



Гайд з інклюзії: мова, простір, робота

ЗМІСТ

Розділ 1. Розуміння інвалідності.....	3
Розділ 2. Інклюзія.....	4
Розділ 3. Ставлення та інклюзивна мова.....	5
Розділ 4. Інклюзивна комунікація.....	6
Спілкування з людиною, яка має порушення зору:.....	8
Спеціальні навички.....	9
Спілкування з людиною, яка має порушення мовлення:.....	9
Спілкування з людиною, яка має порушення слуху або є глухими:.....	10
Спілкування з людиною, яка має порушення опорно-рухового апарату:.....	11
Спілкування з людиною, яка має інтелектуальні порушення:.....	12
Спілкування з людиною, яка має труднощі у навчанні:.....	12
Спілкування з людиною, яка має психосоціальні порушення:.....	13
Розділ 5. Доступність цифрових продуктів.....	14
Розділ 6. Доступний фізичний простір.....	16
Стандарти й норми інклюзивності України.....	18
Норми в ДБН щодо інклюзивних офісів у межах однієї будівлі.....	19
Як провести аудит доступності приміщень.....	20
Розділ 7. Інклюзивний HR.....	23
Розвиток спроможності персоналу.....	23
Як зробити процес найму інклюзивним.....	25
Приклади дозволених і недозволених запитань на співбесіді.....	27
Онбординг та менторство.....	29
Наставництво та підтримка.....	29
Приклад універсального формулювання вакансії.....	30
✅ Чек-лист для оцінки рівня інклюзивності компанії за всіма напрямками безбар'єрності.....	31
Метрики DEI (Diversity, Equity, Inclusion) для бізнесу.....	32

Розділ 1. Розуміння інвалідності

«Особами з інвалідністю є ті, хто має тривалі фізичні, психічні, інтелектуальні або сенсорні порушення, які у взаємодії з різними бар'єрами можуть заважати їхній повноцінній та ефективній участі в житті суспільства на рівних умовах з іншими», - конвенція ООН про права осіб з інвалідністю.

Інвалідність — це не лише медичне визначення, а багатовимірне поняття, що охоплює фізичні, психічні, інтелектуальні або сенсорні порушення, які у поєднанні з бар'єрами у середовищі обмежують участь людини в житті суспільства.

Модель прав людини підкреслює: інвалідність виникає не через «недосконалість» людини, а через бар'єри, які створює суспільство. Якщо прибрати бар'єри — фізичні, комунікаційні, ставленнєві — інвалідність перестає бути обмеженням.

У минулому інвалідність розглядалася як медична проблема — зосередження було на тому, щоб «вилікувати» або «виправити» людину, щоби вона могла «вписатися» у суспільство.

Відповідальність покладалася на індивіда — він мав змінитися, а не суспільство.

Сьогодні інвалідність розглядається як питання прав людини. Особи з інвалідністю визнаються повноцінними членами суспільства, які часто не можуть реалізувати свій потенціал через юридичні, ставленнєві, архітектурні, комунікаційні та інші бар'єри. Вони мають такі ж права, як і всі інші: на освіту, охорону здоров'я, роботу тощо.

Формула:

Порушення × Бар'єри = Інвалідність

Порушення × Доступне середовище = Інклюзія

За даними ВООЗ, понад 1 мільярд людей (15% населення світу) живуть з інвалідністю. 80% інвалідностей — набуті протягом життя, до 90% — невидимі. Інвалідність стосується кожного.

Розділ 2. Інклюзія

Інклюзія людей з інвалідністю - це забезпечення **рівного доступу до основних послуг**, включно з охороною здоров'я, освітою, працевлаштуванням, гуманітарною допомогою.

Інклюзія — це не лише ціль, але й право. Люди з інвалідністю мають **законне право бути включеними** у всі заходи, послуги й програми, які надаються для населення загалом.

Інклюзивний підхід означає:

- Розгляд людей з інвалідністю як рівноправних членів суспільства;
- Забезпечення доступу до тих самих послуг, що й інші (наприклад, освіта, медицина);
- Малі адаптації або «розумне пристосування».

Інклюзія осіб з інвалідністю ґрунтується на підході, що базується на правах людини, який визнає, що особи з інвалідністю мають **такі ж права**, як і особи без інвалідності.

Для забезпечення справжньої інклюзії важливо дотримуватися **чотирьох основних принципів**:

- **Ставлення:** повага та гідність
- **Комунікація:** інклюзивна комунікація
- **Доступність:** безбар'єрне середо
- **Участь:** активне залучення.

Розділ 3. Ставлення та інклюзивна мова

Ставлення — це сукупність переконань, цінностей і почуттів, які визначають, як ми мислимо або відчуваємо щодо певних людей, ситуацій чи явищ. Часто наше ставлення формується під впливом соціальних норм, традицій і звичок, засвоєних у дитинстві. Те, як ми думаємо, напряду впливає на те, як ми діємо.

Ставлення може бути позитивним або негативним і усвідомлюватися або діяти на підсвідомому рівні.

Ставлення суспільства — одна з найпотужніших сил, які або сприяють, або перешкоджають інклюзії. Упередження, стереотипи й стигма часто обмежують можливості людей з інвалідністю більше, ніж сама інвалідність.

Інклюзивна мова — це мова поваги. Вона відображає цінність, гідність і рівність кожної людини.

Основні правила інклюзивної мови:

✗ Як не слід говорити	✓ Як правильно говорити
Інвалід	Людина з інвалідністю
Нормальна/звичайна людина	Людина без інвалідності
Прикований до візка	Користується кріслом колісним
Страждає від хвороби	Має порушення/життєвий досвід
Псих	Людина з психосоціальними порушеннями

Розділ 4. Інклюзивна комунікація

Етикет у спілкуванні щодо інвалідності

1. Звертайтеся до людини з інвалідністю на ім'я і згадуйте про інвалідність лише тоді, коли це дійсно доречно. Наприклад, не варто питати: «Що з тобою?» або називати людину загальними словами, як-от «дівчина на візку».
2. Спілкуйтеся безпосередньо з людиною з інвалідністю, а не з її асистентом, якщо саме її стосується ваша розмова.
3. Цілком прийнятно використовувати слова або вирази на кшталт «інвалідність», «людина з інвалідністю» або «особа з інвалідністю», коли йдеться про цю тему. Якщо ви не впевнені, запитайте у самої людини, як вона воліє, щоб до неї зверталися.
4. Коли ви говорите про людей без інвалідності, вживайте саме цей вислів — «люди без інвалідності». Не використовуйте терміни «нормальні» або «здорові», адже вони можуть знецінювати досвід осіб з інвалідністю та натякати, що з ними щось «не так».
5. Використовуйте мову поваги й уникайте образливих або зневажливих формулювань.
6. Говоріть чітко, зрозуміло та без надмірного використання невербальних жестів.

Інвалідність	Мовлення з негативним забарвленням	Мовлення з позитивним забарвленням
Загальна	Інвалід, неповносправний, обмежений у можливостях	Особа з інвалідністю
Сліпота або порушення зору	Сліпий, інвалід	Особа з порушенням зору; особа, яка є сліпою або має порушення зору
Глухота або порушення слуху	Інвалід, глухонімий	Слабочуючий; особа, яка є глухою або має порушення слуху
Порушення мовлення/комунікації	Німий, 'Той, хто погано говорить'	Особа з порушенням мовлення/комунікації
Порушення навчання	Розумово відсталий, повільний, пошкоджений мозок, 'особливий'	Порушення навчання, когнітивне порушення, особа з порушенням навчання
Психосоціальні порушення	Гіперчутливий, псих, божевільний, ненормальний, шалений, психопат	Особа з психосоціальним порушенням
Порушення мобільності/фізичні порушення	Інвалід, фізично обмежений, 'особливий', деформований, каліка, кульгавий, прикований до інвалідного візка	Користувач крісла колісного, особа з фізичною або мобільною інвалідністю
Емоційні порушення	Емоційно нестабільний	Особа з емоційною інвалідністю
Інтелектуальні порушення	Розумово відсталий, ментально відсталий, 'особливий'	Особа з інтелектуальними або когнітивними/розвитковими порушеннями
Низький зріст, особа низького зросту	Карлик, ліліпут	Особа низького зросту
Стан здоров'я	Жертва, особа, 'яка страждає' від хвороби або інвалідності (наприклад, 'жертва СНІДу' або 'жертва раку')	Особа, яка живе з певною інвалідністю або хворобою (наприклад, 'особа, що живе з ВІЛ/СНІДом' або 'раком')

Спілкування з людиною, яка має порушення зору:

- Під час першої зустрічі представтесь і коротко опишіть себе.
- Назвіть себе, щоб людина з порушенням зору знала, з ким говорить.
- Якщо ваше спілкування стало ближчим, людина з повною втратою зору може попросити доторкнутися до вашого обличчя чи рук, щоби краще вас уявити.
- Завжди повідомляйте, якщо збираєтесь відійти. Не залишайте людину без попередження.
- Описуйте простір, у якому ви перебуваєте, і речі, які бачите.
- Будьте конкретними: кажіть «стіл перед вами», а не «стіл тут».
- Уникайте нечітких фраз, як-от «он там». Краще кажіть «на вашому правому боці» або «ліворуч від вас».
- У груповому середовищі назвіть усіх присутніх або попросіть їх представитись.
- Звертайтеся до людини по імені, особливо під час групового обговорення.
- Говоріть безпосередньо до людини, а не через третю особу.
- Не пересувайте речі й не залишайте предмети на підлозі — це може спричинити падіння.
- Говоріть природно і чітко, не кричіть.
- Уникайте гучних місць, щоб людині було легше вас почути.
- Завжди запитуйте, чи потрібна допомога, перш ніж допомагати.
- Для людей із залишковим зором використовуйте чіткі знаки та документи — у великому шрифті або з рельєфними літерами.
- Для людей, які читають шрифтом Брайля, надавайте інформацію у відповідному форматі.
- Якщо ви готуєте письмову інформацію для людини зі слабким зором, запитайте, який формат їй зручний. Для загального доступу зазвичай використовують шрифт Arial 18, жирний.
- Не надсилайте документи у форматі PDF або PowerPoint. Краще використовуйте Word або HTML. Хоча адаптовані PDF-файли починають з'являтися, вони ще рідкісні.
- Не дивуйтеся і не соромтеся використовувати фрази типу «побачимось» — люди з порушенням зору також використовують такі вирази.
- Якщо ви обідаєте разом, опишіть, яка їжа на столі, і, за можливості, поясніть, що де розташоване на тарілці.
- Не чіпайте і не переміщуйте білу тростину людини без її дозволу. Якщо перемістити її неминуче — обов'язково повідомте про це. Тростина потрібна

для орієнтації в просторі.

- Не грайтеся з собакою-поводирем і не відволікайте його без дозволу власника. Собака працює!
- Уникайте обертових дверей. На сходах або ескалаторі допоможіть людині покласти руку на перила. Повідомте, чи рухаєтесь ви вгору чи вниз. Запропонуйте людині вибір між сходами, ескалатором або ліфтом.

Спеціальні навички

Як супроводжувати людину з порушенням зору:

- Ідіть поруч і трохи попереду. Не тягніть людину за руку — дозвольте їй триматися за ваш лікоть.
- Якщо ви проходите вузьке місце, зігніть руку за спиною — людина стане прямо позаду вас і зможе оминати перешкоду.

Як допомогти людині сісти:

- Покладіть її руку на спинку стільця — вона зможе самостійно сісти.
- Якщо стілець без спинки — покладіть руку людини на сидіння

Найголовніше — запитуйте в самої людини, як саме вона хоче, щоб з нею спілкувалися чи допомагали.

Спілкування з людиною, яка має порушення мовлення:

- Дайте людині достатньо часу, щоб висловитися. Її мовлення може бути повільнішим, ніж ви звикли.
- Утримайтесь від спокуси перебивати або закінчувати речення замість неї.
- Не перехоплюйте ініціативу в розмові.
- Якщо ви не зрозуміли сказане — попросіть повторити.
- Не прикидайтесь, що зрозуміли, якщо насправді — ні.
- Запитайте, чи є поруч хтось, хто може допомогти «перекласти» або пояснити.
- Якщо попри всі зусилля зрозуміти не вдається — уточніть, чи є повідомлення терміновим.

Спілкування з людиною, яка має порушення слуху або є глухими:

- Зверніть на себе увагу людини. Станьте там, де вона вас бачить. Якщо вона не реагує — м'яко торкніться її плеча або помахайте рукою.
- Запитайте, як людині зручно спілкуватися.
- Дивіться прямо на людину. Людям з порушеннями слуху важливо бачити ваше обличчя — це допомагає читати по губах та розуміти міміку. Займіть ту саму висоту (наприклад, присядьте, якщо людина сидить). Не закривайте обличчя руками.
- Говоріть повільно, якщо людина частково чує.
- Станьте поруч, щоб людині було легше вас почути.
- Ставте короткі й зрозумілі запитання, які потребують простих відповідей.
- По можливості перейдіть у тихе місце, де немає зайвого шуму.
- Розмістіть себе, людину та (якщо є) перекладача там, де є достатньо світла.
- Говоріть чітко й звичним тоном. Не кричіть.
- Перевіряйте, чи вас зрозуміли — наприклад, попросіть підтвердження.
- Якщо вас не зрозуміли з першого разу — переформулюйте сказане, а не повторюйте слово в слово.
- Повторюйте ключову інформацію — наприклад, запишіть її.
- Використовуйте міміку й жести, щоб підсилити зміст слів.
- Спілкуйтеся безпосередньо з людиною, а не з її перекладачем чи родичем.
- Подбайте, щоб у вашій установі були чіткі візуальні вказівники, які допомагають зорієнтуватися.
- Якщо людина вміє читати й писати — надавайте інформацію в письмовому вигляді. Завжди майте при собі ручку й папір на випадок, якщо доведеться писати.
- Не телефонуйте, навіть якщо людина дала вам свій номер — краще надсилайте текстові повідомлення.
- Не соромтеся використовувати фрази на кшталт «ти почув?» — люди з порушенням слуху також ними користуються.

Спілкування з людиною, яка має порушення опорно-рухового апарату:

- Звертайтеся безпосередньо до людини з фізичними порушеннями, а не до її супроводжувача.
- Намагайтеся перебувати на рівні очей із людиною (наприклад, сядьте на стілець або присядьте на коліно), особливо якщо розмова тривала.
- Не спирайтеся на інвалідний візок чи інші допоміжні засоби — ставтеся до них як до особистого простору людини.
- Не давайте свої речі людині у візку, щоб вона несла їх замість вас.
- Не ставтеся до людини у візку поблажливо чи зверхньо — наприклад, не слід плескати їй по голові чи плечу.
- Запитайте, чи хоче людина, щоб ви допомогли штовхати її візок.
- Якщо людина має труднощі з відкриттям дверей — запропонуйте допомогу.
- Забезпечте вільний прохід до місця призначення, а також передбачте місце без стільця за столом для користувача візка — на зустрічах або в ресторані.
- Якщо допомагаєте людині у візку долати сходи, обов'язково запитайте, чи їй зручніше рухатись вперед чи назад.
- Якщо телефонуєте — дайте телефону подзвонити довше, щоб людина встигла дістатися до нього.
- Не уникайте слів на кшталт «бігти» чи «йти» — люди, які користуються візками, теж вживають ці слова.
- Не переміщуйте допоміжні засоби (милиці, візки, протези) без згоди людини. Якщо вже довелося це зробити, обов'язково поверніть їх туди, де вони були.

Спілкування з людиною, яка має інтелектуальні порушення:

- Перевіряйте, чи вас розуміють. Запитайте, чи зрозуміла людина те, що ви щойно сказали. Пам'ятайте, що рівень інтелектуальних порушень може бути різним — деякі люди функціонують на вищому рівні, ніж інші.
- Будьте щирими у своїй поведінці та словах.
- Приділіть час, щоб встановити довіру — це допоможе людині почуватися спокійно та комфортно поруч із вами.
- Говоріть чітко, використовуйте короткі речення та прості слова.
- Повторюйте або переформулюйте сказане, якщо потрібно.
- Використовуйте зображення або інші наочні матеріали для пояснення.
- Не розмовляйте з людиною дитячим тоном або перебільшуючи емоції.
- Використовуйте матеріали з легким для читання текстом, простими повідомленнями та короткими реченнями.
- Оберіть тихе й спокійне місце для розмови.
- Не поспішайте — дайте людині час на роздуми та відповідь.
- Використовуйте жести та міміку — наприклад, виразіть сум, коли говорите про щось сумне.
- Будьте терплячими, особливо якщо людина має також порушення мовлення.
- Якщо ні — повторіть або спростіть висловлення, переконайтесь, що ваша мова достатньо доступна.

Спілкування з людиною, яка має труднощі у навчанні:

- Деякі люди мають труднощі з письмом, інші — з читанням, письмом або сприйняттям інформації на слух. Це **специфічні порушення навчання**, а не інтелектуальні порушення.
- Такі люди можуть мати **середній або навіть високий рівень інтелекту**.
- Якщо людина реагує на ситуації незвично, пам'ятайте, що це може бути пов'язано з обмеженими навичками обробки інформації, що впливає і на соціальні навички.
- Дайте людині **час на відповідь** — не поспішайте та не тисніть.

Спілкування з людиною, яка має психосоціальні порушення:

- Соціальна взаємодія може бути складною. Будьте **неупередженими**, дайте людині час на спілкування та ухвалення рішень.
- Якщо людина здається неуважною або говорить повільно — це можуть бути **побічні ефекти ліків** або наслідки **порушення сну**.
- Якщо вона/він реагує на події або сприйняття, яких ви не помічаєте — можливо, людина **втратила зв'язок з реальністю**.
- Якщо поведінка здається незвичною або недоречною — **залишайтесь спокійними та терплячими**.
- Намагайтесь **зчитувати мову тіла**, щоб оцінити ситуацію.
- **Залишайте особистий простір** людині, уникайте прямого зорового контакту та дотиків.
- **Співпереживайте її/його почуттям**, навіть якщо не згодні зі сказаним. Наприклад: «Я розумію, що тебе лякає цей досвід...».
- Не сприймайте поведінку на свій рахунок. Людина може **не усвідомлювати впливу своїх дій** на інших або **не контролювати** їх.
- Запитайте, **як ви можете допомогти**.
- Щоб уникнути плутанини, використовуйте **короткі, чіткі та прямі речення**. Говоріть **спокійно та не поспішаючи**.
- Наступного разу не бійтеся спілкуватися з цією людиною — **психічні розлади не проявляються постійно**.
- **Не згадуйте попередні епізоди** — спілкуйтесь із людиною звичайним чином.

Розділ 5. Доступність цифрових продуктів

Доступність веб-сайту - це можливість його використання особами з інвалідністю.

Тобто сайт має бути **цілком зручним** як для людей, які мають слабкий зір, так і для тих, хто зі зниженим слухом, людей з порушеннями руху, когнітивними порушеннями та іншими видами інвалідності.

Зміст сайту має бути доступним і для тих, хто використовує допоміжні технології (зчитувачі екрану, програмне забезпечення для розпізнавання голосу, спеціалізовані вхідні пристрої).

Ініціатива поліпшення веб-доступу Консорціуму Всесвітньої павутини (W3C) розробила спеціальне керівництво з доступності веб-контенту (WCAG). Воно містить рекомендації щодо того, як зробити веб-сайт максимально доступним для всіх.

Принципи WCAG поділяють на 4 блоки:

1. Легкість сприйняття:

- розміщенні текстових версій мультимедійного наповнення сайту;
- подання інформації таким чином, щоб з нею можна було ознайомитися кількома способами (кожне зображення має супроводжуватися детальним описом, а аудіозаписи повинні мати текстові аналоги).

2. Керованість:

- компонентами інтерфейсу і навігації легко керувати;
- користувачі можуть легко дізнатися, де шукати ту чи іншу інформацію;
- користувачі мають достатньо часу для того, щоб переглянути матеріали сайту; а також можуть взаємодіяти з веб-сайтом кількома способами (в тому числі, виключно через клавіатуру);
- матеріали веб-сайту не містять елементи, що мерехтять.

3. Зрозумілість:

- дизайн веб-сайту є інтуїтивним і передбачуваним,
- Зміст веб-сайту – зрозумілий для сприйняття.

4. Стійкість до помилок:

- сумісність веб-сайту з якомога більшою кількістю веб-додатків і пристроїв та розумних пристосувань.

Важливо враховувати різні категорії користувачів:

- люди, які користуються лише клавіатурою,
- особи, які мають порушення зору, слуху, рухового апарату,
- особи, в яких порушене сприйняття кольорів (не розрізняють чи неправильно сприймають деякі кольори),
- люди з когнітивними порушеннями.

Для осіб з розладом аутичного спектру важливими є налаштування, які допоможуть зменшити навантаження на сенсорну систему.

Як це забезпечити: встановлення мінімальної контрастності екрану, переведення пристрою в чорно-білий режим і блокування спливаючих вікон.

Для слабозорих користувачів потрібна висока контрастність веб-сайтів.

Як це забезпечити: створюють альтернативну більш контрастну версію сайту.

Приклади доступних веб-сайтів – сайти уряду США:

- сайт [Адміністрації соціального забезпечення США](#),
- навчальний сайт [американського каналу NBC News](#)
- Сайт для проведення опитувань [Survey Monkey](#).

Існує багато ресурсів з веб-доступності.

[The A11Y Project](#), наприклад, пропонує готові [шаблони елементів інтерфейсу](#) і [чек-ліст веб-доступності](#).

Інструменти, за допомогою яких можна перевірити відповідність веб-сайту стандартам доступності:

- [DYNO Mapper](#),
- [AATT](#) (Автоматичний інструмент перевірки доступності),
- [Accessibility Checker](#).

Розділ 6. Доступний фізичний простір

Що таке доступність?

Доступність — це можливість людини без перешкод користуватися продуктом, послугою або простором.

Це означає:

- вільно пересуватися,
- бути незалежним у переміщенні,
- почуватися впевнено та з повагою.

Універсальний дизайн

Це підхід, за яким будь-яка система чи середовище проєктується одразу з урахуванням потреб усіх людей.

7 принципів:

1. Справедливе використання
2. Гнучкість у використанні
3. Простота та інтуїтивність
4. Сприйнятність інформації
5. Витривалість до помилок
6. Мінімальне фізичне зусилля
7. Достатній простір і доступ.

Основні характеристики інклюзивного офісу

- Безбар'єрний вхід і ліфти
- Широкі проходи, адаптовані двері
- Доступні санвузли
- Візуальна і тактильна навігація
- Акустичний комфорт.

Доступність для різних видів інвалідності

- Для людей на кріслах колісних: пандуси, ліфти, розворотні зони

- Для незрячих/слабозорих: шрифт Брайля, контрастна навігація, озвучення
- Для нечуючих: візуальні сигнали, сурдопереклад
- Для людей з ментальними/психосоціальними порушеннями: зрозуміла навігація, спокійні зони.

Інклюзивне робоче місце

- Ергономічні меблі (регулювання висоти столу, крісла)
- Доступ до техніки й документів
- Адаптація програмного забезпечення (екранні читачі, контрастні інтерфейси)
- Тихі зони та простори відпочинку.

Стандарти й норми інклюзивності України

ДСТУ-Н Б В.2.2-40:2018 – "Інклюзивність будівель і споруд".

- ✓ 1. Безбар'єрний доступ до будівель
 - Обов'язкова наявність пандусів або підйомників біля входу
 - Дверні прорізи — мінімум 90 см, без порогів або з плавними нахилами
- ✓ 2. Вертикальне пересування
 - Встановлення ліфтів або підйомних платформ у будівлях з кількома поверхами
 - У ліфтах мають бути тактильні кнопки, звукове озвучення та поручні
- ✓ 3. Санітарно-гігієнічні приміщення
 - Принаймні один доступний санвузол на кожному поверсі з публічним доступом
 - Мінімальні розміри для маневрування візком: 1,65 м × 1,80 м.
- ✓ 4. Шляхи пересування всередині будівель
 - Ширина коридорів — мінімум 1,5 м
 - Підлога — неслизька, без порогів і перепадів висоти
 - Поручні — на висоті 70–90 см, з обох боків
- ✓ 5. Навігація та орієнтація
 - Наявність тактильних смуг, шрифтів Брайля, контрастних позначок
 - Інформаційні таблички — на висоті очей, легко читаються
- ✓ 6. Освітлення
 - Освітлення має бути рівномірним, без мерехтіння і різких тіней
 - Вхідні зони, ліфти, туалети — обов'язково добре освітлені
- ✓ 7. Звукова й візуальна інформація
 - Озвучення в ліфтах, сигнали тривоги — одночасно звукові та світлові
 - Візуальні екрани для орієнтації (наприклад, у великих приміщеннях)

✓ 8. Паркувальні місця

- Спеціально позначені місця для авто людей з інвалідністю — ближче до входу
- Мінімальна ширина одного місця — 3,5 м

✓ 9. Доступність робочих місць

- Забезпечення індивідуального доступу до робочих зон, кухонь, переговорних
- Робочі місця мають адаптуватися відповідно до потреб (наприклад, регулювання висоти столу)

✓ 10. Універсальний дизайн

- Проектування має відбуватись із урахуванням потреб усіх категорій користувачів
- Норматив закликає не до адаптації, а до інклюзивного планування з самого початку

Норми в ДБН щодо інклюзивних офісів у межах однієї будівлі

ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд» визначає чіткі вимоги.

Основні пункти:

- В офісній будівлі має бути щонайменше **один доступний шлях** від входу до основних зон користування.
- **Щонайменше 10% приміщень (кабінетів, переговорних, санвузлів)** мають бути повністю доступними.
- У великих бізнес-центрах обов'язково є наявність **універсального санвузла** на кожному поверсі або принаймні на одному поверсі.
- Приміщення для співбесід і зустрічей мають бути **інклюзивними за площею, висотою меблів, акустикою**.
- Доступність має забезпечуватись **не лише фізично, а й інформаційно та сенсорно** (наприклад, контрастні таблички, шрифт Брайля, петельна система для людей з порушенням слуху).

Як провести аудит доступності приміщень

Законодавство України містить обов'язкові вимоги щодо доступності приміщень, проте в них враховані не всі світові стандарти.

Пропонуємо Вам провести власний аудит доступності приміщення з дещо розширеним списком “вимог”.

Проведення аудиту доступності допомагає виявити фізичні бар'єри, з якими можуть стикатися люди з інвалідністю.

- Разом із командою аудиту обійдіть територію або будівлю, яку ви перевіряєте.
- Почніть з головного входу до приміщення чи подвір'я та поступово рухайтесь усередину, перевіряючи всі пункти у списку.

Питання	Висновок (Так/Ні/Не зовсім)
1. Зовнішній простір	
Чи є пішохідні доріжки рівними та безперервними?	
Чи мають пішохідні доріжки достатню ширину (1500 мм)?	
Чи є пішохідні доріжки не слизькими та вільними від перешкод?	
Чи є вхід до будівлі доступним для користувачів крісел колісних?	
2. Коридори	
Чи є коридори вільними від перешкод?	
Чи мають коридори з низьким потоком людей щонайменше 1500 мм ширини?	
Чи є поверхня підлоги рівною, гладкою та неслизькою?	
Чи легко ідентифікувати маршрут пересування?	
3. Двері	

Чи мають дверні прорізи щонайменше 900 мм ширини?	
Чи потрібно користувачам долати пороги, вищі за 20 мм?	
Чи легко відчиняти двері однією рукою?	
Чи має простір перед дверима розміри щонайменше 1500 мм x 1800 мм, щоб користувачі крісел колісних могли відчиняти двері?	
Чи легко ідентифікувати двері?	
4. Пандуси, сходи та поручні	
Чи є маршрут пересування на одному поверсі вільним від змін рівня, сходинок чи сходів?	
Чи становить максимальний ухил запланованих або наявних пандусів чи бордюрних з'їздів 1:12?	
Чи мають пандуси щонайменше 1000 мм ширини?	
Чи встановлені поручні на висоті від 700 до 900 мм для безпеки при користуванні пандусами та сходами?	
Чи легко ідентифікувати сходи та пандуси?	
5. Зони очікування та супутні послуги	
Чи є місця для відпочинку на відстані не більше 20 м одне від одного?	
Чи достатньо місця для користувача крісла колісного в зонах відпочинку?	
Чи висота громадських сидінь становить від 450 мм до 500 мм, а висота верхньої частини столів від 750 мм до 900 мм, з висотою підстави для колін не менше 700 мм та глибиною 600 мм?	
6. Туалети / Вбиральні	
Чи є доступні туалети?	
Чи позначено доступний туалет відповідним маркуванням?	
7. Знаки	
Чи позначено доступні зони, особливості та послуги як такі?	
Чи вказано місцезнаходження доступних зон, особливостей і послуг?	

Чи розташовані всі карти, інформаційні панелі та знаки, що кріпляться на стіну, на зручній висоті від 900 мм до 1800 мм?	
Чи доповнено ключову інформацію на знаках виступаючими літерами або шрифтом Брайля?	
Чи є знаки чіткими та легкими для читання?	
8. Система екстреного реагування	
Чи можна ідентифікувати евакуаційний маршрут як такий для людей із порушенням зору?	
Чи може людина з порушенням слуху розпізнати екстрену ситуацію?	

Розділ 7. Інклюзивний HR

Стати доступною організацією — це процес, що потребує часу, планування та зусиль. Важливо створити систему синхронізації, яка дозволить підійти до процесу системно.

Включення інвалідності в організаційні формати

Один зі способів забезпечити, щоб питання інвалідності не ігнорувалося в організації, — це чітко зазначити його у різних форматах, які ви використовуєте. Наприклад, включити розділ про участь осіб з інвалідністю в діяльності у форматі Стратегічних планів чи річних робочих планів.

Включати питання доступності в формати звітності.

Призначення контактної/відповідальної особи

Досвід показує, що без наявності співробітників або консультантів, відповідальних за інтеграцію інвалідності, це питання часто залишається поза увагою. Можна створити підрозділ або призначити особу, яка матиме мандат і політику для керівництва процесами інклюзії осіб з інвалідністю в організації. Це може бути менеджер, спеціаліст або представник руху за права осіб з інвалідністю. Ця особа повинна мати підтримку та підтримку вищого керівництва для виконання цієї ролі.

Розвиток спроможності персоналу

Неможливо забезпечити включення осіб з інвалідністю в організацію без врахування культури та неформальних процесів, які визначають її функціонування. Це включає, наприклад, ставлення, переконання, цінності, мову, поведінкові моделі та способи комунікації, які використовуються в організації.

Ось деякі дії, які можна здійснити для розвитку спроможності персоналу:

- **Підвищення обізнаності**

Загальне підвищення обізнаності можна здійснити через тренінг, що допоможе сформулювати спільне розуміння про інвалідність, способи вирішення питань інвалідності та важливість інтеграції осіб з інвалідністю в усі рівні організації. Часто

люди мають певні уявлення про те, що можуть і не можуть робити люди з інвалідністю, які не завжди є правильними. Співробітники повинні усвідомити, що особи з інвалідністю є повноправними членами суспільства і мають такі ж людські права, як і інші люди.

- **Розвиток навичок і знань**

Іноді співробітникам потрібно розвивати конкретні знання про інвалідність, які стосуються їхніх функцій або виконуваної роботи. Наприклад, менеджер з людських ресурсів може потребувати навчання, як здійснювати набір співробітників інклюзивним способом та як забезпечити надання розумних адаптацій для співробітників, які приєднуються до організації.

Як зробити процес найму інклюзивним

Іноді люди з інвалідністю не можуть отримати роботу, оскільки процес найму побудований таким чином, що **призводить до їхньої дискримінації**.

Опис посади

Перегляньте посадову інструкцію, розроблену для вакансії. **Вимоги, зазначені в описі, мають стосуватись лише обов'язків**, які є необхідними для виконання роботи, тобто — **ключових (основних) функцій**.

Ключова функція — це завдання або обов'язок, що є критично важливим для посади. Якщо його не виконувати, **змінюється суть самої роботи**.

Функція вважається ключовою, якщо:

- **Посада існує саме для виконання цієї функції.**
- **Є обмежена кількість інших працівників**, які можуть виконувати цю функцію.
- **Функція є високоспеціалізованою**, і кандидат обирається саме через свою експертизу або здатність виконувати її.

Усвідомлення ключових функцій посади

Розуміння, які саме функції є ключовими для посади, допоможе вам знайти кваліфікованих кандидатів — з інвалідністю або без неї. Кваліфікованим вважається той кандидат, який може виконувати основні функції посади з або без розумного пристосування.

Це також допоможе не відхилити кандидата лише через те, що він не може виконати другорядну, а не ключову функцію.

Оголошення про вакансію

1. Переконайтесь, що текст оголошення не є дискримінаційним. Розміщуйте його через різні канали, щоб забезпечити ширше охоплення. Розгляньте можливість поширення оголошення через організації, що працюють з людьми з інвалідністю.
2. Надавайте інформацію про вакансію у різних форматах: великий шрифт, електронна пошта, звуковий формат тощо.
3. У самому оголошенні зазначте, що альтернативні формати доступні на

запит.

4. Якщо оголошення транслюється по телебаченню, обов'язково промовляйте контактні номери, а не просто показуйте їх на екрані — інакше люди з порушенням зору не зможуть їх побачити.

Форми для подання заявок

- Дозвольте кандидатам подавати заявку **у зручному для них форматі** — наприклад, телефоном, аудіозаписом або електронною поштою.
- **Не відхиляйте неохайні або нетипові заявки**, якщо це може бути пов'язано з порушенням.
- Також надайте кандидатам можливість повідомити **про необхідність будь-яких особливих умов чи адаптацій**.

Неупередженість під час співбесіди

- ❖ Переконайтесь, що співбесіди проводяться **об'єктивно та без упереджень**.
- ❖ Не дозволяйте своїм уявленням про інвалідність впливати на вашу думку про те, **чи зможе людина впоратись із роботою**.
- ❖ **Не робіть припущень** щодо того, що людина може або не може робити.
- ❖ Дуже важливо ставити **однакові запитання всім кандидатам**.
- ❖ Крім того, пам'ятайте, що **часто заборонено ставити запитання, пов'язані з інвалідністю**, або вимагати медичну інформацію.
- ❖ Ваш фокус має бути на тому, **чи може кандидат виконувати необхідні робочі завдання**.

Приклади дозволених і недозволених запитань на співбесіді

Питання, які **МОЖНА** ставити

1. Загальні питання

- Розкажіть про себе.
- Які ваші найбільші сильні сторони та слабкості?
- Розкажіть про свої інтереси.
- Де ви бачите себе через 5 років? (обережно)

2. Питання щодо виконання основних функцій

Чи здатні ви виконувати основні обов'язки цієї посади з або без розумного пристосування?

(Примітка: Це питання слід ставити з варіантами відповіді «так» або «ні». Кандидат не зобов'язаний розкривати, чи потрібне йому пристосування.)

3. Питання про конкретні обов'язки

- Ця посада передбачає поїздки з одного населеного пункту в інший. Ви можете це робити?
- Ця посада передбачає виконання завдань X і Y із заданою швидкістю. Ви можете це робити?
- Ця посада вимагає відповіді на телефонні дзвінки та введення інформації в комп'ютер. Ви здатні це виконувати?
- Ця посада потребує перенесення матеріалів на будівельному майданчику. Ви зможете працювати?

4. Питання про пристосування

Якщо кандидат повідомляє, що може виконати завдання з пристосуванням, ви можете запитати: Яке пристосування вам буде потрібне для виконання цього завдання?

(Однак зверніть увагу на застереження щодо таких питань.)

Питання, які НЕ МОЖНА ставити

1. Загальні питання

- Розкажіть про вашу інвалідність.
- Опишіть будь-які фізичні чи психічні проблеми, які у вас є.
- Чи отримували ви компенсацію за нещасний випадок на виробництві, соціальну допомогу чи пенсію?
- Чи приймаєте ви ліки за рецептом?
- Чи перебували ви в лікарні?
- Скільки днів ви були відсутні на роботі минулого року через хворобу?

2. Питання щодо виконання основних функцій

Чи маєте ви інвалідність, порушення або захворювання, які можуть вплинути на вашу роботу на цій посаді?

3. Питання про конкретні обов'язки

- Як ви збираєтеся виконувати це завдання, якщо ви ДЦП?
- Як людина з вашою інвалідністю може водити вантажівку?
- Як ви будете справлятися з обов'язками на ігровому майданчику, якщо ви не бачите?
- Як ви будете копати канаву, прати, мити підлогу або рухати предмети, маючи обмежені фізичні можливості?
- Який тип допомоги вам потрібен, щоб виконувати ці завдання?

4. Питання про пристосування

Для виконання цієї роботи вам, очевидно, знадобляться пристосування. Які саме?

Онбординг та менторство

Мета: Забезпечити комфортний і впевнений старт нового працівника

Ключові кроки:

-  Підготовка робочого місця з урахуванням індивідуальних потреб
-  Призначення контактної особи (buddy / наставника)
-  Ознайомлення з командою, обов'язками та корпоративною культурою
-  Адаптовані навчальні матеріали (з урахуванням сенсорних або когнітивних особливостей)
-  Регулярні зустрічі протягом перших тижнів для зворотного зв'язку

Важливо: Поважати індивідуальні особливості без надмірної опіки.

Наставництво та підтримка

Мета: Допомогти працівнику інтегруватися і розвиватися в професійному середовищі

Підходи:

-  Призначення наставника, обізнаного з темою інклюзії
-  Регулярні індивідуальні зустрічі для обговорення успіхів і викликів
-  Відкритий канал зворотного зв'язку
-  План розвитку навичок і кар'єрного зростання
-  Підтримка психологічного комфорту

Результат: Зростання впевненості, мотивації та ефективності

Приклад універсального формулювання вакансії

Таке формулювання знижує тривожність, сигналізує про готовність до розумного пристосування й будує інклюзивний бренд роботодавця.

[Посада] у [назва компанії]

Ми віримо в силу різноманіття та інклюзії. Запрошуємо кандидатів із різним життєвим досвідом — незалежно від віку, статі, національності, інвалідності.

Ми забезпечимо необхідні умови для участі у відборі — повідомте, якщо Вам потрібна адаптація.

Що ми пропонуємо:

- Гнучкий графік / можливість дистанційної роботи
- Інклюзивне середовище та команда, яка підтримує
- Доступний офіс у центрі міста

Як податися:

Надішліть резюме на [email] або зв'яжіться з нами, якщо маєте запитання.

Чек-лист для оцінки рівня інклюзивності компанії за всіма напрямками безбар'єрності

1. Фізична доступність простору

- Чи є вхід без порогів, з пандусом (відповідно до ДБН В.2.2-40:2018)?
- Чи є доступний ліфт (ширина дверей, панель керування на доступній висоті)?
- Санітарні кімнати: чи є універсальна доступна вбиральня?
- Ширина дверей, коридорів, відсутність ковдр/порогів
- Контрастна навігація, візуальні та тактильні індикатори
- Наявність паркувальних місць для людей з інвалідністю

2. Цифрова доступність

- Чи відповідає сайт стандарту **WCAG 2.1** (мінімум — рівень AA)?
- Чи є альтернативний текст для зображень?
- Чи можна скористатися платформою з клавіатури та через скрінрідери?
- Підтитрування відео, переклад жестовою мовою, озвучення
- Чи проводиться тестування інтерфейсів із залученням людей з інвалідністю?

3. HR та рекрутинг

- Чи використовуються інклюзивні формулювання у вакансіях?
- Чи адаптовані співбесіди для людей з різними типами інвалідності?
- Чи є політика недискримінації, інклюзивного працевлаштування?
- Чи є можливість гнучкого графіку, віддаленої роботи?

4. Корпоративна культура та комунікації

- Чи проводяться тренінги з DEI для співробітників/менеджерів?
- Чи є чітка процедура реагування на дискримінацію чи мову ворожнечі?
- Чи відображається різноманіття у внутрішній/зовнішній комунікації?
- Чи є людина/відділ, відповідальні за інклюзію?

Метрики DEI (Diversity, Equity, Inclusion) для бізнесу

Метрики мають бути як кількісними, так і якісними. Найбільш ефективні DEI-показники:

1. Diversity (Різноманіття)

- Частка жінок, людей з інвалідністю, представників нацменшин у команді, особливо на керівних позиціях
- Різноманіття віку, досвіду, освітнього/соціального походження
- Кількість працевлаштованих людей з інвалідністю (відповідно до Закону України — 4% від штату)

2. Equity (Рівність можливостей)

- Паритет в оплаті праці між групами (pay equity audit)
- Можливість кар'єрного росту для представників уразливих груп
- Доступ до навчання, менторства, розвитку

3. Inclusion (Інклюзія)

- Опитування про відчуття залученості (Inclusion Index)
- Частота участі представників різних груп у ключових рішеннях
- Відгуки щодо інклюзивності робочого середовища (через регулярні опитування)
- Частота звернень у службу підтримки з питань дискримінації.