, сектору безпеки і оборони та здобувачів освіти. Комунікація має здійснюватися з урахуванням гендерних аспектів, недопущення гендерних стереотипів, дискримінації за ознакою статі, а також із повагою до різноманіття ідентичностей та соціальних ролей. Для забезпечення єдності підходів до використання термінології у службових документах та комунікації рекомендовано користуватися положеннями Додатка «Словник людиноцентричної, безбар'єрної та гендерно чутливої лексики» (укладено на основі принципів «Словника безбар'єрності» ініціативи першої леді Олени Зеленської, що реалізується за підтримки Міністерства цифрової трансформації України та ГО «Безбар'єрність»), що є невід'ємною частиною цього Порадника.

3.3. Принцип автономії

Людина з інвалідністю є самостійним суб'єктом прийняття рішень та має право самостійно визначати потребу в допомозі, її обсяг, форму та спосіб надання. Надання допомоги без згоди особи або всупереч її волі є порушенням принципу поваги до гідності та може створювати додатковий психологічний дискомфорт.

Працівники публічної сфери, сектору безпеки і оборони та здобувачі освіти зобов'язані утримуватися від патерналістського підходу (надмірної опіки, нав'язування рішень, самовільного втручання у простір людини).

Алгоритм дій:

Коректно запропонувати допомогу, використовуючи нейтральну форму звернення:

«Чи потрібна Вам допомога?»

«Чим я можу бути корисним/корисною?»

Дочекатися відповіді, не перебиваючи та не роблячи припущень щодо потреб особи.

Уточнити формат допомоги, якщо вона прийнята:

«Як саме Вам зручніше?»

«Яким чином краще допомогти?»

Діяти відповідно до висловлених побажань, не змінюючи спосіб допомоги без погодження.

Поважати відмову від допомоги - якщо особа відповіла, що не потребує підтримки, подальше наполягання є недопустимим.

Додаткові положення:

- забороняється самовільно торкатися допоміжних засобів (крісло колісне, тростина, слуховий апарат тощо);

- не допускається обговорення потреб людини з третіми особами без її згоди;

- у кризових або небезпечних ситуаціях (евакуація, надзвичайні події) допомога може надаватися негайно, проте з максимальним збереженням поваги до автономії особи та поясненням своїх дій.

Дотримання принципу автономії є ключовим показником професійної етичної культури та поваги до прав людини працівників публічної сфери, сектору безпеки і оборони та здобувачів освіти.

3.4. Принцип доступності інформації

Зрозумілість

- використовувати просту та чітку мову, уникати складної термінології та професійного жаргону, коли це не необхідно;
- пояснювати спеціальні терміни та аббревіатури, надаючи визначення або приклади;
- структурувати інформацію логічно: ключові повідомлення - на початку, додаткова інформація – у наступних розділах.

Структурованість

- використовувати заголовки, підзаголовки, нумерацію та маркери для розділення основних блоків інформації;
- виділяти ключові повідомлення графічно (жирним шрифтом, кольором або підкресленням);
- забезпечувати можливість швидкої навігації, наприклад, через зміст документа або гіперпосилання у цифрових матеріалах.

Подання альтернативними способами

- Інформацію слід надавати у кількох форматах, щоб її могли сприймати різні категорії користувачів:

Письмово: друковані документи, електронні файли, роздруківки з великим шрифтом.

Візуально: інфографіка, схеми, таблиці, слайди, відео з субтитрами.

Усно: пояснення під час зустрічей, вебінарів, консультацій; за необхідності - переклад жестовою мовою або використання допоміжних слухових пристроїв.

- забезпечувати доступність матеріалів для людей з порушеннями зору та слуху, наприклад, через аудіофайли, шрифт Брайля, субтитри або синхронний переклад.

Перевірка сприйняття:

- регулярно запитувати зворотний зв'язок від аудиторії, щоб переконатися, що інформація дійсно зрозуміла та доступна;
- коригувати матеріали за результатами оцінки доступності та зрозумілості.

3.5. Принцип конфіденційності.

Конфіденційність - це обов'язковий етичний принцип комунікації, що забезпечує захист персональних та медичних даних усіх учасників освітнього процесу та працівників. Дотримання цього принципу сприяє створенню безпечного та поважного середовища. Обробка та зберігання персональних даних здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

Забороняється:

- обговорювати діагноз або медичний стан публічно;
- розголошувати інформацію про здоров'я студентів, курсантів або колег у присутності сторонніх осіб;
- пояснення причин відсутності або специфічних обмежень надаються лише за потреби та відповідно до внутрішніх правил;
- вимагати пояснень щодо стану здоров'я без необхідності.
- поширювати персональні дані;
- заборонено передавати будь-яку особисту інформацію третім особам без законних підстав, передбачених законодавством України (це стосується контактних даних, історії хвороби, оцінок, дисциплінарних матеріалів та іншої інформації, що ідентифікує конкретну особу).

3.6. Принцип недискримінації

Усі особи мають рівні права на участь в освітньому процесі та службовій діяльності незалежно від наявності інвалідності. Будь-які форми прямої або

непрямої дискримінації, стигматизації, приниження гідності або обмеження можливостей є неприпустимими.

IV. Загальні стандарти поведінки

4.1. Під час особистого спілкування

Представляйтесь першим (ПБ, посада). Це створює атмосферу відкритості та довіри. За потреби зазначайте контактні дані або роль у заході.

Підтримуйте зоровий контакт (якщо це доречно). Зоровий контакт демонструє увагу та повагу, але враховуйте культурні особливості або індивідуальні потреби співрозмовника.

Не перебивайте. Дайте співрозмовнику завершити думку, це сприяє взаєморозумінню.

Не говоріть повільніше, якщо немає такої потреби. Використовуйте природний темп мови. При необхідності адаптуйте її для людей з порушеннями слуху або когнітивними особливостями.

4.2. Під час службових заходів

Забезпечуйте можливість поставити питання. Плануйте час для обговорень та відповідей на запитання.

Повідомляйте про формат заходу заздалегідь. Інформація про порядок денний, тривалість та метод проведення допомагає учасникам підготуватися та адаптуватися.

Перевіряйте доступність приміщення. Забезпечуйте безбар'єрний доступ для людей з інвалідністю, достатнє освітлення, комфортну температуру та місця для сидіння (згідно ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд»).

Створюйте атмосферу поваги та інклюзії. Уникайте дискримінаційних висловлювань, стежте за тим, щоб усі учасники мали рівні можливості для участі.

4.3. В електронній комунікації

Використовуйте читабельні шрифти та контрастні кольори.

Обирайте прості, нейтральні шрифти без декоративних елементів (Arial, Calibri, Verdana, Tahoma).

Забезпечуйте достатній контраст між текстом і фоном (темний текст на світлому фоні є оптимальним).

Структуруйте текст заголовками, списками та абзацами.

Використовуйте короткі абзаци (3-5 речень), щоб текст не виглядав перевантаженим.

Розподіляйте інформацію на логічні блоки із чіткими підзаголовками.

Використовуйте марковані або нумеровані списки для переліків та алгоритмів дій.

Уникайте «суцільного тексту» без відступів - це ускладнює читання та навігацію, особливо для користувачів екранних читачів.

Чітка структура дозволяє швидко орієнтуватися в матеріалах і покращує сприйняття інформації.

Уникайте надмірного форматування

Не використовуйте одночасно багато кольорів, шрифтів або стилів.

Не застосовуйте надмірне виділення (весь текст жирним або великими літерами).

Уникайте складних таблиць без пояснень та графічних елементів без текстового опису.

Надмірне форматування може відволікати або ускладнювати читання, а також створювати труднощі для програм екранного доступу.

Вказуйте тему та мету повідомлення

У темі листа чітко формулюйте зміст (наприклад: «Інформація про формат проведення семінару 20.02.2026»).

На початку повідомлення коротко зазначайте мету: інформування, запит, погодження, нагадування тощо.

За необхідності вказуйте терміни виконання або очікувану дію адресата. Це допомагає одержувачам швидко зрозуміти суть листа чи повідомлення та правильно визначити пріоритетність відповіді.

Перевіряйте доступність файлів та посилань

Використовуйте формати документів, що підтримуються скрінрідерами (структуровані файли Word, доступні PDF).

Додавайте альтернативний текст до зображень, схем і графіків.

Перевіряйте, щоб посилання були активними та мали зрозумілу назву (не «натисніть тут», а «Програма заходу»).

У відеоматеріалах забезпечуйте наявність субтитрів або короткого текстового опису змісту.

Перед надсиленням важливих матеріалів перевіряйте коректність відкриття файлів на різних пристроях.

V. Особливості комунікації з різними категоріями осіб

5.1. Особи з порушеннями зору

Етичні правила

Завжди називайте себе (ПІБ, посада), навіть якщо ви вже знайомі - це допомагає людині зорієнтуватися.

Повідомляйте про свою присутність та відхід, щоб уникнути ситуації, коли людина продовжує розмову, не знаючи, що співрозмовник пішов.

Не залишайте людину посеред приміщення без пояснення - за можливості підведіть до стільця, столу або іншої опори та повідомте, що знаходиться поруч.

Звертайтеся безпосередньо до людини, а не до супроводжуючого.

Не торкайтеся без попередження та не переміщуйте особисті речі без дозволу.

Супровід

Пропонуйте допомогу, але не нав'язуйте її. Спочатку запитайте: «Чи потрібна Вам допомога?»

Під час супроводу людина тримає вас під лікоть, а не навпаки.

Попереджайте про перешкоди заздалегідь: «через два кроки сходи вниз», «попереду вузький прохід», «праворуч двері».

Описуйте простір словами: розташування меблів, кількість сходинок, напрямок руху.

При вході до приміщення коротко орієнтуйте щодо його структури (розміщення столів, кафедри, виходу).

Освітній процес

Матеріали повинні бути доступними для програм екранного озвучення (структуровані документи, без зображень замість тексту).

Схеми, таблиці та графіки обов'язково супроводжуються текстовим описом змісту.

Відеоматеріали, за можливості, мають містити аудіоопис або супровідне пояснення викладача.

Презентації повинні містити текстові альтернативи до візуальних елементів.

За потреби надавайте матеріали заздалегідь, щоб людина могла ознайомитися з ними у зручному форматі.

5.2. Особи з порушеннями слуху

Правила спілкування

Говоріть обличчям до людини, щоб вона могла зчитувати артикуляцію. Не закривайте рот руками або документами.

Артикулюйте чітко, говоріть у звичайному темпі, без перебільшеної міміки.

Не перебільшуйте жестикуляцію - надмірні рухи можуть ускладнювати зчитування інформації.

Не підвищуйте голос без потреби - гучність не завжди покращує розуміння, особливо для людей зі слуховими апаратами.

За необхідності переформулюйте сказане простішими словами.

Альтернативні засоби

Письмова комунікація (повідомлення, нотатки, чат).

Онлайн-переклад жестової мови (віджет «Вушко» на Офіційному сайті Університету) або залучення перекладача.

Субтитрування відео та презентацій.

Використання презентацій із ключовими тезами під час виступів.

Під час екстрених ситуацій

Використовуйте візуальні сигнали (світлові індикатори, жести, таблички).

Забезпечуйте дублювання звукових повідомлень текстом (екрани, месенджери, SMS-інформування).

Переконайтесь, що людина зрозуміла інструкцію (зоровий контакт, підтвердження жестом або письмово).

5.3. Особи з порушеннями опорно-рухового апарату

Комунікація

Спілкуйтесь на рівні очей - за можливості сідайте, якщо людина користується кріслом колісним.

Не торкайтесь крісла колісного, милиць або інших допоміжних засобів без дозволу - це частина особистого простору людини.

Поважайте особистий простір та не спирайтесь на крісло колісне.

Пропонуйте допомогу коректно, але не наполягайте, якщо вона не потрібна.

Організація простору

Вільні проходи - не менше 90 см, відсутність порогів або перешкод.

Забезпечення доступу до санітарних кімнат та укриттів.

Робочі місця організовуються з урахуванням індивідуальних потреб (висота столу, розташування обладнання).

У разі проведення заходів - передбачайте зручні місця розміщення без ізоляції від групи.

5.4. Особи з інтелектуальними та психосоціальними порушеннями

Комунікація

Використовуйте прості, чіткі речення без складних конструкцій.

Давайте інструкції поетапно, з конкретними діями.

Перевіряйте розуміння, ставлячи уточнюючі запитання.

Повторюйте важливу інформацію за потреби та у різних формах (усно і письмово).

Уникайте сарказму, двозначностей або образних висловів, що можуть бути неправильно зрозумілими.

У кризових станах

Зберігайте спокійний тон та нейтральну міміку.

Уникайте різких зауважень або публічного тиску.

За необхідності надайте можливість відійти у спокійне місце.

За потреби залучайте психолога або відповідального фахівця.

VI. Комунікація в умовах підвищеного ризику та евакуації

6.1. В умовах воєнного стану або надзвичайних ситуацій:

- завчасно визначати осіб, які можуть потребувати додаткової допомоги під час евакуації;
- розробляти індивідуальні алгоритми евакуації з урахуванням наявності людей з різними видами порушень;
- призначати відповідальних осіб за супровід;
- проводити інструктажі з урахуванням принципів інклюзивності та доступності;
- дублювати сигнали тривоги в різних форматах (звукових, візуальних, текстових).

6.2. Під час планування заходів цивільного захисту та евакуації необхідно враховувати потреби осіб з інвалідністю, зокрема забезпечувати:

- доступність маршрутів евакуації;
- наявність відповідальних осіб для супроводу;
- альтернативні способи інформування (візуальні, текстові, звукові);
- попереднє інформування про алгоритми дій у надзвичайних ситуаціях.

VII. Типові помилки персоналу

7.1. Надмірна жалість або патерналізм.

7.2. Ігнорування звернення або звернення через третіх осіб.

7.3. Публічне з'ясування медичних деталей.

7.4. Використання зневажливих або стереотипних формулювань.

7.5. Припущення щодо професійної чи навчальної непридатності без об'єктивних підстав.

7.6. Неврахування індивідуальних потреб під час організації заходів чи освітнього процесу.

7.7. Ігнорування запиту на розумне пристосування.

7.8. Формальний підхід до забезпечення доступності (виконання вимог лише формально, без фактичного створення умов рівного доступу).

VIII. Заключні положення

8.1. Етична комунікація з людьми з інвалідністю є показником професійної зрілості працівника сектору безпеки, рівня правової культури та відповідності сучасним стандартам безбар'єрності. Формування інклюзивного середовища - це системний процес, що охоплює нормативне регулювання, навчання персоналу та щоденну практику поваги до людської гідності.

8.2. Інклюзивна комунікація є складовою професійної етики та культури безпеки установи. Дотримання наведених рекомендацій сприяє:

- створенню безпечного середовища для всіх осіб;
- запобіганню дискримінації;
- підвищенню довіри до персоналу;
- ефективному реагуванню в умовах надзвичайних ситуацій.

8.3. Кожен працівник несе персональну відповідальність за дотримання принципів поваги, недискримінації та рівного доступу. Додаток до цього Порадника містить рекомендований словник коректної термінології та підлягає застосуванню під час підготовки службових документів і здійснення комунікації.

8.4. Положення Порадника використовуються під час проведення службової підготовки, освітнього процесу, організації заходів та підготовки внутрішніх документів установ публічної сфери та органів сектору безпеки і оборони.

Словник людиноцентричної, безбар'єрної та гендерно чутливої лексики

для використання у службових документах та професійній діяльності працівників публічної сфери та сектору безпеки і оборони. (Укладено на основі принципів «Словника безбар'єрності» – ініціативи першої леді Олени Зеленської, що реалізується за підтримки Міністерства цифрової трансформації України та ГО «Безбар'єрність»).

1. Загальна людиноцентрична лексика

Невірно / Не рекомендується	Вірно / Рекомендовано	Коментар
Інвалід	Людина з інвалідністю / особа з інвалідністю	Спочатку – людина, потім характеристика
Обмежені можливості	Інвалідність / порушення здоров'я (за потреби уточнення)	«Обмежені можливості» – евфемізм
Неповноцінний	Людина з інвалідністю	Дискримінаційне формулювання
Дефективний	Людина з інвалідністю	Неприпустима лексика
Прикутий до візка	Людина, яка користується кріслом колісним	Крісло — засіб мобільності
Візочник	Людина, яка користується кріслом колісним	Уникати ярликів
Страждає на...	Людина з...	Уникати драматизації
Жертва інвалідності	Людина з інвалідністю	Інвалідність не є «вироком»
Нормальні люди	Люди без інвалідності	Уникати протиставлення «нормальні – інші»

2. Особи з порушеннями слуху та зору

Неправильно	Правильно	Коментар
Глухонімиий	Людина з порушенням слуху / нечуюча людина	Більшість нечуючих людей не є «німими»
Сліпий (як визначення особи)	Людина з порушенням зору / незряча людина	У документах – людиноцентрична форма
Слабовидящий	Людина зі зниженим зором	Українська відповідна форма
Каліка	Людина з інвалідністю	Зневажливе слово

3. Особи з інтелектуальними та психосоціальними порушеннями

Неправильно	Правильно	Коментар
Психічно хворий	Людина з психосоціальними порушеннями	Без стигматизації
Розумово відсталий	Людина з інтелектуальними порушеннями	Сучасна нейтральна термінологія
Неадекватний	Людина, яка перебуває у кризовому стані	Опис ситуації, а не оцінка
Проблемний студент	Студент, який потребує додаткової підтримки	Фокус на потребі

4. Блок щодо військовослужбовців та ветеранів з інвалідністю

Неправильно	Правильно	Коментар
Інвалід війни (як звернення)	Ветеран / ветеранка з інвалідністю	Людиноцентричність
Каліка після війни	Військовослужбовець, який отримав поранення	Без знецінення
Списаний	Демобілізований військовослужбовець	Поважна форма
Травмований військовий	Військовослужбовець з пораненням	Нейтрально
Постраждалий боєць	Ветеран / військовослужбовець	Без патерналізму

У службовій комунікації недопустиме використання жалю або героїзації як єдиного способу звернення. Повага – без перебільшень та стереотипів.

5. Гендерно чутлива лексика

Неправильно	Правильно	Коментар
Студенти (коли є і жінки)	Студенти і студентки	Видимість обох статей
Курсант	Курсант / курсантка	Використання фемінітивів
Викладач	Викладач / викладачка	У текстах – за можливості парні форми
Керівник	Керівник / керівниця	Відповідно до посади
Чоловіки сектору безпеки	Працівники сектору безпеки	Гендерно нейтральна форма
Слабка стать	Жінки	Уникати стереотипів
Жіноча професія	Професія	Професії не мають статі

6. Загальні принципи застосування словника

1. У документах використовується офіційно-ділова, нейтральна лексика.
2. Не допускаються зневажливі, жалісливі або зменшувальні форми.
3. Діагнози зазначаються лише за обґрунтованої необхідності.
4. Військовий досвід не використовується як ярлик чи єдина характеристика особи.
5. Гендерна видимість забезпечується через парні або нейтральні форми.

Корисні інформаційні ресурси з питань безбар'єрності, інклюзивної та гендерно чутливої комунікації

інформаційні ресурси, що можуть бути використані у професійній, освітній та службовій діяльності працівників публічної сфери та сектору безпеки і оборони з метою впровадження принципів безбар'єрності, інклюзивності та недискримінації

№	Назва ресурсу	Короткий опис	Посилання	QR-код
1	Довідник безбар'єрності	Практичний гайд з коректної комунікації, термінології та взаємодії з людьми з інвалідністю	https://bf.in.ua	
2	Гайд безбар'єрних подій	Рекомендації щодо організації інклюзивних заходів та доступного середовища	https://bf.in.ua/events	
3	Платформа «Дія. Безбар'єрність»	Освітні матеріали та сервіси щодо інклюзії та доступності	https://osvita.diia.gov.ua	
4	UN Women Ukraine	Матеріали з гендерної рівності та гендерно чутливої комунікації	https://ukraine.unwomen.org	
5	Українське товариство глухих (УТОГ)	Ресурси щодо жестової мови та комунікації з людьми з порушенням слуху	https://utog.org	
6	Доступно.UA	Громадська ініціатива з просування безбар'єрності	https://dostupno.ua	
7	Inclusive Friendly	Освітні матеріали про інклюзію та доступність	https://inclusivefriendly.com	

Перелік ресурсів може доповнюватися відповідно до актуальних потреб та змін у сфері забезпечення безбар'єрності, гендерної рівності та інклюзивної політики.

This image shows a full page of blank white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for writing. There are no margins, text, or other markings on the paper.