

# Гайд безбар'єрних подій



Гайд безбар'єрних подій створено у межах ініціативи першої леді Олени Зеленської «Без бар'єрів».

При підготовці цього гайду використовувались матеріали з «Довідника безбар'єрності» та Альбому безбар'єрних рішень, створених у межах ініціативи першої леді Олени Зеленської «Без бар'єрів».



«Довідник безбар'єрності» —  
гід з толерантної комунікації  
та взаємодії



Альбом безбар'єрних рішень —  
посібник для проєктувальників  
та архітекторів



БЕЗБАР'ЄРНИСТЬ — ЦЕ ...



ілюстрація: Ольга Дегтярьова

...ПРИЙМАТИ ЛЮДЕЙ  
ТАКИМИ, ЯКІ ВОНИ Є

# Зміст

Словник термінів	6
Нюанси організації та проведення заходів під час війни	22
Онлайн-заходи	26
Офлайн-заходи	28
4.1. Елементи заходу	28
4.2. Рекомендації з Альбому безбар'єрних рішень	54
4.3. Персонал заходу	80
4.4. Комунікація	95
Види офлайн-заходів та особливості їх доступності	110
5.1. Конференції, панелі, бізнес-виставки, освітні заходи з лекціями та воркшопами	110
5.2. Спортивні заходи	114
5.3. Музичні концерти	116
5.4. Дитячі заходи	118
5.5. Виставки	120
5.6. Ярмарки / маркети	122
Чекліст безбар'єрності заходу	124
6.1. Онлайн-захід	124
6.2. Офлайн-захід	125



# Вступ

У сучасному світі принципи доступності та інклюзії набувають дедалі більшої актуальності, оскільки вони визнають права та потреби всіх людей, незалежно від їхніх фізичних, когнітивних або сенсорних відмінностей, а також активно сприяють розвитку здорового середовища, яке піклується і дарує незабутній досвід, відкриває двері для всіх гостей без винятку. Організації та заходи, які враховують ці принципи, створюють справедливе та рівне середовище для всіх учасників. Ось декілька прикладів застосування цих принципів.

**Спортивні коментатори жестовою мовою.** На багатьох спортивних подіях, кубках, чемпіонатах активно поширюється практика запрошення коментаторів, які забезпечують трансляцію жестовою мовою, що дозволяє людям з порушеннями слуху отримувати повну інформацію про події. Це суттєво збільшило рівень доступності і зацікавленості спортивними подіями серед людей з порушеннями слуху.

**Переклад пісень Ріанни жестовою мовою на Super Bowl 2023.** У певних концертах, таких як виступ Ріанни на Super Bowl 2023, беруть участь запрошені перекладачі, які виконують і транслюють

пісні жестовою мовою. Це дає змогу людям з порушеннями слуху танцювати, насолоджуватися виступами та розуміти текст пісень. Також існує практика створення на концерті секторів із запрошеним перекладачем жестовою мовою.

**Практика створення аудіоопису для людей з порушеннями зору у різноманітних музеях та на виставках.** Музей мистецтва Метрополітен використовує технологію аудіогіда, яка надає детальні описи та історію експонатів для людей з порушеннями зору. Це дозволяє їм отримати повний досвід відвідування музею та насолоджуватися мистецтвом.

**Glastonbury Festival, один з найвідоміших музичних фестивалів, активно працює над забезпеченням доступності та інклюзії для всіх своїх відвідувачів. І ось тільки деякі з послуг, які він для цього надає.**

- **Фізична доступність.** Glastonbury Festival забезпечує встановлення пандусів, спеціальних майданчиків та шляхів для пересування людей на кріслах колісних. Це дозволяє людям зручно та безпечно пересуватися фестивальною територією.
- **Кемпінг для людей з інвалідністю.** Фестиваль має спеціально виділені зони кемпінгу для людей з інвалідністю, де є підходящі умови для їх проживання. Ці зони надають додатковий комфорт та підтримку для гостей.
- **Пункти першої медичної допомоги.** Фестиваль має розташовані на території пункти першої медичної допомоги, які забезпечують швидку допомогу у разі потреби. Це особливо важливо для людей зі специфічними медичними потребами і запитами.
- **Субтитри для виступів.** Деякі виступи та концерти на Glastonbury Festival можуть супроводжуватися субтитрами, що дозволяють людям з порушеннями слуху отримати повну інформацію про виступи та виконання.
- **Перекладачі жестовою мовою.** Фестиваль співпрацює з професійними перекладачами жестовою мовою, які під час виступів та презентацій забезпечують миттєвий переклад тексту. Це дозволяє людям з порушеннями слуху насолоджуватися виступами та отримувати необхідну інформацію.

І це лише невелика підбірка яскравих, близьких і зрозумілих прикладів.

Дуже тішить, що в сучасному світі принципи доступності та інклюзії набувають дедалі більшої актуальності і стають більш усвідомленими в соціумі. Дедалі більша кількість підприємців та організаторів беруть принципи доступності за основу, щоб реалізувати вільний, комфортний та безпечний доступ усім гостям. Різноманітні заходи, організації та світові події враховують потреби різних аудиторій, забезпечуючи фізичну доступність, інформаційну доступність та взаєморозуміння для всіх. Через інклюзивні практики, які враховують потреби людей з різними формами інвалідності, людей у різних станах, створюють умови для того, щоб кожна людина могла повноцінно насолоджуватись культурою, спортом, розвагами та іншими сферами життя.

Приклади реалізації принципів безбар'єрності, представлені вище, показують, що ці принципи можуть бути втілені на різних рівнях та в різних галузях. Вони сприяють забезпеченню рівних можливостей, руйнуванню меж і бар'єрів, розширенню можливостей соціалізації людей з інвалідністю, наданню підтримки людям, що перебувають у тривожних та стресових станах.

Коли ми робимо світ більш доступним та інклюзивним, ми створюємо справедливе й гармонійне суспільство, де кожна людина може розкрити свій потенціал і повноцінно брати участь у всіх сферах життя.

Тому, звертаючи увагу на принципи безбар'єрності, ми робимо великий крок у напрямку розвитку гармонійного, толерантного та справедливого світу, де всім людям надаються однакові можливості та повага до їхніх прав і гідності.

# Словник термінів

## 1

Мова — основа безбар'єрності, адже мова формує свідомість, ставлення та емоції. Далі наведений словник термінів, які важливо вивчити та передавати для вивчення колегам, друзям та родичам, але, звісно, насамперед тим, з ким ви організуєте ваш майбутній захід і кого наймаєте на роботу там.

Неправильно:	Правильно:
ІНВАЛІД	ЛЮДИНА З ІНВАЛІДНІСТЮ
СЛІПА	НЕЗРЯЧА
СУРДОПЕРЕКЛАД	ПЕРЕКЛАД НА ЖЕСТОВУ МОВУ
ПЕНСІОНЕР	ЛЮДИНА СТАРШОГО ВІКУ
ДАУН	ЛЮДИНА З СИНДРОМОМ ДАУНА



Валерія Борисенко

### Людина з інвалідністю

Людина з інвалідністю, людина з фізичними/сенсорними/психічними/інтелектуальними/ментальними порушеннями, людина з порушеннями опорно-рухового апарату, людина з порушеннями рухової функції.

Неправильно: інвалід, людина з обмеженими (фізичними) можливостями, людина з особливостями, людина з особливими потребами, каліка, людина з нюансами, особлива людина, неповноцінний, неповносправний, недієздатний, страждає на інвалідність, інклюзивна людина

Єдиним коректним терміном сьогодні є «людина (особа) з інвалідністю». Коли ми говоримо «інвалід», ми ніби навішуємо на людину тавро. Але інвалідність — це тільки одна з ознак людини, при цьому вона може бути чиєюсь дружиною, донькою, сином чи братом, з темним

чи рудим волоссям, професіоналом у якійсь справі, спортсменом, з купою досягнень і т. ін. Тому коректно в такому випадку дотримуватися принципу «person-first language», тобто пам'ятати, що на першому місці завжди людина, а вже потім її ознака, якщо це необхідно вказати. Стосовно терміна «обмежені можливості», який дуже часто використовують на заміну: він теж є некоректним, адже у кожної людини є якісь обмежені можливості, наприклад, фізично ми не здатні підняти 500 кг ваги або пробігти 300 км без перерви.

Так само у кожного з нас є свої особливості та особливі потреби. Наприклад, хтось ефективніше працює з самого ранку, а в когось продуктивність прокидається пізно ввечері. У когось особливо чутливі очі в сонячну погоду і він чи вона не можуть обійтися без сонцезахисних окулярів. А пандус чи ліфти — це давно вже не особливі

потреби, а базова інфраструктурна потреба для всіх людей, адже ними користуються не тільки люди з інвалідністю, а й батьки з дитячими візочками, пасажери з валізами на коліщатах. Термін «неповносправність» використовується в судових рішеннях, що також неприпустимо, адже цей термін — калька з польської мови і не визнаний юридично в Україні. Крім того, більшість людей з інвалідністю не є неповносправними, вони такі самі, як і решта людей, і так само можуть працювати, навчатися, народжувати та виховувати дітей. А слова «каліка», «візочник», «колясочник» узагалі є грубими і дуже образливими.

**Людина, яка має порушення рухових функцій**  
Неправильно: прикутий до крісла/ліжка

У слові «прикутий» є пасивний відтінок, нібито людину кайданами прикували до крісла колісного чи ліжка. Але це не так, і, наприклад, людина, яка користується кріслом колісним самостійно, здатна сама вирішувати, куди їй прямувати. Тож, якщо нам все ж таки потрібно акцентувати на тому, що людина має порушення рухових функцій, то так і говоримо.

**Крісло колісне**  
Неправильно: інвалідний візок, візок, візочок, інвалідне крісло

Візок люди використовують у супермаркеті, коли купують товари та продукти. Словосполучення «інвалідне крісло» краще не вживати у мовленні, тому що воно, як і слово «інвалід», також зводить людину до однієї ознаки — інвалідності. Тому коректно говорити «крісло колісне».

**Людина з порушенням(и) функцій**  
Неправильно: людина з порушеннями/вадами/недоліками/дефектами

Слово «вади», як і «недоліки», доволі поширене, й сьогодні багато людей вживають його без усілякого наміру когось образити. Однак у самому слові є негативний відтінок, адже під вадами характеру, наприклад, ми маємо на увазі риси, які не найкраще характеризують людину. Тоді як поняття «порушення функції» просто констатує, яку функцію людина може чи не може виконувати.

**Людина, яка користується кріслом колісним, людина, яка пересувається за допомоги крісла колісного**  
Неправильно: колясочник, візочник

Слова «візок» та «коляска» не можуть слугувати визначенням певної людини або групи осіб. І «колясочник», і «візочник» — це жаргонні вирази, вони образливі та мають негативне забарвлення.

Пам'ятаймо, що в таких випадках у мовленні керуємося принципом «спочатку людина, а потім ознака, яку необхідно вказати». Варто також мати на увазі те, що людина, яка пересувається колісним кріслом, «іде», а не «їде».

**Маломобільні групи населення**  
Неправильно: маломобільні люди і люди з інвалідністю

Коли ми використовуємо сполучник «і», ми ніби виокремлюємо дві групи, але люди з інвалідністю є частиною маломобільних груп населення. В цю групу також входять люди, яким складно пересуватися самостійно через незручне й недоступне середовище.



А це:

- люди з певними тимчасовими фізичними порушеннями;
- люди старшого віку;
- вагітні жінки;
- діти до 7 років з батьками або особами, що їх супроводжують;
- люди зі значно більшою або меншою за середню масою тіла, набагато вищі або нижчі за середній зріст.

### **Людина з порушеннями слуху, людина з повною/частковою втратою слуху, нечучий/нечуча**

Неправильно: глухий, глухоніми

Люди з повною втратою слуху (наприклад, унаслідок травми, вікових змін або через стан здоров'я) зберігають здатність мовлення. Навіть ті діти, які народжуються з порушеннями слуху, можуть навчитися говорити, але їхня вимова відрізнятиметься від вимови тих, хто має слух. Тому говорити «глухоніми» некоректно.

Серед спільноти людей з порушеннями слуху частина вважає термін «глухий» припустимим, інша — ні. Краще використовувати той термін, який прийнятний для всіх, — «людина з порушеннями слуху».

І в самій спільноті, і в медіа можна побачити ще один поширений термін — «нечучий», хоча його і не схвалюють мовознавці. Проте мова — гнучка субстанція, і з часом люди починають активно вживати терміни, які нам спершу були незвичні.

### **Жестова мова**

Неправильно: мова жестів, сурдопереклад

Мову жестів насправді використовуємо всі ми, коли щось пояснюємо, говоримо, сміємося, жестикулюємо й задіюємо міміку. А от жестова мова — це мова, яку використовують люди з порушеннями слуху, у неї своя структура, правила та словник. Поняття «сурдопереклад» наразі вважається застарілим.

### **Людина з порушенням сприйняття кольору**

Неправильно: дальтонік

Термін «дальтонік» уже давно набув зневажливого забарвлення, і так сьогодні звертаються навіть до людей, які не мають такого діагнозу, а, наприклад, замислились і переплутали кольори. Подібні висловлювання є неприпустимими. Коли нам потрібно акцентувати, що людина має порушення сприйняття кольору, ми так і говоримо.

### **Людина з порушеннями зору, людина з повною/частковою втратою зору, незрячий/незряча (допустимий варіант)**

Неправильно: сліпий, підсліпуватий, людина з вадами зору

Слово «сліпий» ви можете бачити і в медіа, і в українських законах, але воно некоректне, тому що таврує людину за ознакою однієї дисфункції. Крім того, воно несе в собі вже деяку метафоричність. Ми говоримо «сліпа любов» або «сліпі люди», коли маємо на увазі, що хтось не помічає очевидних речей. Але не через порушення зору, а через небажання чи обставини. Якщо ми говоримо про людину з повною втратою зору, можна вживати термін «незряча людина».

**Людина, яка спілкується за допомогою альтернативних засобів комунікації, наприклад жестовою мовою, спеціальними картинками тощо; людина, яка не говорить (не розмовляє)**  
Неправильно: німий, глухонімий

Якщо людина користується жестовою мовою чи іншими альтернативними засобами комунікації, краще не називати її «німою», адже вона може донести свої думки. А крім того, як і «сліпий», слово «німий» теж є метафоричним, коли мають на увазі мовчазну людину, і в цьому випадку воно теж може бути образливим.

**Дитина з особливими освітніми потребами**  
Неправильно: особлива дитина, інклюзивна дитина, дитина з інклюзією, інклюзятко

Кожна дитина і доросла людина унікальні та особливі по-своєму, а тому в кожного з нас є власні індивідуальні потреби: комусь потрібно приймати вітаміни, комусь — ховатися від сонця або не їсти полуниці через алергію, комусь потрібна тиша для концентрації, а комусь — класична музика. Якщо ми маємо на увазі інклюзивну освіту, то правильно говорити саме «діти з особливими освітніми потребами». І це, до речі, єдиний випадок, коли коректно говорити «особливий». Маємо акцентувати, що дитина з особливими освітніми потребами — це людина до 18 років, яка потребує додаткової підтримки в освітньому процесі. Це можуть бути:

- діти з інвалідністю;
- діти з родин, що опинились у складних життєвих обставинах;
- безпритульні діти;
- діти, які живуть із ВІЛ/СНІД;
- діти-сироти;
- діти з дислексією (порушення, за якого людині важко читати), дисграфією (порушення, за якого людині складно писати)

чи дискалькулією (порушення, виражене в нездатності людини до рахунку, розв'язання математичних задач);

- діти, позбавлені батьківського піклування;
- інші.

Дитина, що на якийсь час випала з освітнього процесу через хворобу чи з інших причин, теж стає дитиною з особливими освітніми потребами, бо може потребувати додаткового часу на те, аби наздогнати однолітків.

**Люди старшого віку, люди третього віку, люди літнього віку, літні люди, люди у віці 60+/75+**  
Неправильно: люди у віці, старі, бабусі та дідусі, люди пенсійного віку/пенсіонери, люди поважного віку

Прикметником «старі» можна зачепити ту групу людей, які себе так не ідентифікують, хоча цей варіант може часто траплятися в медіа та українському законодавстві. Крім того, з урахуванням загальноосвітньої тенденції подовження життя, стає неочевидним, людей якого віку зараховувати до цієї категорії. До речі, згідно з класифікацією Всесвітньої організації охорони здоров'я, літнім вважається вік 60–75 років, а старечим — 75–90 років. Тих, хто досягли 90 років і більше, прийнято називати довгожителами. «Бабуся», «дідусь» вживаємо, лише коли треба вказати на родинні зв'язки.

Термін «пенсіонери» також бажано використовувати залежно від контексту. Адже він насамперед характеризує людей, які отримують пенсію, безвідносно до віку. Бо пенсія може бути також призначена, наприклад дитині або іншій особі у зв'язку з втратою годувальника тощо.

Якщо нам все ж таки потрібно позначити різницю у віці того покоління, про яке ми говоримо чи пишемо, можна говорити «старше покоління»,

«люди старшого віку», «старші люди». Також сьогодні в українському законодавстві використовується такий термін, як «люди похилого віку», а от у Європі, наприклад, про людей, що вийшли на пенсію, кажуть «люди третього віку».

### **Дитина з бульозним епідермолізом**

Неправильно: «дитина-метелик»

Часто в медіа журналісти використовують термін «діти-метелики» заради красивої і поблажливої метафори. Але для більшості людей такий термін незрозумілий, тому ліпше використовувати конкретний діагноз.

Крім того, будь-яка романтизація станів, хвороб і розладів також розвиває і провокує стигму. І вона так само принижує і ображає, акцентує увагу на стані, виокремлює людину через діагноз, звужує сприйняття особистості до її діагнозу та дуже шкодить формуванню рівного інклюзивного ставлення.

### **Людина/дитина з синдромом дефіциту уваги та гіперактивністю (СДУГ)**

Неправильно: сдугник/есдевегешник

У побутових розмовах можна почути «сдугник» чи ще частіше — «есдевегешник» (калька з російської). Натрапивши на ці слова у текстах, люди можуть навіть не розуміти, що СДУГ — це аббревіатура, котра позначає конкретний синдром, а не якась вичерпна характеристика людини. Коректно говорити і писати «людина з синдромом дефіциту уваги та гіперактивністю» або «людина зі СДУГ».

### **Людина з біполярним афективним розладом (БАР)**

Неправильно: біполярник, барник

Коли люди кажуть про когось, що в нього чи неї «біполярка», вони здебільшого мають на увазі різкі зміни настрою людини. Але біполярний афективний розлад — це назва конкретного розладу ментального здоров'я. Тому всі похідні від «біполярочки», на кшталт «біполярник» чи «барник» теж бажано не використовувати.

### **Людина з інтелектуальними порушеннями**

Неправильно: імбецил, олігофрен, кретин, дебіл

Раніше це були офіційні медичні діагнози. Сьогодні навіть з медицини ці визначення прибрали, замінивши на коректніші варіанти.

### **Людина з ПТСР, людина з посттравматичним стресовим розладом**

Неправильно: петеесерник, травматик

І «петеесерник», і «травматик» — слова, що патологізують людину, нібито говорячи нам: «обережно з цією людиною, бо вона травмована». Такі вислови й ставлення є неприпустимими та образливими для людини з травматичним досвідом.

### **Людина із синдромом Дауна, дитина з синдромом Дауна**

Неправильно: даун, даунята, «сонячні люди»

Слово «даун» уже давно стало образливим, якщо не лайливим. «Даунята» — таке слово можна почути про дітей із синдромом Дауна, люди можуть вживати його без злого наміру. Але пам'ятаймо, що таким чином ми акцентуємо увагу на одній ознаці людини, а це неправильно.

«Сонячні люди» — популярна метафора, що часто вживається в ЗМІ. Найкраще говорити просто — людина/дитина із синдромом Дауна.

### **Людина з шизофренією**

Неправильно: шизофренік, шизоїд, шизік

Як і у випадку з використанням слова «даун», «шизоїд», «шизік» та «шизофренік» уже давно стали образливими і використовуються не на позначення людини з діагнозом, а як лайка.

### **Людина з когнітивними порушеннями; людина, яка має деменцію**

Неправильно: маразматик, божевільний

Спектр когнітивних порушень доволі широкий — від легких до важких (деменція). Ніхто з людей не застрахований від того, що з роками в нього чи неї не проявляться ці порушення в тій чи іншій стадії. І це, безперечно, може вплинути і на якість життя самої людини, і на життя людей, що її оточують. Проте не слід таврувати людину через її хворобу і називати образливими словами, яких вона може навіть не розуміти.

### **Людина з розладом харчової поведінки (РХП)**

Неправильно: анорексик/анорексичка, булемік/булемічка

Розладів харчової поведінки доволі багато: це й анорексія, і булімія, і компульсивне переїдання, яке людина не може контролювати. Тому, коли ми називаємо людину, в якій є РХП, анорексиком, це неправильно з медичного погляду. З етичного так говорити теж некоректно, адже у словах «анорексик» чи «анорексичка» відчувається зневажливий тон, мовляв, «нема чого робити, їсти вони не хочуть». Але цей розлад —

це стан, спровокований збоєм ментального здоров'я, роботи мозку, а не примхи чи забаганки людини, які вона здатна контролювати.

### **Людина зі спінальною м'язовою дистрофією, людина зі СМА**

Неправильно: смашник

У цьому випадку так само дотримуємося принципу «спочатку людина, а потім назва захворювання». Назву захворювання можна писати повністю чи аббревіатурою. Використовуючи слово «смашник», ми фокусуємось на захворюванні, але аж ніяк не на людині, що вкрай неприпустимо.

### **Люди з розладами/порушеннями аутистичного спектра, люди з РАС, люди в спектрі аутизму, люди з аутизмом (допустимий варіант)**

Неправильно: аутисти, «люди дощу»

Дуже популярним є словосполучення «люди з аутизмом», але існує широкий спектр порушень, які належать до цієї групи, тому використовують саме такий термін — розлади аутистичного спектра.

Проте, якщо людина в спектрі просить називати себе «аутистом», варто з повагою ставитися до такого бажання.

Щодо словосполучення «людина дощу», то ця метафора стала активно вживаною після відомого однойменного фільму. Але у побутовій та професійній сферах краще такі метафори не використовувати, а дотримуватися коректної термінології.

**Людина з ампутованими кінцівками, ампутаною рукою/руками, ногою/ногами**  
Неправильно: безногий, безрукий, одноногий, однорукий, ампутант

Якщо важливо акцентувати увагу на тому, яку саме інвалідність має людина, у цьому випадку ампутацію кінцівок, так і говоримо. Але дотримуючись принципу «спочатку людина».

**Людина з епілепсією**  
Неправильно: епілептик

«Епілептик» також ставить у фокус уваги не людину, а її хронічний розлад.

**Людина з паралічем, людина, яка має параліч**  
Неправильно: паралітик, каліка, параліченько, паралізований

«Каліка», «паралітик» — образливі та грубі форми. «Параліченько» звучить зверхньо та жалібно. А «паралізований» зводить опис людини до однієї характеристики — у цьому випадку паралічу. Головне — завжди в людині бачити насамперед людину.

**Людина з розумовими або інтелектуальними психічними (ментальними) порушеннями**  
Неправильно: людина, яка страждає на психічні розлади, неадекватний, ненормальний, не при собі, психічнохворий, людина з проблемами психічного здоров'я, психічно невірноважений, псих, розумово відсталий, загальмований, людина з розумовими відхиленнями

Не знаючи конкретного діагнозу, люди можуть говорити «психічнохворий» або ще грубіше — «псих», «ненормальний» чи «неадекватний». Але ці слова неприйнятні для опису психоемоційного стану людини, бо звучать і використовуються як лайка. Раніше дуже поширеним було

використання терміна «проблеми психічного здоров'я». Проте не бажано вживати вислів «люди з проблемами...» відносно будь-якої групи. Бо таким чином ми одразу тавруємо людей як таких, у яких не все гаразд, у яких є проблеми.

Не варто також говорити, що «люди страждають на психічні розлади». Страждання — це філософська категорія, яка не має нічого спільного з тими чи іншими фізичними станами. Людина може бути абсолютно здоровою і страждати, а може мати якийсь розлад або діагноз і бути щасливою. Визначати душевний стан людини за ознакою діагнозу — неприпустимо. Якщо ви близькі з людиною, краще запитати в неї, що робить її щасливою або спричиняє страждання чи дискомфорт, але точно не треба клеймувати тими чи іншими станами на власний розсуд. А співчувати людині виключно з причини своїх особистих уявлень про її «ненормальність» — принизливо і негідно.

# Технічні терміни

**Пандус.** Спеціальний нахилений майданчик або доріжка, що дозволяє легко переміщатися похилою поверхнею, зокрема для людей з інвалідністю або для транспортування вантажів.

Наприклад, нормативний та безпечний пандус буде комфортним як для людини на кріслі колісному, так і для людей старшого віку, дорослих з дитячим візочком чи людей з валізою на коліщатах.

**Антиковзке покриття.** Покриття пандуса, яке запобігає ковзанню та створює відповідний опір під час руху задля безпеки пішоходів.

**Автоматичні двері.** Двері, які відчиняються або зачиняються автоматично за допомогою механізмів, наприклад сенсорів руху або кнопок, і часто використовуються для забезпечення зручного доступу в будівлях або транспортних засобах.

**Підіймач.** Механічний або електричний пристрій для підймання людей або вантажів на певну висоту, часто використовується в будівлях з багатьма поверхами, які не мають ліфтів.

**Поручні.** Горизонтальні елементи, які слугують для опори та безпеки людей під час руху сходами, пандусами або іншими нахиленими поверхнями.

**Кнопка виклику персоналу.** Пристрій, натискання на який дозволяє людині звернутися до персоналу або отримати допомогу в надзвичайних ситуаціях, часто є у ліфтах, готелях, лікарнях тощо.

**Тактильна навігація.** Тактильна плитка, об'ємна навігація на рівні верхньої частини тіла людини, її можна комфортно сприймати, зчитувати, торкаючись руками, і рухатися далі.

**Спеціалізований дизайн.** Це метод проектування продукту з урахуванням потреб окремої групи людей (залежно від віку, гендеру чи стану). Наприклад, дитячі меблі чи підняті грядки для людей на кріслах колісних.

**Розумне пристосування.** Це індивідуальне архітектурно-планувальне рішення, що забезпечує маломобільним групам населення мінімальний стандарт доступності в умовах реконструкції, реставрації, капітального ремонту та технічного переоснащення наявних житлових будинків та громадських будівель і споруд. Розумним пристосуванням можуть бути допоміжні технічні засоби та механізми, як-от пандуси, підймальні пристрої і механізми, переносні апарелі (переносні пандуси).

# БЕЗБАР'ЄРНОСТЬ — ЦЕ ...



...КОЛИ НА КРІСЛІ КОЛІСНОМУ  
МОЖНА ДІСТАТИСЯ ВСЮДИ

ілюстрація: Ольга Дегтярьова



## Про кого ми говоримо, коли говоримо про доступність

Цей практичний посібник має на меті допомогти зробити заходи доступнішими для різних людей, надати їм можливість бути присутніми на заході і почуватися комфортно у будь-якій бажаній ролі — доповідачів, учасників, партнерів, гостей.

Коли ми говоримо про доступність, маємо на увазі створення умов та середовища, які дозволяють будь-якій людині використовувати та отримувати послуги без обмежень та перешкод. Зокрема, це такі групи людей.

- **Люди з різними формами інвалідності.** Ця група включає людей з фізичними, розумовими, психічними або сенсорними порушеннями. Це можуть бути люди, які користуються кріслами колісними, проходять реабілітаційні курси після травм або мають хронічні захворювання.
- **Батьки з дитячими візками.** Це батьки маленьких дітей або дітей з інвалідністю, які не мають змоги пересуватися самостійно. Таким батькам необхідна доступність публічних місць, заходів з інтерактивними програмами, включаючи будинки, парки, магазини, дитячі майданчики та інші місця, де вони можуть проводити час зі своїми дітьми, соціалізувати їх.
- **Люди старшого віку також потребують уваги до своїх потреб.** Доступність для старших громадян включає в себе реалізацію умов для безпечного та комфортного пересування, легкого доступу до якісного дозвілля та спеціальних послуг, які надають різноманітні заходи. Сюди можуть входити цікаві розваги та заходи для цієї цільової аудиторії, система лояльності (знижки на квитки, безкоштовний вхід), співпраця з дружніми організаціями, які забезпечують підтримку, розвиток та захист прав людей старшого віку (наприклад, проект «Життєлюб», який спрямований на організацію дозвілля людей старшого віку і надання їм необхідної адресної допомоги).
- **Люди з порушеннями зору потребують спеціальних умов і пристосувань для навігації та отримання інформації.** Це можуть бути: тактильна та звукова навігація локацією, створення аудіодоріжок, навігації, виконаної шрифтом Брайля, які супроводжуватимуть виставки творів мистецтва або інші візуальні аспекти заходу.



- **Люди з порушеннями слуху також потребують доступної інформації та комунікації.** Це передбачає, наприклад, використання трансляції тих чи інших активностей жестовою мовою (лекторій, стендап, театр), надання текстових або візуальних альтернатив, а також встановлення систем індукційної петлі для передачі звуку.
- **Люди з дитячим церебральним паралічем (ДЦП).** Це група людей, які мають порушення рухової функції та контролю через ураження головного мозку в ранньому віці. Доступність для них передбачає розроблення інфраструктури та послуг, які враховують їхні потреби у фізичній доступності, руховій активності та комфортному спілкуванні.
- **Люди з розладами аутистичного спектра.** Доступність для них включає створення сприятливих умов для комунікації та врахування їхніх потреб у регуляції, зокрема зменшенні стимуляції, сенсорного досвіду, надання окремої тихої кімнати з необхідними засобами, які сприяють стабілізації станів.

Забезпечення доступності для всіх цих груп людей вимагає розроблення та впровадження безбар'єрних інфраструктурних рішень, таких як безперешкодний доступ до будівель, наявність пандусів, елементів безпеки, адаптивних технологій, навігації та комунікаційних засобів.

Особлива увага також має приділятися освітнім та свідомим підходам, що сприяють розумінню, прийняттю, дестигматизації, формуванню толерантності та пошани до різних людей з різними потребами.

# БЕЗБАР'ЄРНИСТЬ — ЦЕ ...



# ...РОЗУМІТИ ІНШИХ БЕЗ СЛІВ

ілюстрація: Ольга Дегтярьова

## **Аналіз аудиторії, виявлення потреб і тригерів. Їх усунення або попередження про них**

Розуміння та врахування різних форм інвалідності та інших актуальних індивідуальних особливостей цільової аудиторії є надзвичайно важливим аспектом організації заходу. Іноді поєднання тих чи інших обов'язкових складових заходу не може забезпечити його абсолютну доступність для різних людей. Разом з тим ми завжди можемо попередити гостей та учасників про ймовірні тригери та подразники, з якими можна зіткнутися під час заходу, а також запропонувати механізми для їх уникнення чи саморегуляції, якщо це можливо, як, наприклад, мапа локації із розташуванням звукових і світлових подразників, маршрутами їх уникнення, а також шляхом до сенсорної (тихої) кімнати для людей з розладом аутистичного спектра.

**Подразниками або бар'єрами можуть бути такі чинники:** фізична бар'єрність, певні звуки, їх поєднання і рівень шуму, частот, яскраве освітлення (миготіння), перенасичена сенсорна стимуляція, підняття тих чи інших чутливих для сприйняття тем, що можуть бути для когось із гостей тригером, або будь-які інші подразники, які можуть вплинути на стан людини і стати стресовим фактором.

**Кожна людина унікальна, і в неї можуть бути різні потреби.** Це можуть бути фізичні відмінності, сенсорні чутливості, особливості ментального здоров'я або комунікаційні труднощі. Попередження про потенційні тригери та подразники, з якими людина може зіштовхнутися під час події, є важливим кроком у реалізації комфорту та безпеки гостей та учасників. Своєчасне і чітке сповіщення про ці ймовірні подразники дає людям змогу приготуватися, розглянути стратегії саморегуляції та вжити відповідних заходів.

Головний принцип, яким варто керуватися, — **проаналізувати доступність і «екологічність» локації, концепції, наповнення, тем, які ви плануєте порушувати.** Якщо під час аналізу виявлені фактори, які можуть бути для когось подразником, то необхідно знайти і застосувати можливі рішення. У разі якщо відповідних рішень не знайдено або ж концепція заходу вимагає обов'язкової наявності тих чи інших факторів, — попередьте учасників і гостей, запропонуйте шляхи саморегуляції або уникнення цих факторів, альтернативні формати участі та/або відвідування.

### Формати взаємодії з гостями й учасниками, попередження їх:

- говоріть про потенційні тригери та подразники в анонсі й інших дописах у соцмережах;
- додайте очевидні умовні позначення з роз'ясненнями на сторінку продажу квитків;
- додайте цю інформацію на сайт;
- додайте її у пресрелізи;
- створіть форми реєстрації для гостей та учасників з метою інформування та/або превентивного збору інформації про можливі подразники або те, що може ними бути;
- додайте цю інформацію до афіш і навігації на локації;
- розмістіть застереження також і в онлайн-афіші;
- додайте цю інформацію у програму заходу (незалежно від її формату).

Забезпечення тихих (сенсорних) кімнат, регулювання звуку та освітлення, зменшення використання яскравих і рухливих світлових ефектів може сприяти зниженню візуальної стимуляції, відмова від аудіодоріжок із застосуванням звуку сирени чи іншого сигнального сповіщення значно зменшить ризик зростання тривожності у нинішній період. Розміщення зон відпочинку з м'якими меблями, важкими ковдрами або іграшками з різними текстурами надасть можливість для тактильної саморегуляції.

Урахування індивідуальних потреб і попередження ймовірних тригерів додатково можна здійснити **через попередню комунікацію з учасниками і гостями заходу**. Запитайте у них про їхні потреби та специфічні тригери, щоб ви могли підготуватися і надати адаптовану інформацію. Це можна зробити у вигляді форми-опитувальника, включити в анкету, форму зворотного зв'язку на сайті, за QR-кодом, заповненням та обробкою фізичних анкет, усним опитуванням у певній зоні зворотного зв'язку та в інший спосіб. Забезпечення можливості звернутися до організаторів за додатковою підтримкою або адаптивними пристосуваннями також є вагомим аспектом. Важливо, щоб ви залишалися в контакт з гостями та учасниками, а ваша щира зацікавленість і бажання вдосконалювати процеси значно допоможуть у цьому.

Крім того, слід зазначити, що врахування різних форм інвалідності та індивідуальних потреб **може вимагати співпраці зі спеціалістами**, які мають релевантний досвід роботи. Це можуть бути консультанти з доступності, психологи, терапевти, які нададуть поради та рекомендації для забезпечення найкращого досвіду для всіх учасників.

## Актуальність

Під час підготовки як онлайн-, так і офлайн-заходу, необхідно враховувати актуальні події сьогодення, оскільки вони впливають на комфорт і безпеку гостей та учасників. Для досягнення цієї мети важливим є швидкий та ефективний доступ до інформації про політичну, соціальну, кліматичну, економічну та екологічну ситуацію в місті, країні чи регіоні, а також — гнучкість і готовність адаптувати захід до цих обставин.

Одним з ключових елементів є **постійний моніторинг і оновлення інформації** про актуальні події та тенденції, які впливають на проведення заходу, як-от: політичні зміни, соціальні рухи, екологічні проблеми, кліматичні катастрофи або економічні фактори. Поінформованість про ці аспекти дозволяє організаторам вчасно реагувати на можливі виклики та вживати необхідних заходів для реалізації комфорту та безпеки учасників.

**Гнучкість і готовність до адаптації** — необхідні вимоги для успішної організації заходу. Це може включати зміни програми, локації або формату заходу, щоб урахувати поточну ситуацію та обставини. Наприклад, у випадку погіршення кліматичних умов можуть бути запроваджені додаткові заходи безпеки або перенесення події у закриті приміщення. Така гнучкість дозволяє підтримувати безпеку та комфорт учасників і надати їм змогу убезпечитися від можливих подразників або стресових ситуацій.

# Нюанси організації та проведення заходів під час війни

## 2

Цей гайд створювався під час повномасштабної війни і регулярних ракетних обстрілів мирного населення. Тож ми не можемо обійти у ньому тему організації заходів під час війни, адже вони проходять, і варто враховувати деякі їхні особливості.

В Україні станом на зараз є велика кількість людей, які відчули наслідки війни як на своєму фізичному здоров'ї, так і ментальному. Тож подані далі рекомендації у більшості випадків дуже важливі для забезпечення комфортного відвідування заходів.

Коли ми говоримо про заходи під час війни, маємо на увазі такі особливості:

- важливість наявності підземного укриття для всіх учасників заходу із відповідною навігацією до нього у разі оголошення повітряної тривоги;
- розуміння того, що деякі елементи заходів, які раніше були цілком комфортними, зараз можуть стати тригером до погіршення психоемоційного стану гостей або учасників, як-от: гучні раптові звуки, натовп, звук сирени, доданий у музичну композицію, феєрверки та інші подібні елементи.

Ми розуміємо, що люди, які знають про свій психоемоційний стан і неприйнятність гучних звуків чи інших речей, найімовірніше не відвідають захід чи подбають про свій комфорт заздалегідь (наприклад, можна взяти з собою шумопоглинаючі навушники тощо).

Однак є також багато людей, у кого ще не було критичних станів, але певний тригер в певний момент може їх викликати, й організатори мають бути до цього готові.

З урахуванням цього додаємо рекомендації, які допоможуть під час організації заходу забезпечити максимально можливий комфорт для тих, хто його відвідує.

**Вільний доступ до підземних укриттів:**

- при виборі локації проведення заходу врахуйте наявність найближчого укриття, пропишіть план дій у разі оголошення повітряної тривоги, розподіліть задачі в команді та серед обслуговуючого персоналу;
- обов'язково при анонсуванні та комунікації про захід прописуйте, якими мають бути дії гостей під час повітряної тривоги;
- забезпечте достатню кількість навігаційної інформації на локації заходу до підземних укриттів та продумайте найшвидший та безпечний варіант переходу людей з локації до укриття (максимально відкрийте всі двері та проходи);
- розробіть чіткі сповіщення та інструкції щодо заходів безпеки, процедур і поведінки у разі надзвичайної ситуації;
- надайте інформацію про те, які звуки або сигнали можуть лунати, а також які заходи безпеки вживатимуться.

#### **Попередній анонс:**

- перед заходом зробіть анонс, в якому зазначте джерела звуків, які можуть виникнути під час події (наприклад, гучна музика, спецефекти). Це дозволить людям, які мають такі тригери, визначити, чи зможуть вони реалізувати свою безпеку та комфорт на заході.

#### **Уникнення раптових звуків:**

- замініть у вбиральнях сушарки для рук на звичайні паперові рушники: у сушарок бувають різні налаштування чутливості й іноді людина може випадково ввімкнути прилад, просто проходячи повз нього;
- наразі в Україні заборонене використання феєрверків у будь-якому вигляді, тож пам'ятайте про це і не використовуйте подібних елементів;
- подумайте з командою, чи є ще якісь елементи вашого заходу, які потенційно можуть викликати різкі гучні звуки, і спробуйте їх уникнути.

#### **Зонування:**

- забезпечте наявність різних зон або приміщень з різними рівнями гучності та освітлення. Наприклад, створіть зони з низьким рівнем звуку, де люди зможуть відпочивати та уникати гучних звуків.

#### **Психологічна допомога та підтримка:**

- забезпечте на заході наявність психолога або кризового центру, куди люди зможуть звернутися у разі потреби. Психолог може надати підтримку, консультацію та вказівки щодо заспокоєння та врегулювання стану;
- розмістіть на локації плакати, брошури або інформаційні стенди, які повідомлятимуть про прості вправи і стратегії саморегуляції для людей з різними станами. Наприклад, дихальні техніки, методи глибокої м'язової релаксації або медитацію.

#### **Тихі куточки для відпочинку:**

- передбачте на локації тихі куточки або приміщення, де люди зможуть відпочити, заспокоїтись і застосувати саморегульовальні вправи. Забезпечте в цих місцях затишну атмосферу та комфортні умови.



#### **Індивідуальний підхід:**

- запропонуйте можливість індивідуальної консультації перед заходом для тих, хто має індивідуальні потреби чи певні побажання. Це дозволить організаторам краще зрозуміти потреби людей та запропонувати індивідуальні рекомендації для забезпечення комфорту.

#### **Зворотний зв'язок та підтримка:**

- забезпечте можливість зворотного зв'язку після заходу, щоб люди могли поділитися своїми враженнями, побажаннями та пропозиціями щодо поліпшення. Зважайте на отриману зворотну інформацію під час планування майбутніх заходів.

# Онлайн-заходи

## 3

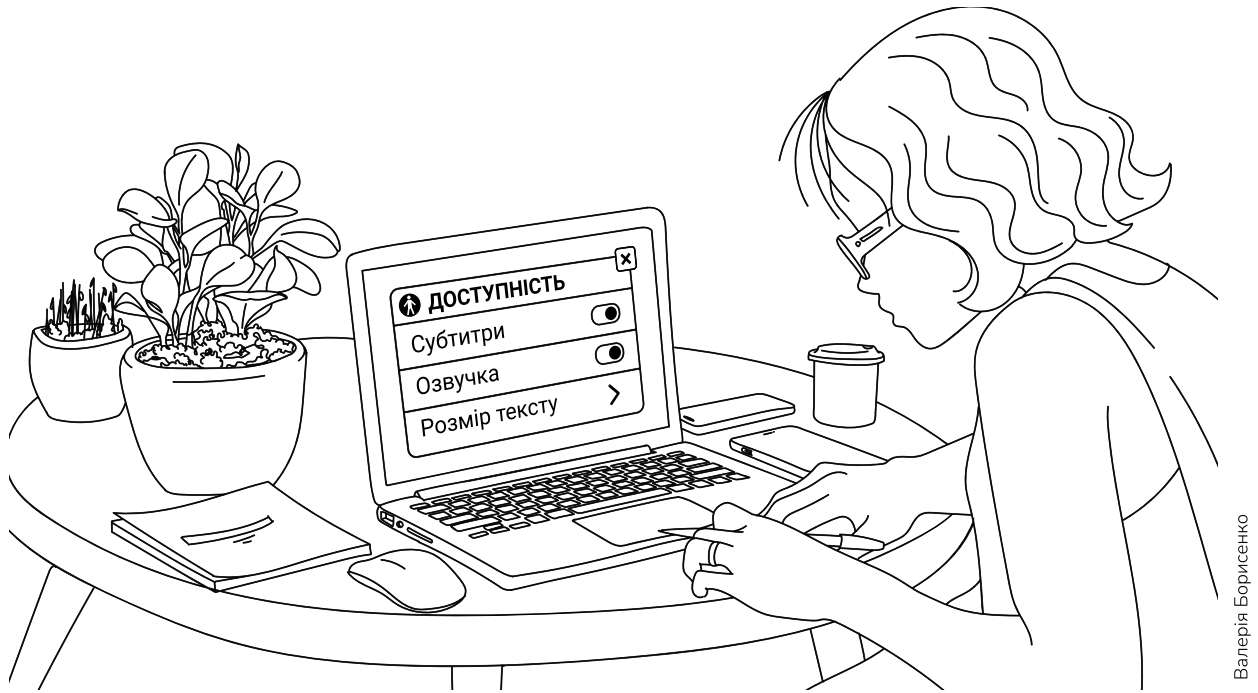
Правильна організація онлайн-заходу вимагає додаткових підготовчих дій і покликана забезпечити доступність для людей з порушеннями зору і слуху. Ось кілька рекомендацій, які необхідно врахувати.

**Вебсайт і платформа трансляції.** Використовуйте вебсайт або платформу для проведення заходу, які відповідають стандартам доступності, таким як WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines). Це забезпечить легкість у навігації й використанні вебсторінок та інтерфейсів користувача.

**Транскрипція аудіо.** Забезпечте можливість отримання транскрипції аудіоматеріалів для людей з порушеннями слуху. Це можна зробити, надаючи письмову версію виступів спікерів або використовуючи послуги автоматичної трансформації мовлення у текст.

**Субтитри.** Додайте можливість перегляду відео з субтитрами для людей з порушеннями слуху. Це дозволить їм отримати доступ до змісту заходу в текстовій формі.

**Візуальна підтримка.** Забезпечте візуальну підтримку для людей з порушеннями зору, використовуючи контрастні кольори та чіткий шрифт на вебсторінках. Додайте також альтернативні тексти для зображень та графіків, які описують, що там зображено.



**Доступ до технологій допомоги.** Переконайтеся, що ваш захід можна переглядати, використовуючи технології допомоги, такі як екранні читачі, плагіни для великого шрифту або браузері з підтримкою для людей з порушеннями зору.

**Візуальні допоміжні матеріали.** Надайте додаткові матеріали, такі як презентації або діаграми, у доступних форматах, щоб люди з порушеннями зору могли ознайомитися з ними, використовуючи технології допомоги, або отримати альтернативну версію змісту.

**Тестування та зворотний зв'язок.** Перед проведенням онлайн-заходу протестуйте його доступність, зокрема функціональність субтитрів, транскрипції, альтернативних текстів тощо. Запропонуйте можливість зворотного зв'язку, щоб люди могли повідомляти про проблеми та просити додаткової підтримки.

Ці рекомендації допоможуть зробити ваш онлайн-захід доступнішим для людей з порушеннями зору та слуху. Однак важливо пам'ятати, що кожна людина може мати унікальні потреби, тому краще звернутися до конкретних осіб або організацій, які надають підтримку людям з відповідними порушеннями, щоб отримати більш конкретні поради та рекомендації.

# Офлайн-заходи

## 4

### 4.1. Елементи заходу

#### Вибір локації

Вибір доступного місця для проведення заходу має вирішальне значення для менеджерів заходів, які прагнуть забезпечити безбар'єрність, збільшити відвідуваність і створити позитивний досвід для всіх учасників. Доступність виходить за рамки фізичних міркувань; вона також охоплює такі фактори, як можливість доїхати до місця проведення заходу та місця для ночівлі учасників з маломобільних груп населення. Вибираючи доступне місце, менеджери заходів демонструють свою орієнтацію на інклюзивність, сприяючи створенню середовища, яке вітає та приймає всіх людей.

Доступне місце повинно мати відповідну інфраструктуру, таку як пологий вхід, ліфти та універсальні вбиральні для людей з інвалідністю та інших категорій маломобільних груп населення. Локація також має враховувати потреби людей з порушеннями слуху чи зору, надаючи такі опції, як допоміжні системи прослуховування та навігація шрифтом Брайля. Задовольняючи ці потреби, менеджери заходів створюють середовище, де різні люди можуть повноцінно брати участь у події, руйнуючи бар'єри та сприяючи рівності.



Крім того, вибір доступного місця має важливе значення для збільшення відвідуваності та охоплення ширшої аудиторії. Недоступні місця можуть стримувати потенційних учасників від відвідування. Коли менеджери заходів віддають перевагу доступності, вони відкривають двері для більшої кількості гостей, підвищуючи різноманітність і збагачуючи загальний досвід. Крім того, безбар'єрний захід може призвести до позитивного спілкування та зміцнення репутації, залучення більшої кількості відвідувачів і спонсорів для майбутніх подій.

Нарешті, вибір доступного місця демонструє прагнення створити позитивний досвід для всіх учасників. Забезпечуючи зручне та безбар'єрне середовище, організатори сприяють формуванню почуття причетності та цінності серед відвідувачів. Доступні місця приносять користь не тільки людям з інвалідністю, а й покращують загальний досвід для всіх, полегшуючи всім учасникам навігацію в просторі, доступ до зручностей і взаємодію зі змістом події. Фокус на доступності надсилає потужне повідомлення про те, що організатори заходу цінують комфорт і задоволення всіх учасників.

Ось обов'язкові елементи, які слід враховувати під час вибору місця проведення та організації заходу.

### **Фізична доступність:**

- пологий вхід або наявність пандусів;
- якщо локація має два та більше поверхів — наявність ліфта з достатньо широким дверним отвором;
- широкі дверні отвори та коридори — не менше 90 см;
- доступні місця для паркування та висадки, розміщені поруч із входом;
- доступні туалети з поручнями та достатнім простором для маневреності, а також зі зручностями для догляду за дитиною (пеленальний стіл, місце для годування тощо);
- позначені відповідною піктограмою та доступні запасні виходи;
- доступні підземні укриття.

### **Візуальна доступність:**

- чіткі вивіски з великими, легкими для читання шрифтами (найкраще підійдуть шрифти без засічок і не створені рукописно, з художніми заокругленнями та іншими елементами, наприклад Verdana, Tahoma, Montserrat, Open Sans та Helvetica);
- достатнє збалансоване освітлення по всій локації, включаючи входи, коридори та зони відпочинку, без мерехтливих елементів з яскравими спалахами (або обов'язкова наявність попереджень про ділянки, де стоять такі прилади);
- навігація для важливих зон (наприклад, туалети, виходи, стійка реєстрації);
- використання шрифту Брайля для людей з порушеннями зору та звуковий опис/аудіодоріжки для глибокого занурення.

### **Доступність аудіо:**

- системи допоміжного прослуховування для осіб із порушеннями слуху;
- якісна звукова система з добре розміщеними динаміками для чіткого передавання звуку;
- перекладачі на жестову мову та/або наявність субтитрів для подій з розмовним вмістом.

### **Сидіння та простір:**

- достатня кількість місць для сидіння для людей з інвалідністю, включно з місцями для сидіння на кріслах колісних ближче до входу/виходу;

- передбачені місця у першому ряду для людей, які пересуваються на кріслі колісному і є безпосередніми учасниками події (лекції, конференції, виступу);
- передбачений підвищений подіум з пандусом для комфортнішого розташування гостей на кріслах колісних, а також гостей низького зросту на випадок довільного стоячого розташування (як під сценою);
- гнучка розстановка сидінь для різних потреб;
- широкі проходи для легкої навігації та доступу для всіх відвідувачів;
- не заставлені коридори та проходи, приховані шнури та кабелі, щоб мінімізувати ризик спіткнутися.

#### **Технології та комунікації:**

- доступні процеси реєстрації та продажу квитків як онлайн, так і на місці;
- доступний цифровий контент і матеріали, включно з вебсайтами, програмами для проведення заходів і презентаціями;
- надійний Wi-Fi або доступ до інтернету для учасників, яким потрібні допоміжні технології;
- комунікаційні засоби та пристрої для людей з порушеннями мовлення або спілкування.

#### **Навчання персоналу та допомога:**

- добре навчений персонал і волонтери, які знають про коректну термінологію та взаємодію;
- інформація про доступність, представлена в матеріалах заходу та на його сайті;
- допомога, доступна для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, наприклад, супровід відвідувачів із порушеннями зору або надання засобів для пересування.

#### **Безпека та готовність до надзвичайних ситуацій:**

- включення людей з маломобільних груп населення, а також людей з порушеннями слуху та зору в плани і процедури екстреної евакуації;
- чіткі канали зв'язку та протоколи для людей з інвалідністю під час надзвичайних ситуацій;
- фізична та інформаційна безбар'єрність шляхів евакуації.

Пам'ятайте, що цей контрольний список є відправною точкою та може змінюватися залежно від конкретних потреб вашої події та відвідувачів. Важливо поспілкуватися з адміністрацією локації, щоб детально обговорити ці вимоги та переконатися, що вона може вмістити необхідні елементи доступності для вашої події.

## **Власні автомобілі та громадський транспорт**

Необхідно перевірити, чи до локації проведення заходу ходить якийсь доступний громадський транспорт. Якщо ні, то варто потурбуватися про гостей або учасників з інвалідністю і забезпечити їх транспортним засобом, який привезе їх на локацію, а після закінчення події відвезе назад.

Наразі в Києві вже доступні спеціальні інклюзивні автомобілі в сервісах таксі, також можна окремо дізнатися про таку послугу в громадських організаціях, що займаються допомогою людям з маломобільних груп населення.

## **Вхідна зона**

Вхідна зона на захід повинна бути побудована безбар'єрно. Ось деякі вказівки для створення доступної вхідної зони.

### **Пункти охорони та проходи:**

- позначте ці шляхи зрозумілими символами або піктограмами, щоб допомогти людям з порушеннями зору;
- забезпечте достатньо широкі проходи для крісел колісних та інших засобів пересування (включаючи дитячі візки);
- забезпечте зрозумілу нативну навігацію.

### **Касова зона та реєстрація:**

- позначте каси та реєстраційні столи видимими номерами або табличками, які зможуть прочитати люди з порушеннями зору;
- забезпечте безперешкодний доступ до касової зони та реєстрації для людей, що належать до маломобільних груп населення;
- зробіть принаймні одне касове або реєстраційне вікно висотою до 80 см для комфорту людей, які пересуваються на кріслах колісних, та інших маломобільних груп населення.



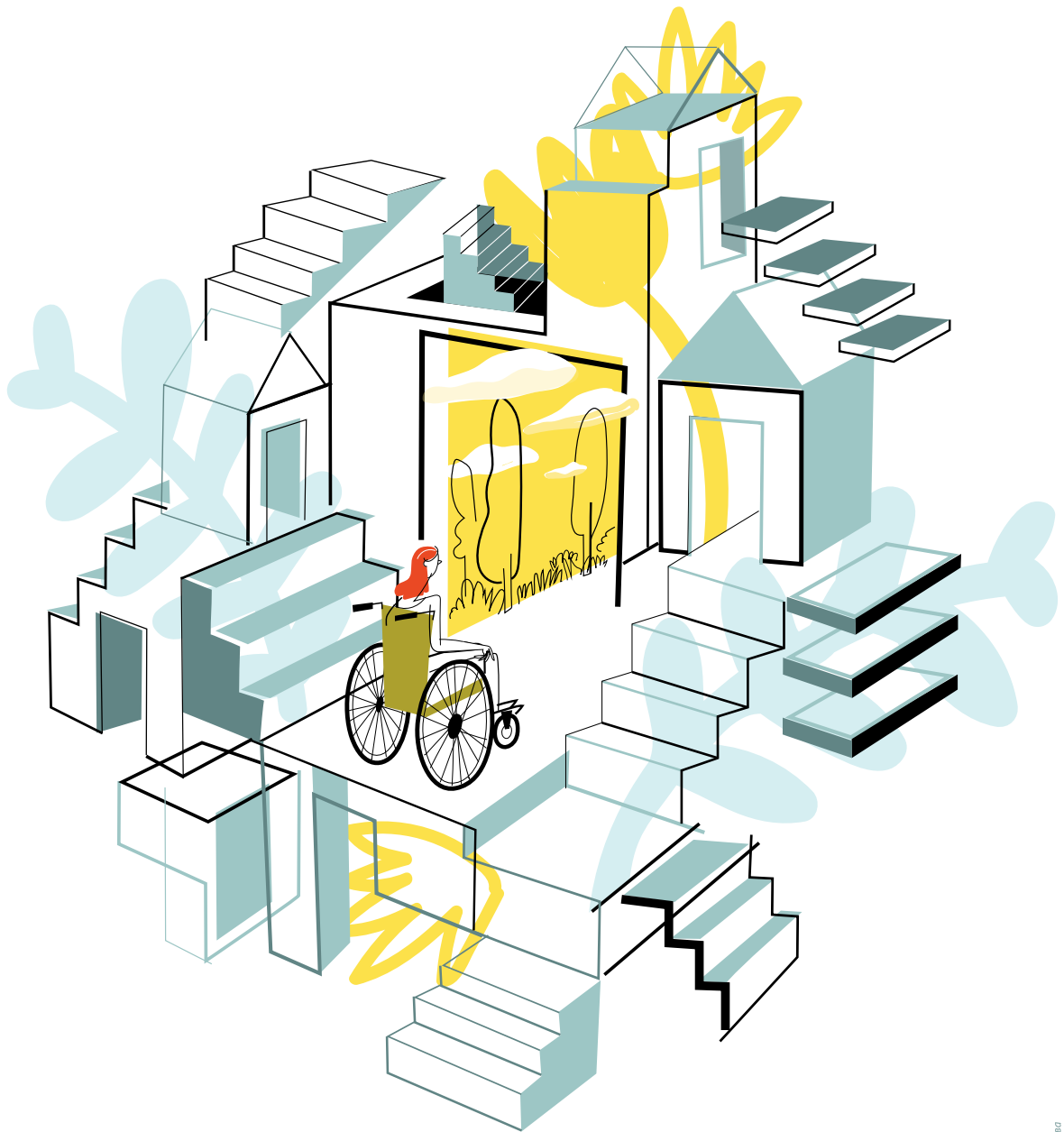
### **Зони очікування:**

- обладнайте комфортні зони очікування з достатньою кількістю сидячих місць, можливістю присісти поруч незалежно від способу пересування;
- збережіть вільний майданчик для просторого розташування людей на кріслах колісних, дитячих візків та інших допоміжних засобів;
- можна зробити окрему зону паркування для дитячих візків, самокатів та велосипедів;
- забезпечте наявність зони для відпочинку з необхідними зручностями для людей з інвалідністю, гостей з маленькими дітьми, вагітних жінок, людей старшого віку (накриття, водичка, швидкий доступ до медичного працівника, можливість скористатися вбиральнею).

### **Інформація та навігація:**

- забезпечте чітку та зрозумілу для всіх навігацію безпосередньо від парковки до входу на локацію.

# БЕЗБАР'ЄРНОСТЬ — ЦЕ ...



...НИЗЬКІ ПОРОГИ ТА ШИРОКІ ДВЕРІ

Ілюстрації: Ольга Демірява

## Тиха (сенсорна) кімната

Тиха кімната, також відома як сенсорна кімната або кімната відпочинку, — це спеціально створений простір для людей з аутизмом, людей з посттравматичним синдромом, людей, які перебувають у стані стресу, схильні до панічних атак, підвищеної тривожності, мають чутливе сприйняття тих чи інших зовнішніх факторів (світла, звуку, запаху та інших видів подразників). Вона призначена для створення безпечного середовища, надання комфорту, зниження стресу і стимуляції чуттів, а також це місце для саморегуляції та відновлення. Тут людина може відчувати контроль над своїми сенсорними враженнями і знайти заспокоєння. Нижче наведено перелік основних елементів, які мають бути в тихій кімнаті, та параметрів, яким вона має відповідати.

- **М'які меблі.** Зручний диван, крісла, гамаки, пуфи будуть запорукою комфортного місця для відпочинку та релаксації, створять відчуття обіймів і допоможуть заспокоїтися.
- **Сенсорна стимуляція.** Наявність різних сенсорних іграшок і матеріалів може допомогти заспокоїти і стимулювати зорові, слухові і тактильні чуття. Це можуть бути жувальні гумки, важкі ковдри або подушки, валики, які стискають, імітуючи обійми, пісочні годинники, м'які іграшки, іграшки, що світяться, переливаються, стіни з різними текстурами тощо.
- **Елементи саморегуляції.** Навушники або навушники з шумозаглушенням допоможуть знизити шум і забезпечити важливу для людей з чутливістю до звуків тишу.
- **Маркери стану або візуальні покажчики** можуть допомогти людям з комунікативними труднощами виражати свої емоції і потреби.
- **Природне освітлення і добре регульоване освітлення.** Забезпечення природного світла та можливість контролювати рівень освітлення допоможуть створити максимально комфортне середовище для людей з різним рівнем чутливості до світла.

Важливо пам'ятати, що кожна людина має свої унікальні потреби та преференції. Передбачена можливість налаштування та змін у кімнаті також буде корисною для того, щоб відповідати змінним потребам і настроям людини.

## Навігація

Навігація, яка враховує потреби людей з маломобільних груп населення, має бути доступною, зрозумілою та диференційованою. Ось кілька складових, які можна включити до навігаційної системи, щоб забезпечити її доступність.

**Зручна навігація та напрямні знаки.** Встановіть яскраві та видимі знаки, що допомагають людям орієнтуватися. Використовуйте шрифти з великими літерами, контрастні кольори та піктограми, які легко розпізнати. Забезпечте зручну висоту для знаків з урахуванням різних можливостей користувачів у пересуванні, включаючи людей, які користуються кріслами колісними.

**Тактильна навігація.** Встановіть тактильні індикатори на підлозі або тактильне покриття, щоб люди з порушеннями зору могли орієнтуватися за допомогою тактильних відчуттів. Наприклад, використовуйте рельєфні лінії або дотикові маркери, щоб позначити шляхи руху або важливі місця, такі як входи, виходи, сходи або підйомачі.

**Мнемосхеми на входах.** Рекомендовано встановлювати мнемосхему з інформацією про розташування сервісів та шляхів руху до зон, де відбуваються ті чи інші активності, та в холі біля входу. Особливо важливо, щоб мнемосхема містила інформацію про всі поверхи або принаймні про той поверх, на якому вона розташована. Для забезпечення зручного доступу користувачів з різними потребами мнемосхема повинна мати знизу вільний простір у 70 см. Нижній край мнемосхеми має розташовуватися на висоті 80 см, а сама вона не повинна бути вищою за 150 см. Також важливо, щоб на мнемосхемі інформація була продубльована українською та англійською мовами, а також шрифтом Брайля для української мови.

**Навігація шрифтом Брайля.** Загальні правила розміщення тактильних табличок.

- Місце розташування тактильної інформаційної таблички — праворуч від входу до об'єкта на висоті від 120 до 150 см на стіні або окремому стояку, вертикально по відношенню до поверхні землі, або на спеціальному стояку горизонтально під кутом 25–40 градусів на висоті 90 см.
- Поруч із дверима, не далі ніж 30 см від них (встановлення на самому дверному полотні неприпустиме). Тактильна табличка встановлюється з боку ручки дверей, що забезпечує зручність пересування.

- Розташування тактильних символів — зліва направо.
- Таблички зі шрифтом Брайля не повинні мати гострих кутів.
- На поручнях таблички розміщуються із зовнішнього боку і в перевернутому вигляді, оскільки при читанні шрифту Брайля руки людини переміщуються поручнем знизу вгору.
- На пульті керування ліфтом та інших кнопкових пристроях використовуються тактильні наклейки з номерами поверхів тощо. Вони кріпляться праворуч від кнопок, розміщення наклейок на самих кнопках не допускається.

**Аудіоінформація та голосові навігаційні системи.** Забезпечте наявність аудіоінформації та голосових навігаційних систем, що надають важливі відомості за допомогою звуку. Це можуть бути автоматичні анонси, які повідомляють про розташування, напрямок руху, важливі пункти та інструкції щодо безпеки.

**Безперешкодний доступ до важливих зон.** Переконайтеся, що навігаційна система дозволяє безперешкодний доступ до важливих зон, таких як вхідні ворота, інформаційні пункти, приміщення з виставками або іншими активностями. Забезпечте широкі дверні прорізи та встановіть пандуси або ліфти для подолання перешкод.

**Інформаційні матеріали та програми в альтернативних форматах.** Надайте інформаційні матеріали та програми в альтернативних форматах, які враховують потреби різних людей. Наприклад, надайте версії текстових матеріалів шрифтом Брайля, аудіокоментарі або мультимедійні презентації з субтитрами.

**Комунікація та навчання персоналу.** Забезпечте навчання персоналу з питань доступності та інклюзії, щоб він міг надати допомогу та відповіді на питання відвідувачів. Персонал повинен бути чутливим до потреб і запитів людей та готовим надати підтримку.

Подумайте про те, щоб створити **форму реєстрації для людей, яким потрібна буде додаткова допомога** під час відвідування заходу та користування його можливостями, забезпечте волонтерів, які зможуть зустріти людину і супроводжувати її на заході.

Загалом навігація повинна бути розроблена з урахуванням принципів універсального дизайну і зорієнтована на забезпечення доступності та зрозумілості для всіх відвідувачів, незалежно від їхніх індивідуальних потреб.

## Освітлення

Підготовка такого елемента заходу, як освітлення, — важливий аспект реалізації комфорту і безпеки для різних груп відвідувачів, зокрема для маломобільних груп населення та з іншими станами, що характеризуються чутливістю до світла. Пропонуємо взяти до уваги декілька важливих рекомендацій, однак розуміємо, що бувають заходи, на яких сценічне світло — це частина програми, і тому врахування цих пунктів впливає на сам концепт заходу.

У таких випадках пропонуємо під час анонсування заходу та комунікації про нього повідомляти аудиторії про ті елементи освітлення, які можуть стати тригерами для деяких людей, наприклад світло стробоскопа, інше мерехтливе світло тощо.

### Загальне освітлення:

- забезпечте рівномірне освітлення в усіх частинах приміщення, уникайте сильної різниці у яскравості світла, що може створювати проблеми з баченням;
- уникайте яскравих блисків або мерехтіння, які можуть спричинити дискомфорт у людей з епілепсією або чутливих до світла осіб;
- врахуйте потреби людей з порушеннями зору, надаючи достатньо яскравого освітлення, особливо в проходах до важливих зон (наприклад, вбиральні) та в місцях розташування навігаційних елементів, а також зверніть увагу на контрастність між об'єктами та фоном.

### Сценічне освітлення:

- уникайте стробоскопічного освітлення та сильного мерехтіння, оскільки це може спричинити епілептичні напади або дискомфорт у людей з чутливістю до світла;
- забезпечте достатню освітленість сцени, щоб дати змогу глядачам добре бачити артистів або спікерів;
- врахуйте можливість налаштування освітлення залежно від потреб та преференцій аудиторії, наприклад, можливість зменшення загальної яскравості світла для людей з підвищеною чутливістю до нього.

## Звуковий супровід

### Комунікація:

- забезпечте достатнє освітлення, щоб люди з порушеннями слуху могли краще сприймати мовлення, читаючи по губах, розрізняючи міміку та жести;
- використовуйте візуальні підказки, такі як субтитри або легенди, на екрані для полегшення сприйняття мовлення людьми з порушеннями слуху.

### Консультація з професіоналами:

- рекомендується звернутися до професіоналів у галузі доступності та освітлення для отримання конкретних порад і рекомендацій щодо організації освітлення відповідно до потреб аудиторії;
- важливо враховувати індивідуальні потреби різних людей. При підготовці заходу рекомендується провести попереднє тестування освітлення, а також запитати учасників, щоб дізнатися про їхні потреби та забезпечити їхній комфорт.

Підготовка звуку на заході — важливий аспект забезпечення комфорту та доступності для різних груп, зокрема для людей з інвалідністю. Далі кілька рекомендацій, які слід враховувати.

### Загальний звук:

- забезпечте якісне звукове обладнання з належною гучністю та чіткістю, щоб усі учасники могли чітко чути звуковий контент;
- уникайте використання надмірно гучних звуків, які можуть спричинити дискомфорт у людей з чутливістю до звуку або з епілепсією;
- забезпечте можливість регулювання гучності звуку для індивідуальних потреб учасників.

### Сценічний звук:

- розгляньте можливість використання бездротових навушників або індукційних петель для людей з порушеннями слуху, щоб забезпечити краще сприйняття звуку;
- забезпечте чітку акустику на сцені та в залі, щоб звук був однаково розподілений і чітко сприймався з усіх точок приміщення;
- врахуйте можливість налаштування звуку залежно від потреб та преференцій аудиторії, наприклад можливість зменшення інтенсивності або ефектів звуку для людей з підвищеною чутливістю до нього.

#### **Звук під час виступів:**

- використовуйте мікрофони та звукові системи, які чітко передають голос, щоб забезпечити краще сприйняття мовлення, зокрема для людей з порушеннями слуху;
- врахуйте можливість використання субтитрів або легенд для спікерів чи артистів, щоб покращити розуміння змісту людьми з порушеннями слуху;
- реалізуйте належне зонування звуку на локації, щоб уникнути змішування акустичних сигналів та забезпечити зрозумілість мовлення та звукових інформаційних матеріалів.

#### **Розташування зон із тихим звуком:**

- відведіть спеціальні зони на локації, де люди зможуть відпочити від голосного звуку;
- забезпечте належну ізоляцію цих зон від гучних джерел звуку, щоб створити спокійну і комфортну обстановку для відпочинку та спілкування.

#### **Контроль гучності:**

- ретельно відрегулюйте гучність музики, звукових ефектів та мовлення, щоб уникнути надмірно гучного звуку, який може перешкоджати комунікації та викликати дискомфорт в окремих осіб;
- розгляньте можливість встановлення звукових бар'єрів або перегородок, які допоможуть зменшити проникнення гучного звуку в окремі зони.

#### **Зворотний зв'язок та консультація:**

- важливо звертатися до учасників і отримувати зворотний зв'язок щодо комфорту звукового середовища, виявлення проблем і врахування їхніх пропозицій щодо поліпшення звуку;
- проконсультуйтеся з фахівцями зі звукового дизайну та акустики для оптимізації звукової атмосфери і врахування конкретних потреб аудиторії.

Урахування цих аспектів допоможе створити приємнішу та комфортнішу атмосферу на заході, де люди зможуть відпочити, поспілкуватися між собою та насолодитися подією.



# БЕЗБАР'ЄРНІСТЬ — ЦЕ ...



ілюстрація: Ольга Дегтярьова

## Інфостійка

Щоб інфостійка була безбар'єрною, варто врахувати такі деталі.

**Слід надати інформацію про те, що така стійка буде на заході** (інформація про захід у соціальних мережах чи на онлайн-ресурсах та помітна навігація до стійки від входу).

**Висота.** Зробіть нижню частину інфостійки на висоті, що забезпечує зручний доступ для осіб, які користуються кріслами колісними або мають низький зріст. Рекомендована висота стійки — від 0,70 до 0,90 см.

**Ширина.** Забезпечте достатню ширину інфостійки, щоб надати людям, які користуються кріслами колісними або іншими засобами пересування, можливість зручно підійти та отримати доступ до інформації. Рекомендована ширина — не менше 0,80 см.

**Простір для ніг.** Залиште достатній простір під інфостійкою, щоб дати змогу користувачам крісел колісних розмістити ноги без перешкод. Рекомендована глибина ніші — від 0,40 см.

**Доступ до матеріалів.** Розмістіть інформаційні матеріали на інфостійці на доступній висоті, щоб користувачі з різним зростом могли легко читати інформацію. Забезпечте чіткий і легкочитабельний шрифт достатньої величини для людей з порушеннями зору.

**Матеріали та функції.** Використовуйте контрастні кольори або візуальні піктограми для поліпшення читабельності. Забезпечте можливість інтерактивної взаємодії, наприклад з кнопками або сенсорними екранами, які мають бути доступними для всіх користувачів.

## Пандуси та дверні отвори

Для того щоб людям, які користуються кріслами колісними, було зручно пересуватися, необхідно врахувати такі особливості пандусів, поручнів та дверних отворів.

**Вхід в нуль** (повністю пологий вхід без сходинок чи інших підвищень).

- **Розмір.** Пандус повинен мати достатню ширину та довжину, щоб забезпечити комфортне проходження різних людей, зокрема й тих, які користуються кріслами колісними, батьків з дитячими

візками, людей з інвалідністю та ін. Зазвичай рекомендована ширина пандуса становить не менше 0,90–1,20 м, а довжина залежить від конкретної ситуації та вимог місцевих нормативів.

- **Нахил.** Пандус повинен мати безпечний нахил, який уможлиблює для користувачів комфортне підймання та спускання. Зазвичай рекомендований нахил пандуса становить 1:12 або менше, це означає, що на кожні 30 см похилої довжини пандуса повинно припадати 2,5 см висоти.
- **Антиковзке покриття.** Поверхня пандуса повинна мати антиковзке покриття, яке забезпечує пішоходів та інших користувачів, запобігаючи ковзанню. Це може бути спеціальне покриття з текстурованою поверхнею, яке створює належний опір.
- **Поручні.** Пандус повинен мати поручні по обидва боки, щоб забезпечити підтримку та опору для користувачів. Поручні повинні бути відповідної висоти та мати достатню міцність, щоб забезпечити стабільну опору при проходженні.
- **Освітлення.** Якщо пандус використовується у нічний час або в умовах недостатньої кількості світла, важливо забезпечити належне його освітлення. Для цього можна використати світлодіодні підсвічувачі.
- **Загородження.** Пандус може мати загородження по боках, щоб гарантувати безпеку та не допускати випадків падіння. Загородження повинні бути достатньо високими і міцними, щоб запобігти випадковому виїзду від пандуса.
- **Матеріали.** Критично важливо, щоб пандус був виготовлений з якісних та міцних матеріалів, які витримують великі навантаження. Зазвичай використовуються металеві сплави, алюміній або фіберглас (текстильне волокно) — легкі, але дуже міцні.
- **Монтаж та переміщення.** Пандус повинен бути легким для монтування та демонтування, щоб його можна було легко встановити і зняти за потреби. Деякі пандуси також можуть бути переносними або складаними, що полегшує їх транспортування та використання в різних місцях.
- **Довговічність і погодостійкість.** Якісний нормативний пандус повинен бути стійким до впливу негоди, зокрема дощу, снігу, ультрафіолетового випромінювання та інших атмосферних умов. Матеріали мають бути відповідно оброблені або вкриті захисним шаром, що забезпечить їх довговічність.

Ці технічні характеристики важливі для якісної та безбар'єрної пандусної системи. Врахувавши ці аспекти, можна створити безпечне та комфортне середовище для всіх користувачів. Завжди важливо звертатися до специфікацій від виробників та проконсультуватися з професіоналами для отримання точних замірів.

#### **Поручні.**

- Для зручності та безпеки поручні мають бути розташовані з обох боків пандуса. Рекомендована висота поручнів — від 0,75 до 0,85 см. Обов'язкове також розміщення двох рівнів поручнів — нижчі для людей низького зросту або для тих, хто пересувається на кріслах колісних, та для вищих людей. Також важливо, щоб поручні з обох боків були на 30 см довшими за пандус та заокругленими на кінцях, щоб гарантувати зручне та безпечне підймання і спускання пандусом.
- Забезпечте достатню ширину поручнів для зручності охоплення їх руками і надійної підтримки. Рекомендована ширина — від 3 до 5 см.

#### **Дверні отвори.**

- Дверні отвори повинні бути достатньо широкими для проходу людини на кріслі колісному та для дитячих візків. Рекомендована ширина дверних отворів — не менше 0,90 см.
- Впевніться, що двері розсувні або ж вони легко відчиняються та залишаються відчиненими протягом достатнього часу (у разі потреби забезпечте їх фіксацію).

## **Вбиральні**

Для створення універсальної вбиральні, слід враховувати такі елементи.

#### **Дверний прохід.**

- Забезпечте широкий дверний прохід у вбиральню. Рекомендована ширина дверного проходу — не менше 0,90 см.
- Впевніться, що двері легко відчиняються, є можливість відчинити їх з обох боків і біля них достатньо простору для маневру на кріслі колісному. Дверна ручка має легко охоплюватися рукою.

#### **Унітаз.**

- Встановіть унітаз із належними функціями доступності, такими як сидіння, що підіймається, для зручного переходу з крісла колісного.

- Забезпечте достатній простір поблизу унітаза для маневру крісла колісного та зручного доступу до санітарного обладнання.
- Рекомендована висота унітаза для людей з інвалідністю, зокрема для тих, хто користується кріслами колісними або має обмежену мобільність, може варіюватися залежно від окремих потреб, особливостей крісел тощо. Однак загальноприйнята рекомендація — встановлення унітаза на висоті від 0,45 до 0,50 см. Ця висота сприяє зручному переходу з крісла на унітаз і назад, забезпечуючи комфорт та самостійність.
- У деяких випадках індивідуальне налаштування або використання спеціальних адаптивних пристосувань може бути необхідним для забезпечення максимальної комфортності та доступності.

#### **Поручні.**

- Розмістіть біля унітаза поручні, які забезпечуватимуть підтримку та допомогу при переході на унітаз або з нього.
- Поручні мають бути стійкими та міцно закріпленими, з достатньою висотою і довжиною, щоб забезпечити зручне охоплення та підтримку.

#### **Раковина.**

- Розмістіть раковину на відповідній висоті, щоб забезпечити зручний доступ для користувачів крісел колісних, людей невисокого зросту та дітей. Рекомендована висота — від 0,70 до 0,85 см.
- Залиште достатній простір під раковиною для зручного розташування крісла колісного.

#### **Достатній простір.**

- Забезпечте достатній простір у туалетній кімнаті/кабінці для маневру крісла колісного. Вона повинна бути широкою і достатньо просторою для повороту на 360 градусів.
- Уникайте предметів, що можуть перешкоджати вільному руху, таких як килимки, зайві меблі або смітники, що відкриваються натисканням ногою.

#### **Кнопка виклику персоналу.**

- Розмістіть кнопку виклику персоналу на доступній висоті, щоб люди з інвалідністю могли легко дотягнутися до неї та попросити про допомогу в разі потреби.
- Переконайтеся, що кнопка видима і позначена чіткими символами або піктограмою для полегшення її використання.

# БЕЗБАР'ЄРНОСТЬ — ЦЕ ...



ілюстрація: Ольга Дегтярєва

# ...КОЛИ СХОДИНКИ НЕ СТАНОТЬ НА ЗАВАДІ

## Камери схову/гардеробні

При проектуванні гардеробних і місць зберігання особистих речей варто враховувати такі особливості.

### Доступність та простір.

- Забезпечте широкі проходи і достатній простір для маневрування, щоб людям з інвалідністю було зручно користуватися гардеробними та камерами схову.
- Розмістіть гардеробні таким чином, щоб вони були доступними для користувачів крісел колісних або мали нижні полиці для зручного доступу.
- Забезпечте доступні полиці або шафки на різних рівнях, зокрема на нижніх, для зручного доступу для користувачів крісел колісних.
- Корисним буде обладнати простір для зберігання дитячих візків.

### Інформаційна доступність.

- Використовуйте чіткі та видимі позначки або маркери, які допоможуть людям з порушеннями зору знайти та ідентифікувати свої особисті речі.
- Застосовуйте контрастні кольори для маркування полиць, шафок або ярликів, щоб полегшити розпізнавання.

### Маркування.

- Використовуйте чітке та легке для розрізнення маркування кожного місця зберігання, наприклад номери або символи.

## Безпека відвідувачів (евакуація у випадку пожежі чи інших надзвичайних ситуацій, підземні укриття)

Убезпечення відвідувачів масових заходів, зокрема людей з маломобільних груп населення, є важливим завданням. Ось кілька рекомендацій, як реалізувати їхню безпеку в разі евакуації, пожежі чи повітряної тривоги.

**План евакуації.** Розробіть детальний план евакуації, який враховує потреби маломобільних груп відвідувачів. Визначте безпечні шляхи для виходу, встановіть яскраві та видимі напрямні знаки, а також візуальну та аудіоінформацію, що допоможе в ситуації евакуації.

**Системи сповіщення.** Встановіть різні системи сповіщення, що підходять для людей з порушеннями зору або слуху. Наприклад, використовуйте аварійне освітлення з яскравими сигнальними вогнями або світловими сигналами для осіб з порушеннями зору. Для людей з порушеннями слуху використовуйте миготливі світлові сигнали або вібраційні пристрої.

**Звукові анонси та субтитри.** Забезпечте регулярні звукові анонси з інструкціями та оголошеннями під час евакуації або надзвичайних ситуацій. Завжди надавайте субтитри на екранах або інформаційних табло, щоб люди з порушеннями слуху мали доступ до важливої інформації.

**Доступність для маломобільних груп.** Забезпечте наявність безбар'єрних шляхів, пандусів, ліфтів та інших зручностей. Розгляньте можливість надання додаткової допомоги чи супроводу для цієї категорії відвідувачів.

**Комунікація та навчання.** Забезпечте інформування та навчання персоналу щодо протоколів безпеки та потреб різних людей. Навчіть персонал використовувати мовні жести, картки з символами або інші способи комунікації, які можуть допомогти у взаємодії з людьми з порушеннями слуху.

**Взаємодія зі службами підтримки.** Співпрацюйте з місцевими службами підтримки та організаціями, що працюють з людьми з інвалідністю, для отримання консультацій та рекомендацій щодо убезпечення заходу.

**Тестування та огляд.** Періодично проводьте тренування, тести й огляди процедур евакуації та систем безпеки, щоб переконатися в їхній ефективності та врахувати будь-які вимоги безпеки для маломобільних осіб, зокрема й людей з порушеннями зору або слуху.

**Підземне укриття.** Якщо ви маєте на локації або поряд із нею підземне укриття на випадок повітряної тривоги, потурбуйтеся про те, щоб там була можливість скористатися пандусом або ліфтом, а також передбачте зону для розміщення людей, які користуються кріслом колісним. У холодний період року подбайте про ковдри та гарячі напої для всіх.

Загальний підхід полягає в тому, щоб розробити комплексну стратегію, яка враховує потреби різних відвідувачів та убезпечує їх під час надзвичайних ситуацій.

## Інфраструктура для дітей

Правильна організація інфраструктури для дітей передбачає наявність та оснащення кімнат для годування, пеленання і для зберігання дитячих візків. Ось кілька ключових аспектів ефективної організації такої інфраструктури.



#### **Кімната годування.**

- Забезпечте чисте та комфортне середовище з достатньою приватністю для годування дітей. Це може бути як окрема кімната, так і мобільні кабінки, які можна розташувати в будь-якому місці.
- Розмістіть зручні стільці чи крісла для батьків або опікунів, де вони зможуть сидіти комфортно під час годування дитини.
- Забезпечте наявність столика чи поверхні, куди можна поставити пляшечки, покласти ложку та інші предмети, необхідні під час годування.

#### **Кімната пеленання.**

- Розмістіть комфортний та безпечний стіл або комод з м'якою поверхнею для пеленання дитини. Якщо пеленальний столик розташований в туалеті, він може бути відкидним, але при цьому достатньо зручним, просторим і доступним.
- Забезпечте наявність необхідних матеріалів для пеленання, таких як пелюшки, вологі серветки та інші предмети гігієни.
- Розмістіть поблизу сміттєвий контейнер для безпечної утилізації використаних пелюшок та інших відходів.

#### **Зберігання дитячих візків та інших предметів.**

- Виділіть достатньо місця для зберігання дитячих візків та інших дитячих транспортних засобів.
- Розмістіть візки у відповідних дозволених зонах, де вони не заважатимуть руху та зберігатимуться безпечно.
- Для зручності батьків або опікунів зробіть гачки чи вішаки для сумок, пакетів тощо.

## **Зона продажу напоїв та їжі**

Правильна організація на заході зони продажу їжі та напоїв для людей з інвалідністю — важливий крок для забезпечення доступності та комфорту відвідувачів. Ось декілька рекомендацій для ефективної організації.

#### **Доступність.**

- Забезпечте широкі проходи, щоб було достатньо місця для руху людей на кріслах колісних, батьків з дитячими візками та інших транспортних засобів і допоміжних елементів.

- Розмістіть стійки або прилавки на доступній висоті (рекомендована висота — не більше 0,80 см), що дозволить людям на кріслах колісних або з низьким зростом комфортно замовляти їжу та напої.

#### **Інформаційна доступність.**

- Забезпечте чітке та видиме розміщення меню, цін та інформації про страви. Використовуйте контрастні кольори і чіткий шрифт. Обов'язково вказуйте наявні в стравах алергени.
- Для людей з порушеннями зору організуйте можливість замовлення через менеджерів або персонал, які нададуть додаткову інформацію та допомогу.

#### **Аудіальна доступність.**

- Надайте можливість замовлення через персонал або застосунки для людей з порушеннями слуху.

#### **Простір і комфорт.**

- Розташуйте столики та стільці таким чином, щоб людині на кріслі колісному було достатньо місця для руху та сидіння за столом.
- Обов'язково забезпечте наявність столів висотою до 0,80 см, де зможуть сидіти люди, які користуються кріслами колісними, або оберіть меблі з можливістю регулювання висоти (зокрема, уникайте використання високих барних столів), а також зі зручними сидіннями і поручнями.

#### **Сприяння самостійності.**

- Забезпечте можливість самостійного вибору та замовлення, наприклад за допомогою розміщення чітких інструкцій, самообслуговування або меню із символами і зображеннями.

#### **Діти.**

- Якщо ваш захід розрахований, зокрема, й на батьків із дітьми різного віку, подбайте про наявність їжі, що підходить для дітей, простої питної води та зручних крісел для годування. Якщо немає змоги забезпечити їжу, що підходить дітям та людям, які дотримуються дієт, — прокоментуйте, що гості можуть приносити на захід власну приготовлену їжу, та проінструкуйте відповідно охорону на вході.

# БЕЗБАР'ЄРНОСТЬ — ЦЕ ...



ілюстрація: Ольга Дегтярьова

# ...ЖИТИ ПОВНОЦІННИМ ЖИТТЯМ

## Атракціони для дорослих і дітей

Зробити атракціони доступними для людей з інвалідністю можна шляхом впровадження певних адаптацій та покращень. Ось кілька рекомендацій, як зробити атракціони доступнішими.

**Оцінка доступності.** Проведіть оцінку доступності атракціонів для людей з інвалідністю. Визначте перешкоди, які можуть ускладнювати їм доступ до атракціонів та користування ними.

**Розширення доступу.** Розгляньте можливості розширення доступу до атракціону, наприклад шляхом встановлення пандусів, підйомачів або ліфтів, щоб забезпечити легкий доступ до атракціону на підвищенні.

Якщо немає технічної можливості встановити на атракціон пандус чи підйомач, можна **найняти спеціальних людей** (вантажників), які за зверненням допомагали б підняти і посадити людину на атракціон.

**Кріплення для крісел колісних.** Подбайте про спеціальні кріплення або фіксатори, якщо атракціон передбачає їх використання. Це дозволить людям з інвалідністю бути безпечно закріпленими під час катання.

**Інструкції та допомога.** Забезпечте чіткі інструкції користування атракціоном і надайте персонал, який може допомогти та підтримати людей з інвалідністю.

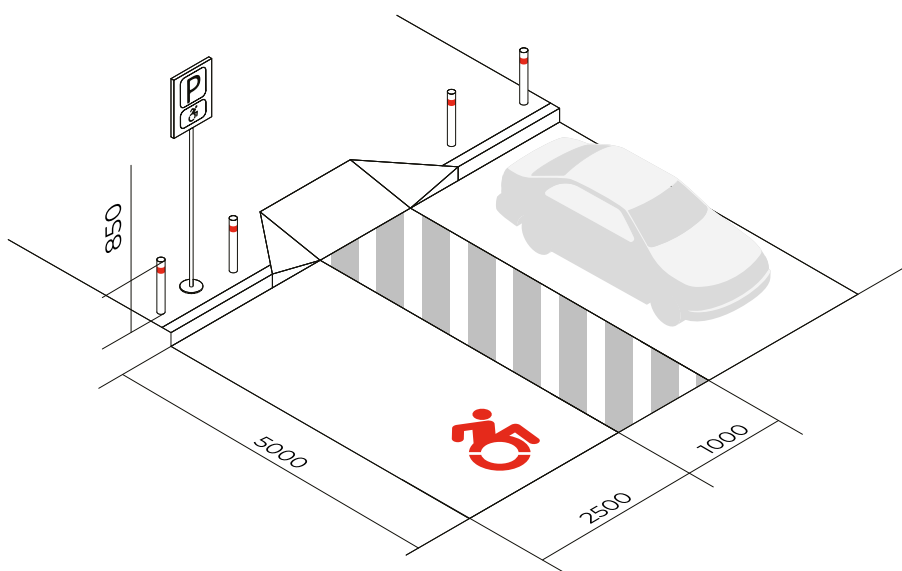
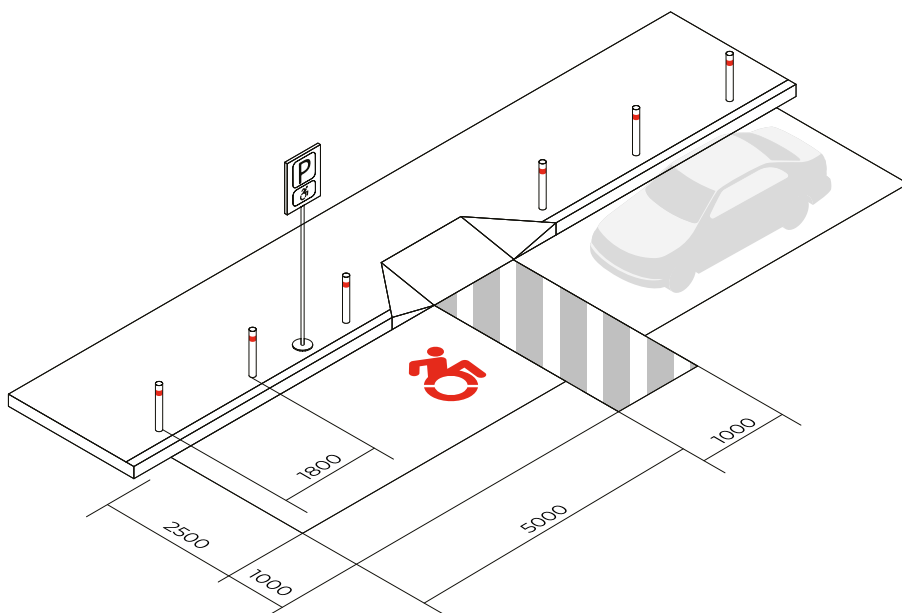
**Обізнаність і навчання персоналу.** Проведіть навчання персоналу стосовно потреб людей з різними формами інвалідності, щоб він міг надати належну допомогу та убезпечити під час користування атракціонами.

Інвалідність — не єдина  
характеристика людини,  
а лише один з аспектів  
її життя

# 4.2. Рекомендації з Альбому безбар'єрних рішень

1. Рішення для тимчасової стоянки автомобілів	56
2. Кімната сенсорного розвантаження	58
3. Освітлення вхідного простору	60
4. Облаштування зони отримання послуг та інформації	62
5. Рекомендації з облаштування пандуса	64
6. Рекомендації з облаштування доступної вхідної групи	66
7. Рекомендації з облаштування доступної вбиральні	68
7.1. Рекомендації з облаштування доступної вбиральні	70
8. Кімната догляду за дитиною	72
8.1. Кімната догляду за дитиною	74
9. Рекомендації з облаштування зони приймання їжі	76
9.1. Рекомендації з облаштування зони приймання їжі	78

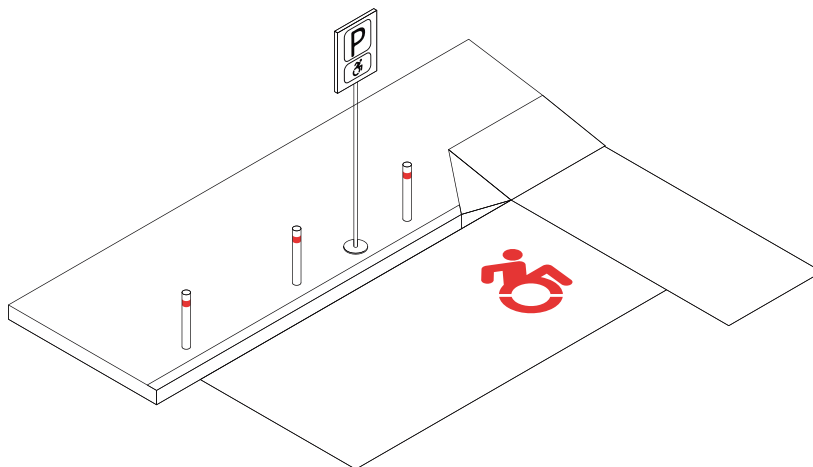
# 1. Рішення для тимчасової стоянки автомобілів





## 1 Паркувальні місця для людей з інвалідністю

- мають чітко окреслені зони та відповідні знаки;
- щонайменше **10%** відведено під місця для паркування людей з інвалідністю;
- біля паркувальних місць для людей з інвалідністю має бути пониження тротуару до дороги з ухилом до **8%**;
- біля паркувальних місць для людей з інвалідністю має бути відповідний інформаційний знак;
- паркувальні місця для людей з інвалідністю повинні розміщуватися не далі, ніж за **30 м** від входу до будівлі;
- паркувальні місця для людей з інвалідністю повинні бути завширшки **3,5 м**, завдовжки **5 м**.

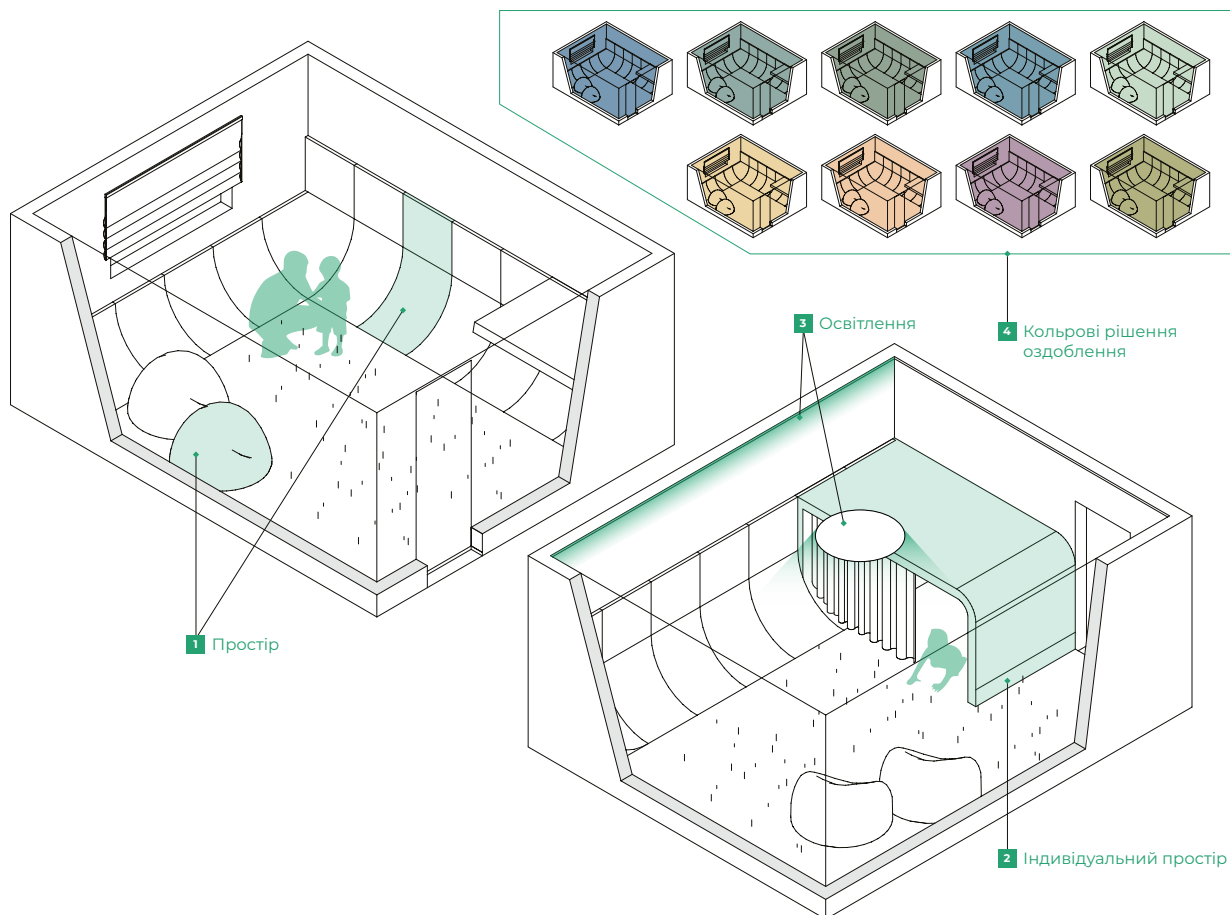


## 2 Антипаркувальні стовпчики

- розмір стовпчика має бути **850–900 мм**;
- верхівка стовпчика має бути контрастного кольору відносно середовища навколо та світловідбиваюча;
- стовпчики рекомендовано розміщувати з кроком **1,8 м**;
- функцію антипаркувальних стовпчиків виконують також вазони з квітами та кущі з щільним покривом.



## 2. Кімната сенсорного розвантаження



### Рекомендації для воєнного часу

Люди, які перебували у місцях, де лунали вибухи, чи в зонах бойових дій, можуть зазнавати сенсорного перевантаження у місцях великого скупчення людей або під впливом випадкових гучних звуків. Такі кімнати в публічних місцях дадуть змогу людям, що мають посттравматичний стресовий розлад або підвищену сенсорну чутливість, отримати сенсорне розвантаження та відновитися.

## 1 Простір

Для створення кімнати важлива відсутність гострих кутів та предметів, об які можна травмуватися. Для підлоги підійдуть такі матеріали, як мармоліум, мати, килими. Стіни можна оздобити м'якими матами чи звукоізоляційними матеріалами (загальний рівень шуму в кімнаті не має перевищувати **60 дБ**). Серед меблів можуть бути м'які крісла, мішки, подушки різних розмірів. Не варто використовувати матеріали, які важко дезінфікувати. Слід уникати різких запахів, у кімнаті має бути вентиляція та система контролю температури.

## 2 Індивідуальний простір

У кімнаті має бути один або декілька індивідуальних просторів, де може перебувати одна доросла людина або одна дитина. Їх можна створювати за допомогою крісел з високими боковими бильцями і задньою стінкою, ширми, мобільних перегородок для можливості усамітнення.

## 3 Освітлення

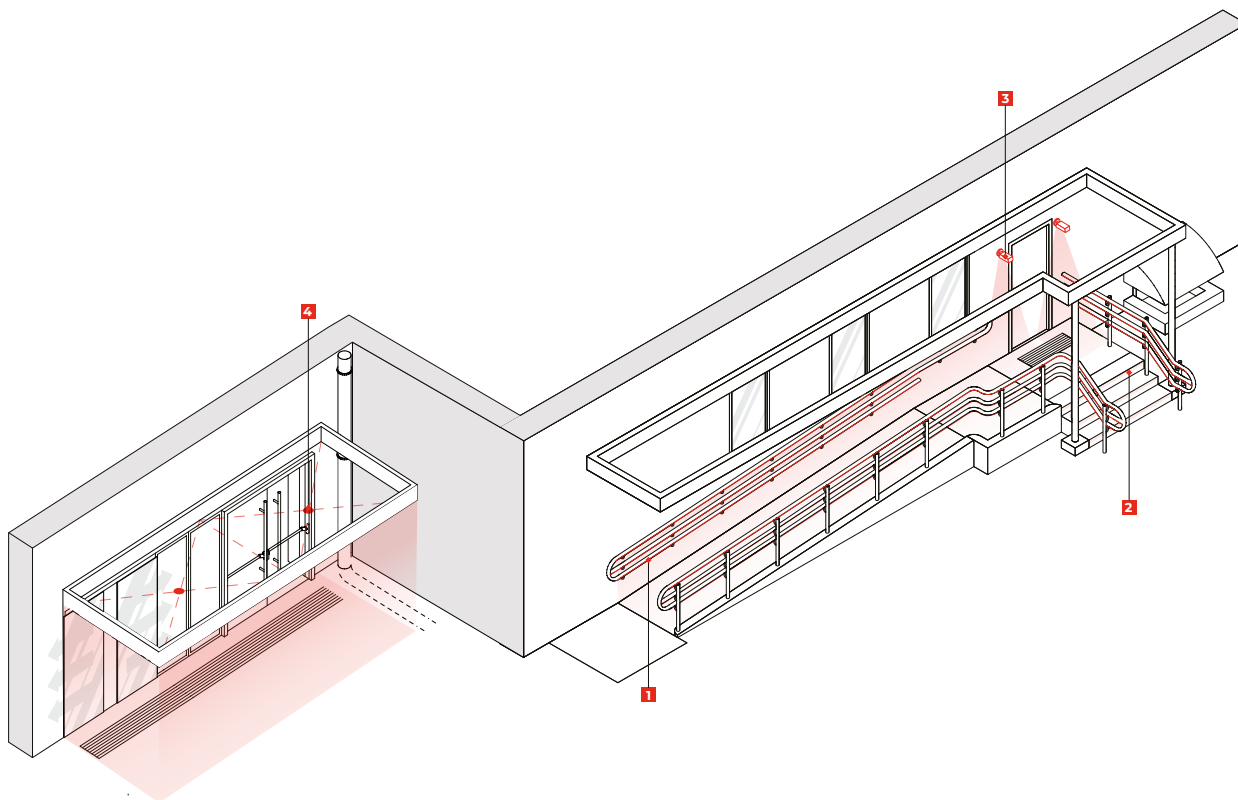
Природне освітлення з вікон має регулюватися засобами затінення (штори, ролети). Штучне освітлення за кольором та яскравістю світла можна регулювати димером (світлорегулятором). Рекомендовано використовувати лампи розжарювання теплої колірної гамми, обов'язково немерехтливі.

Обирайте освітлення одного кольору. Необхідно уникати комбінування двох та більше кольорів, що може викликати додаткове сенсорне навантаження на людину з підвищеною чутливістю до подразників.

## 4 Додаткові стимулятори

У разі потреби в кімнату можна додати різні слухові, тактильні та візуальні елементи — дощечки з візерунками, бізіборди, текстурні м'ячики чи аудіоплеєр з різними звуками, які можна прослухати в навушниках. Такі сенсорні стимули можуть мати заспокійливий ефект для окремих людей з аутизмом чи нейрорізноманітністю.

### 3. Освітлення вхідного простору



**1 Освітлення поручнів**

Вбудовані світильники на нижньому рівні слід розташовувати так, щоб було видно тільки світло, а не джерела світла, оскільки вони можуть викликати відблиски. Поручні необхідно підсвічувати, щоб спрямовувати пішохода.

**2 Освітлення сходів**

Освітлення зовнішніх сходинок і пандусів має бути розташоване так, щоб чітко виділяти поверхні східців та ухили пандусів.

Освітлення не повинно створювати тіні на сходах або пандусах, оскільки це маскує зміни рівня та становить небезпеку. Сходи мають бути спроектовані з передніми кромками, які чітко контрастують за кольором.

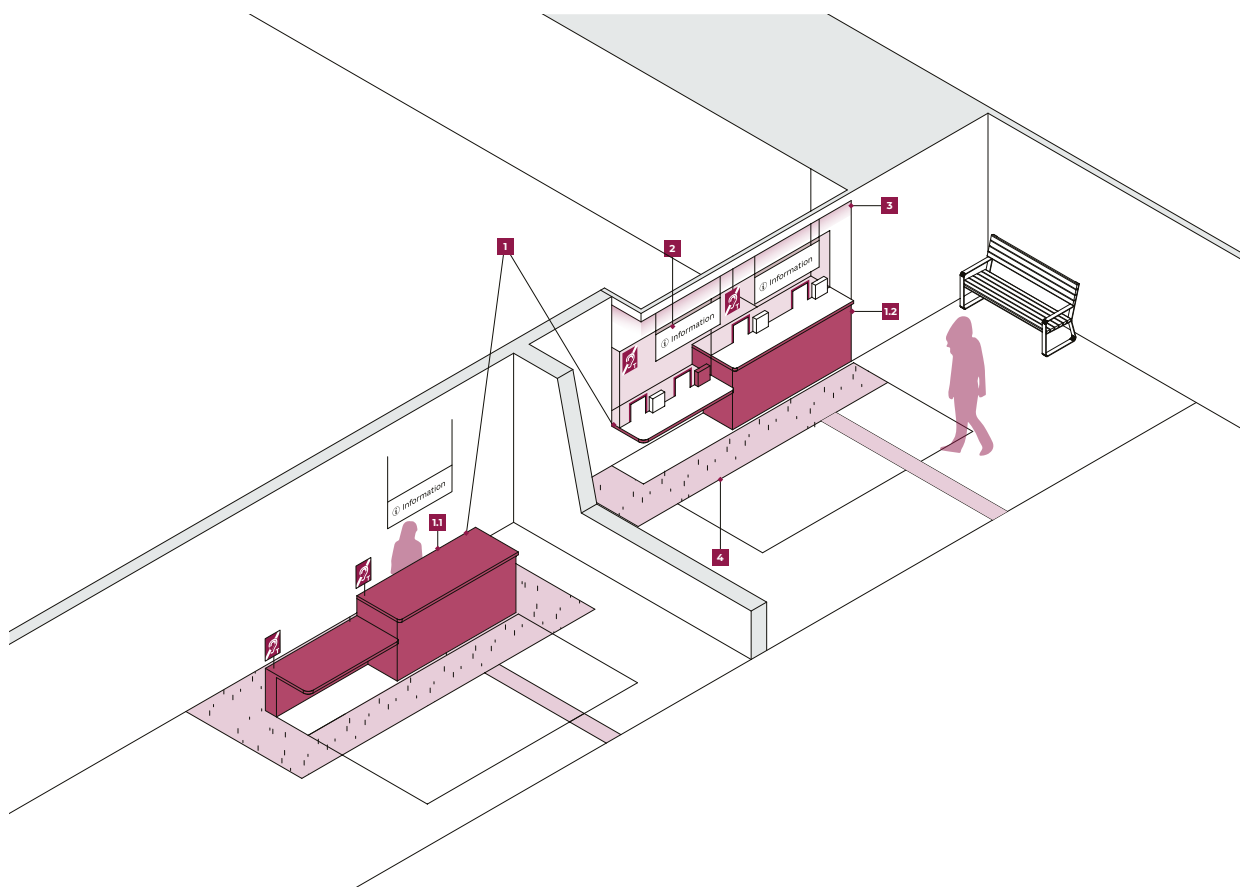
**3 Освітлення неавтоматичних вхідних дверей**

Низькорівневі вбудовані світильники не створюють відблисків. Якщо простір на стіні обмежений, перевагу рекомендовано віддати одному світильнику, розміщеному з того боку, куди відчиняються двері, тобто з боку дверної ручки. Від краю дверей до джерела світла має бути щонайменше **270 мм**. Висота розміщення — **2,1 м**.

**4 Освітлення вхідних двостулкових дверей**

Дає змогу чітко виділяти вхідну зону, щоб її можна було легко розпізнати при наближенні. Джерело світла має бути вище висоти відчинення дверей, щоб не заважати руху. Проте освітленість входу не повинна залежати від висоти розміщення підвісної лампи.

## 4. Облаштування зони отримання послуг та інформації



### 1 Сійка надання послуг та інформації

Рекомендовано перед конструкцією сійки робити вільний простір розмірами **2,44x2,44 м**, щоб дати людині можливість маневрувати. На сійках реєстрації та обслуговування слід спроектувати робочу поверхню на двох різних рівнях для полегшення використання людьми в сидячому положенні або стоячи. Для людей з порушеннями опорно-рухового апарату, які стоять, рецепція передбачає висоту **0,95–1,11 м**, а для тих, що сидять, — **0,74–0,8 м**. Для людини на кріслі колісному слід залишити простір для колін завглибшки **650 мм** та завширшки **760 мм**.

### 1.1 Відкрита стійка

### 1.2 Закрита стійка

Там, де стійка реєстрації/служба обслуговування має скло, його варто чітко промаркувати за контуром вирізу отвору.

Саме скло повинно бути:

- матове;
- не відбивати світло та не відблискувати;
- промарковане контрастною смугою або інформацією.

## 2 Інформація

Піктограма стійки рецепції або назва мають бути розташовані на рівні **1,8–2,0 м** від підлоги, текст — виконаний збільшеним шрифтом у контрастному співвідношенні до фону, не відблискувати.

Будь-яку додаткову інформацію на окремих стійках слід розміщувати збоку від конструкції стійки, щоб не заважати людині на шляхах руху.

Індукційна петля для людей, які використовують слухові апарати, повинна бути забезпечена на всіх стійках реєстрації/стійках обслуговування. Якщо є така функція, як перекладач жестовою мовою, то відповідну піктограму найкраще розмістити на рецепції.

## 3 Візуальна контрастність

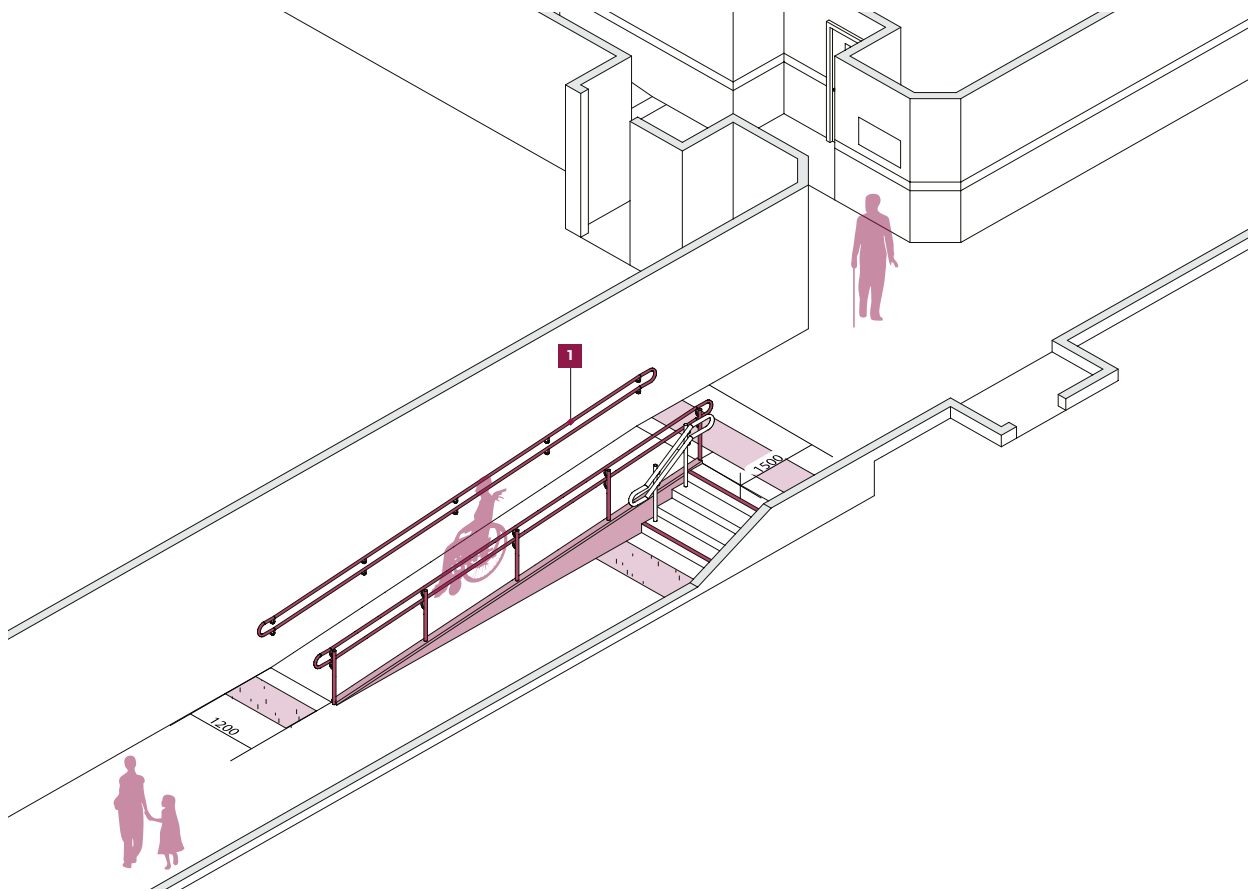
Стійка реєстрації/обслуговування повинна бути рівномірно освітлена до рівня **200 люкс**. Усі рівні рецепції мають візуально контрастувати на загальному тлі конструкції рецепції.

## 4 Тактильні елементи

Попереджувальні тактильні смуги повинні мати ширину відповідну до ширини стійки на шляху руху. Вони обов'язково встановлюються паралельно стійці. Смуги перед зоною рецепції розміщуються за **30 см**.

Тактильної контрастності можна досягти через зміну поверхні — ковролін та плитка, бетон і терасна дошка тощо.

## 5. Рекомендації з облаштування пандуса



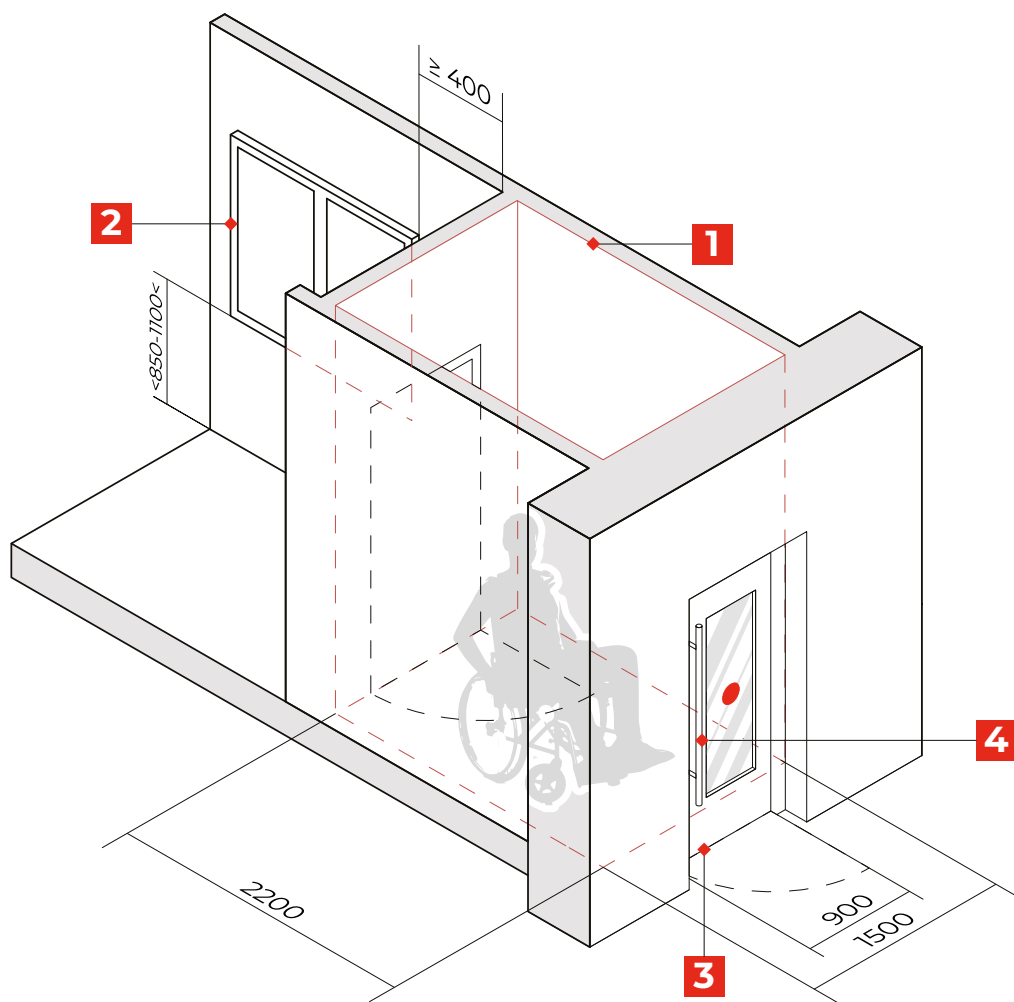


## 1 Пандус

Пандуси краще проектувати прямі, г-подібної або п-подібної форми, без заокруглень. Вимоги до пандусу:

- ширина пандуса — **1,2 м** для одnobічного руху, **1,8 м** — для двобічного;
- висота пандуса у співвідношенні **1:20** для перепаду висоти **0,5 м** та більше. Довжина пандуса залежить від висоти;
- максимальна висота одного підйому пандуса залежить від кута нахилу. Таким чином, пандус співвідношенням **1:20** рекомендовано робити максимум **10 м** у довжину;
- після кожного підйому потрібно облаштовувати горизонтальні майданчики глибиною не менше за **1,5 м**;
- вздовж пандуса, по бічних краях та вздовж відкритих стінок майданчиків для розвороту чи відпочинку мають бути поріжки заввишки **5 см**, щоб передні колеса крісла колісного не висковзували;
- на початку та в кінці пандуса має бути вільна зона, ширина якої відповідає ширині самого пандуса, завдовжки **1,5 м**. У межах цієї зони не розміщуються об'єкти та не відчиняються двері; поверхня пандуса шорстка.

## 6. Рекомендації з облаштування доступної вхідної групи

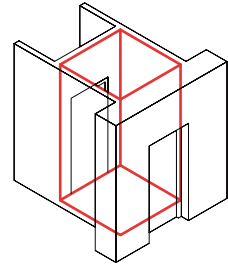


### Рекомендації для воєнного часу

Для транспортування постраждалих чи евакуації маломобільних груп населення, слід мати необхідний простір для нош та супровідників у тамбурі  $1,8 \times 2,3$  м.

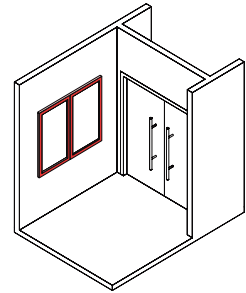
## 1 Тамбур

Для комфортного відчинення дверей слід передбачити достатньо простору і для дверного полотна, і водночас для людини на кріслі колісному — **2,2x1,5 м**.



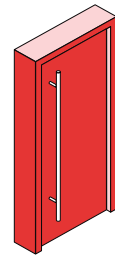
## 2 Віконце консьєржа

Віконце має бути на доступній висоті для людей на кріслі колісному, починатися з **850–1000 мм** від рівня підлоги.



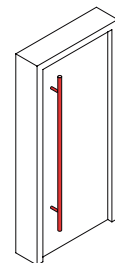
## 3 Звичайні одностулкові двері

Для зручного відчинення-зачинення двері повинні бути без поріжка та мати ширину просвіту — **900 мм** і більше. Також їх слід облаштувати або автоматичною системою зачинення щонайменше через **5 с**, або завісами однобічної дії з фіксацією положення.

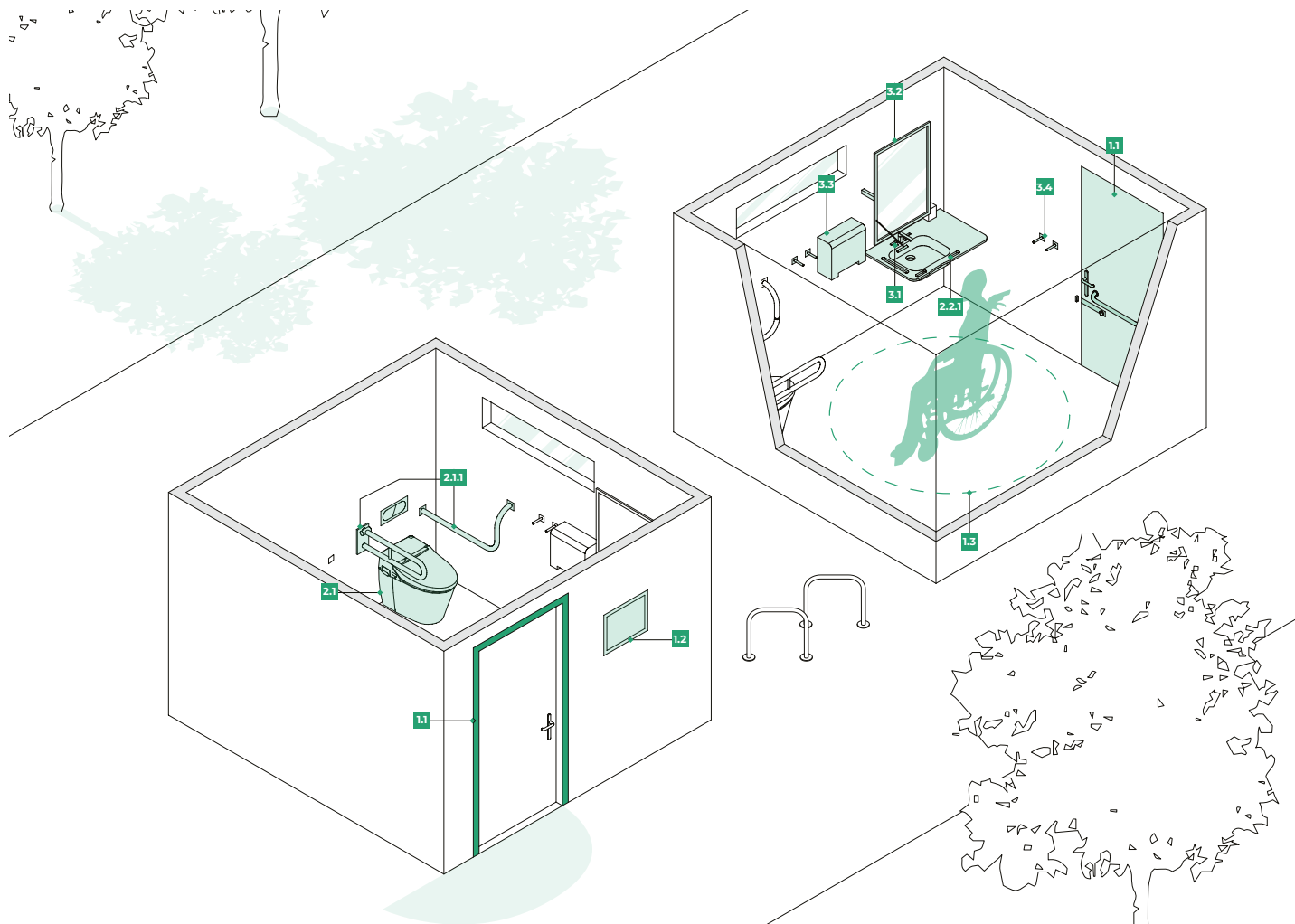


## 4 Скоба пряма вертикальна

Найзручніша для людей з порушеннями дрібної моторики. Розташування такої дверної ручки вздовж висоти дверного полотна дає змогу вільно відчиняти двері людям різної висоти, дітям. Основна частина має розташовуватися на висоті **850–1000 мм** від рівня підлоги, нижня — починатися на рівні.



## 7. Рекомендації з облаштування доступної вбиральні



### Рекомендації для воєнного часу

Доступна вбиральня має бути у притулках, укриттях та інших громадських місцях. Саме маломобільні групи населення найчастіше ними користуються. Наразі через недоступність вбиралень у притулках їхні мешканці не можуть ними скористатися.

## 1 Простір

У приміщенні має бути вільний простір діаметром щонайменше **1,5 м** для можливості маневру людини на кріслі колісному.

### 1.1 Двері

Двері повинні відчинятися на **180°** та мати можливість фіксувати їх відчиненими. Для плавного й тихого зачинення варто передбачити дверний довідник. Двері мають контрастувати зі стіною. Дверна ручка — натискного типу або у вигляді скоби на висоті **0,85–1,1 м**. Додатково встановлюється горизонтальна скоба — людині в кріслі колісному буде зручно користуватися саме нею. Запірний механізм має бути достатньо широким, щоб зачинити двері кулаком чи ліктем.

### 1.2 Інформація

Табличка з піктограмою приміщення має бути на висоті **1,2–1,5 м** і на відстані **0,3 м** від дверного отвору зі сторони відчинення дверей. Піктограма та/або табличка з назвою приміщення мають бути виконані збільшеним шрифтом у контрастному співвідношенні кольорів та шрифтів щодо їхнього фону.

## 2 Пристрої

Усі пристрої мають бути розташовані на висоті **0,9–1,1 м**.

2.1 **Крани змішувачів, санітайзери** мають бути переважно важільного типу керування. Про сенсорні пристрої необхідно попереджати шрифтом Брайля.

2.2 **Дзеркало** слід встановлювати під нахилом чи з можливістю повороту. Тоді люди низького зросту або люди на кріслі колісному зможуть ним скористатися.

2.3 **Диспенсер для паперових рушників** має бути механічним.

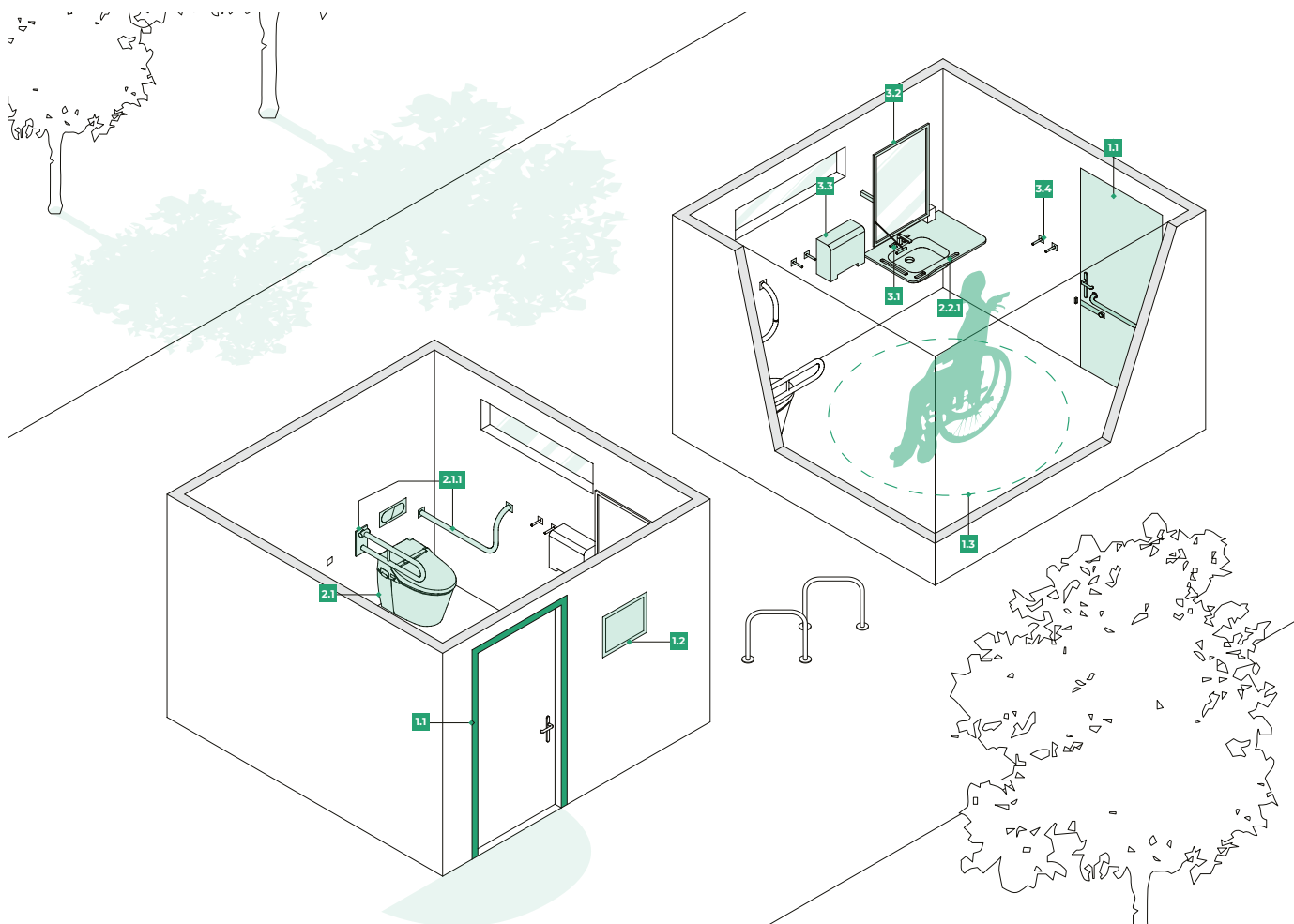
2.4 **Гачки** мають бути прикріплені на полотні дверей зсередини, а також біля туалету на висоті **1050 і 1400 мм**.

2.5 **Змив в унітазі** має виконуватись за допомогою кнопки, розміщеної над унітазом.

2.6 **Кнопка виклику допомоги** розташована біля унітазу.

2.7 Додатково має бути **дитяча накладка на унітаз** та дитячі сходинки.

## 7.1. Рекомендації з облаштування доступної вбиральні



### 3 Обладнання

#### 3.1 Унітаз

Сидіння унітазу має бути на висоті **400–480 мм** від підлоги. З одного боку унітазу має бути вільний простір розміром **09,–1 м** для можливості пересісти з крісла колісного на унітаз. На унітазі має бути автоматична зміна півки на сидінні.

### 3.1.1 Поручні для унітазу

Зі сторони, де можна пересісти з крісла колісного на унітаз, має бути відкидний поручень на висоті **800 мм** від рівня підлоги.

Поручні мають бути заокругленими, діаметром **30–45 мм** у розрізі та розташовуватися на відстані **300–350 мм** від центру унітазу.

Нижній рівень поручнів відносно поверхні сидіння унітазу має бути на відстані **120–150 мм**.

Зі сторони, прилеглої до стіни, має бути настінний г-подібний поручень завдовжки **1000 мм**.

### 3.2 Умивальник

Під рукомийником має бути вільний простір висотою **720 мм**, щоб зручно поміщалися ноги людини на кріслі колісному.

Верхній рівень рукомийника має бути на рівні **800–830 мм**.

Сам умивальник може змінювати кут нахилу та висоту розміщення (коли модель виробника це дозволяє).

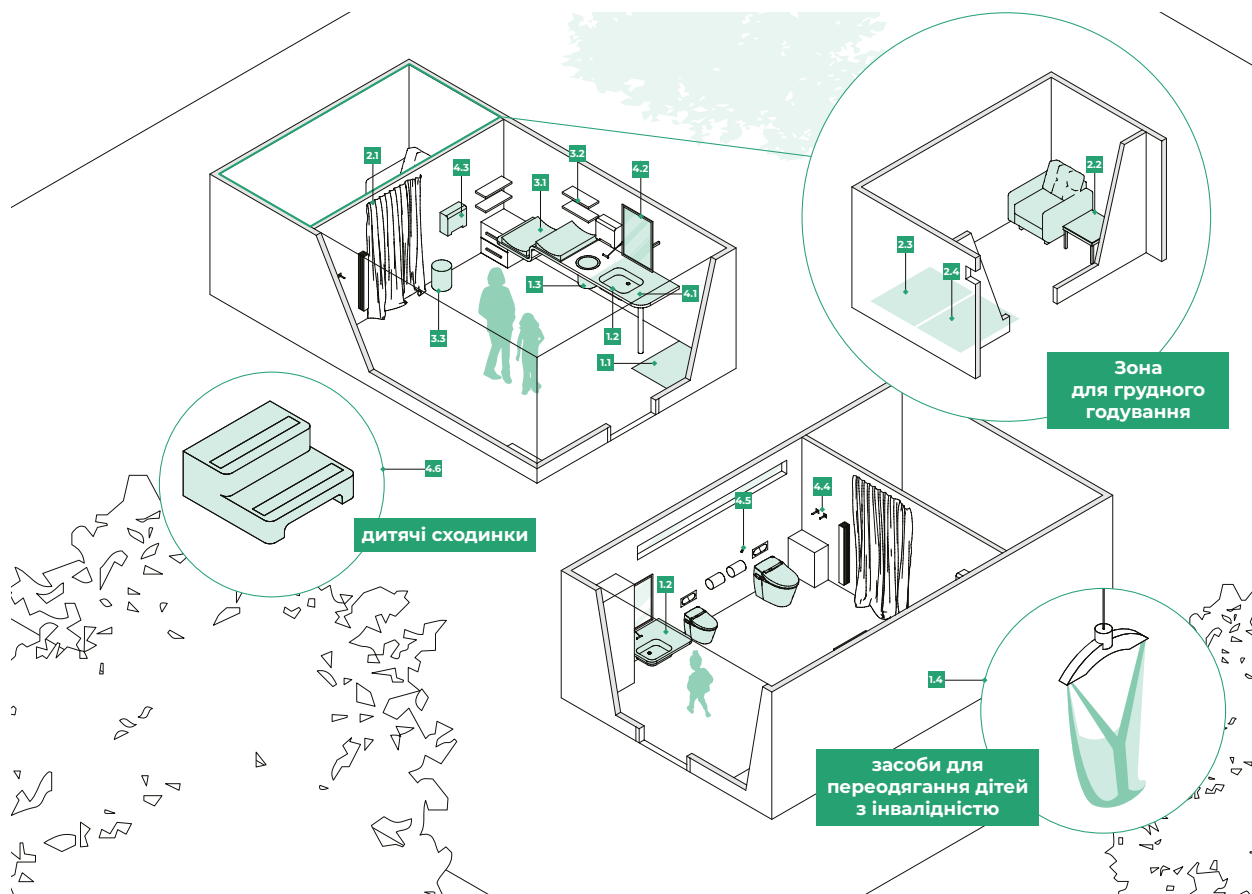
Збоку від умивальника варто передбачити простір розміром **300x400 мм**. Ця площа має залишатися вільною, щоб туди можна було поставити особисті речі.

### 3.1.2 Поручні для умивальника

Відкидні поручні у зоні рукомийника рекомендовано розташовувати по боках умивальника, щоб людина мала можливість спертися на один із них.

Не варто використовувати вбудовані поручні — це створить труднощі з використанням рукомийника для людини на кріслі колісному або низького росту.

## 8. Кімната догляду за дитиною



### 1 Простір

Доступність має враховувати двері, інформацію та простір так само, як і універсальна кабіна. Додатково до неї також варто передбачити:

- 1.1 Місце для речей та дитячих візків — 1х1 м.
- 1.2 Умивальник для дорослого та дитини заввишки 0,8 м та 0,5 м. Додатково — поверхня поряд для засобів догляду за дитиною розмірами щонайменше 0,5х0,5 м.
- 1.3 Смітник з відкритою кришкою на висоті до 1,1 м.
- 1.4 Додатково — засоби для перевдягання дітей з інвалідністю.



## 2 Зона для грудного годування

Це має бути окрема зона для годувальниці та немовляти, яка не проглядається, за можливості — окрема кімната. Її характеристики такі:

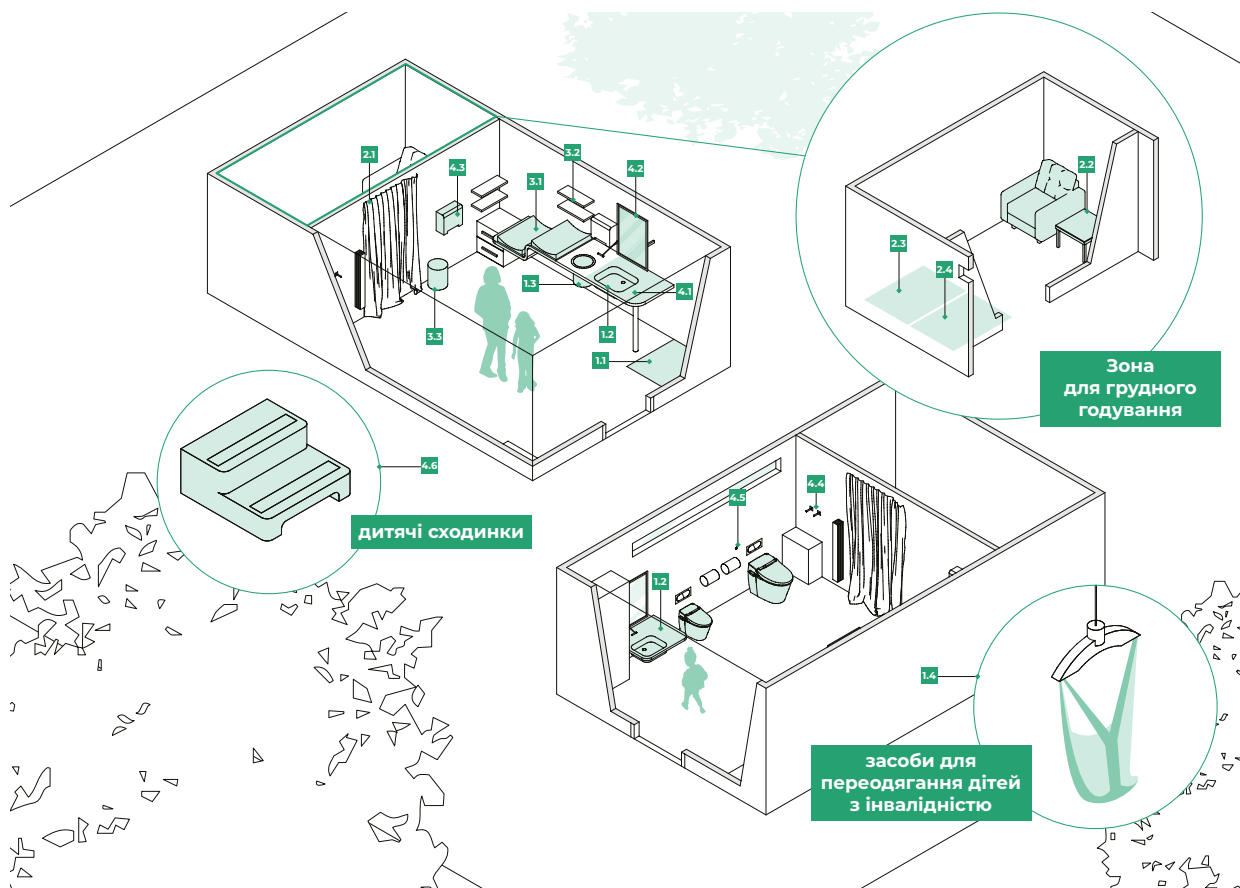
- 2.1 ізольована ширмою, якщо в кімнаті немає туалету, або **окрема кімната**;
- 2.2 має широке **крісло з підлокітниками**. Поруч з кріслом є столик для речей;
- 2.3 **простір**, щоб залишити дитячий візок, **1x1 м**;
- 2.4 **простір** діаметром **1,5 м** для людини на кріслі колісному.

## 3 Зона для сповивання

Це зона, яка має бути гендерно нейтральною, а отже, доступною для людей різного гендеру. Там варто передбачити:

- 3.1 два **сповивальні столики** заввишки **0,8** та **1,2 м**, які будуть доступні для людей з порушеннями опорно-рухового апарату та людей на кріслі колісному. Або один сповивальний столик, який може змінювати свою висоту. Розмір поверхні для сповивання — **760x520 мм**. Висота меншого столика для сповивання від нижнього краю до підлоги — **720 мм**, щоб ним було комфортно користуватися людині на кріслі колісному;
- 3.2 **полиці з пелюшками, вологими та сухими серветками**. Додатково диспенсер з паперовими рушниками. Мають бути на висоті до **1,1 м**;
- 3.3 **смітник** з відкритою кришкою на висоті до **1,1 м**.

## 8.1. Кімната догляду за дитиною



#### 4 Пристрої

Для комфортного доступу висота всіх пристроїв для дорослого має становити **0,9–1,1 м**, для дитини — **0,5 м**.

4.1 **Крани змішувачів, санітаїзери** мають бути переважно важільного типу керування. Про сенсорні пристрої необхідно попереджати шрифтом Брайля.

4.2 **Дзеркало** має бути під нахилом чи з можливістю повороту. Тоді люди низького зросту або люди на кріслі колісному зможуть ним скористатись.

4.3 **Диспенсер для паперових рушників** має бути механічним.

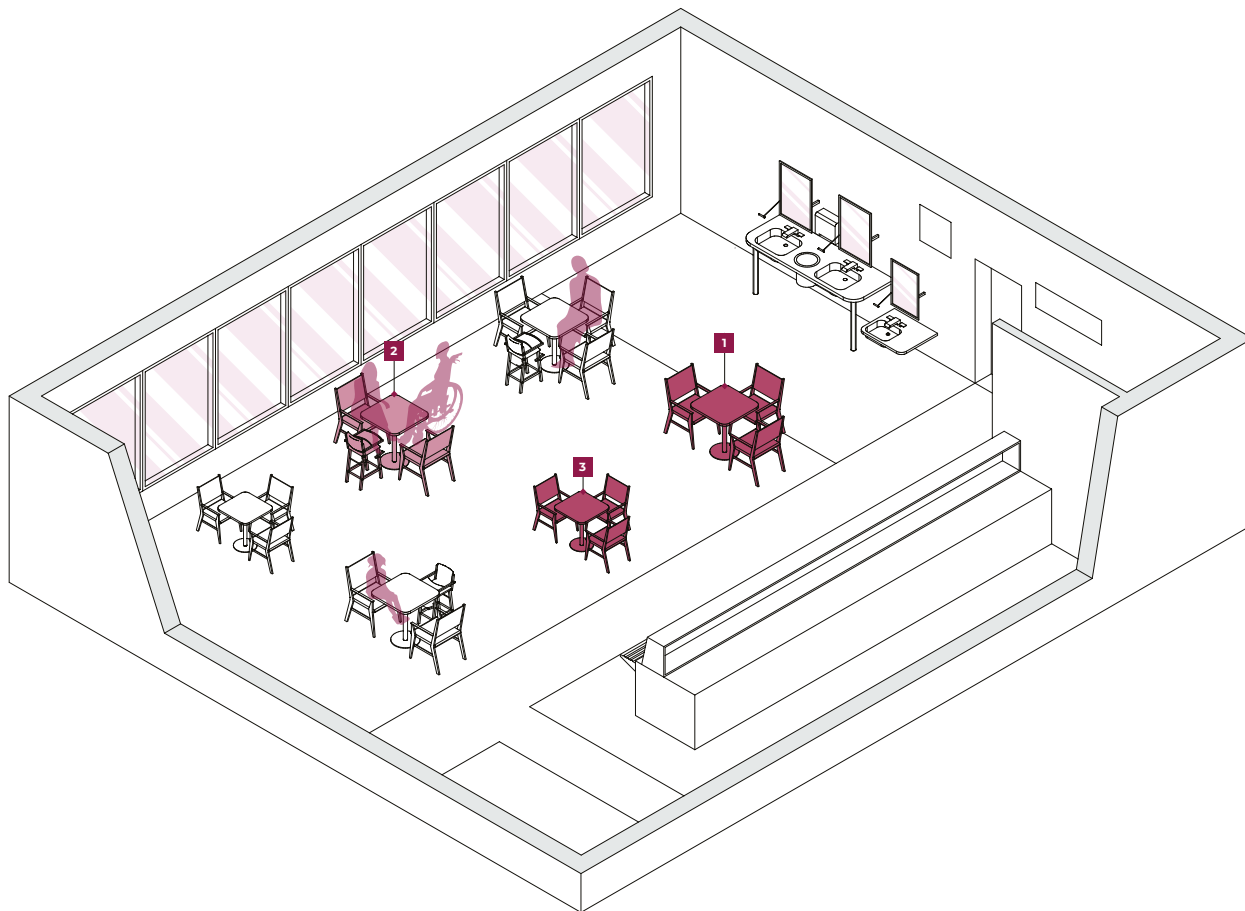
4.4 **Гачки** мають бути прикріплені на полотні дверей зсередини, а також біля туалету на висоті **1050 і 1400 мм**.

4.5 **Унітаз** має змиватися за допомогою кнопки, розміщеної над туалетом.

4.6 **Кнопка виклику допомоги**.

4.7 Додатково — **дитячі сходинки**, якщо немає низького умивальника.

## 9. Рекомендації з облаштування зони приймання їжі



## 1 Стандартні столи

Варто передбачити різноманітне, гнучке розташування столів і сидінь, щоб задовольнити людей із різними потребами та здібностями, зокрема дорослих із маленькими дітьми, людей старшого віку, людей на кріслах колісних та інших.

Столи та сидіння мають чітко ідентифікуватися на фоні приміщення.

Матеріали, які використовуються для столів і сидінь, повинні бути легкокомобільними, міцними, стійкими до корозії, простими в обслуговуванні.

Висота столів — від **765 мм** до **780 мм**, глибина — **480 мм** із мінімальним вільним простором для колін **680 мм** у ширину.

Висота сидіння — **450 мм**, ширина та глибина — **500x500 мм**, від підлоги до верхньої точки спинки — **800–840 мм**, є два підлокітники заввишки **150–180 мм**.

Багато використовувати столи та місця для сидіння, які регулюються за висотою та підлаштовуються під кожного користувача.

## 2 Сімейні столи

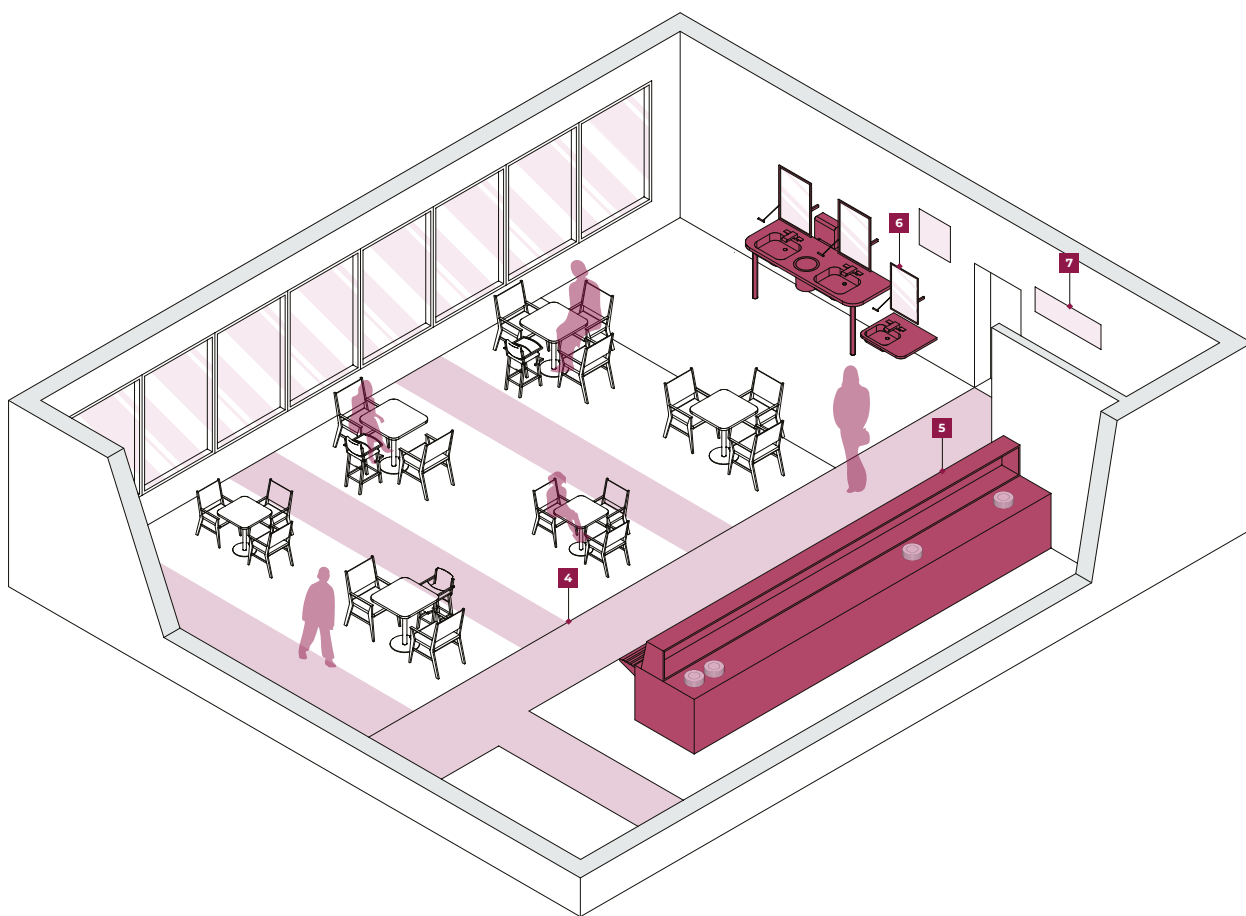
Як у сімейних столах, так і стандартних, необхідно враховувати вільний простір розміром **1,0x1,0 м** для розміщення дитячого стільця або можливості приєднатися до столу людині на кріслі колісному.

## 3 Дитячі столи

Зручні для дітей столи та сидіння можна створити шляхом опускання звичайних столів та сидінь (якщо вони мають таку функцію) до рекомендованої висоти:

- **660 мм** для дитячих столів;
- від **370 мм** до **400 мм** для дитячих сидінь.

## 9.1. Рекомендації з облаштування зони приймання їжі



### Рекомендації для воєнного часу

У місцях тимчасового проживання необхідно передбачити можливість для мешканців самостійно підігрівати чи готувати їжу, а не тільки харчуватися разом з іншими. Це потрібно тим, хто має певні вподобання чи вибірковість у харчуванні, особисту дієту чи перебуває тут із дітьми і готує для них дитяче харчування.

#### 4      **Транзитні шляхи**

Мінімальна ширина транзитних шляхів — **900 мм**. Стандартна ширина проходу — щонайменше **1065 мм**. Рекомендовано **1,2 м** для комфортного однобічного шляху й **1,8 м** — для двобічного.

Транзитні шляхи повинні бути виконанні з антиковзкого матеріалу та не відблискувати.

#### 5      **Зона видачі їжі**

Конструкція стійки для видачі їжі має передбачати такі параметри:

- поверхня видачі їжі — на висоті **890–915 мм**;
- полиці з їжею, яку людина бере самостійно — від **0,6 м** до **1,3 м**;
- висота поверхні для підносів — **0,9** та **0,4–0,6 м** від підлоги;
- транзитний простір для руху людей вздовж зони видачі їжі від краю стійки видачі — щонайменше **0,9 м**.

#### 6      **Рукомийники**

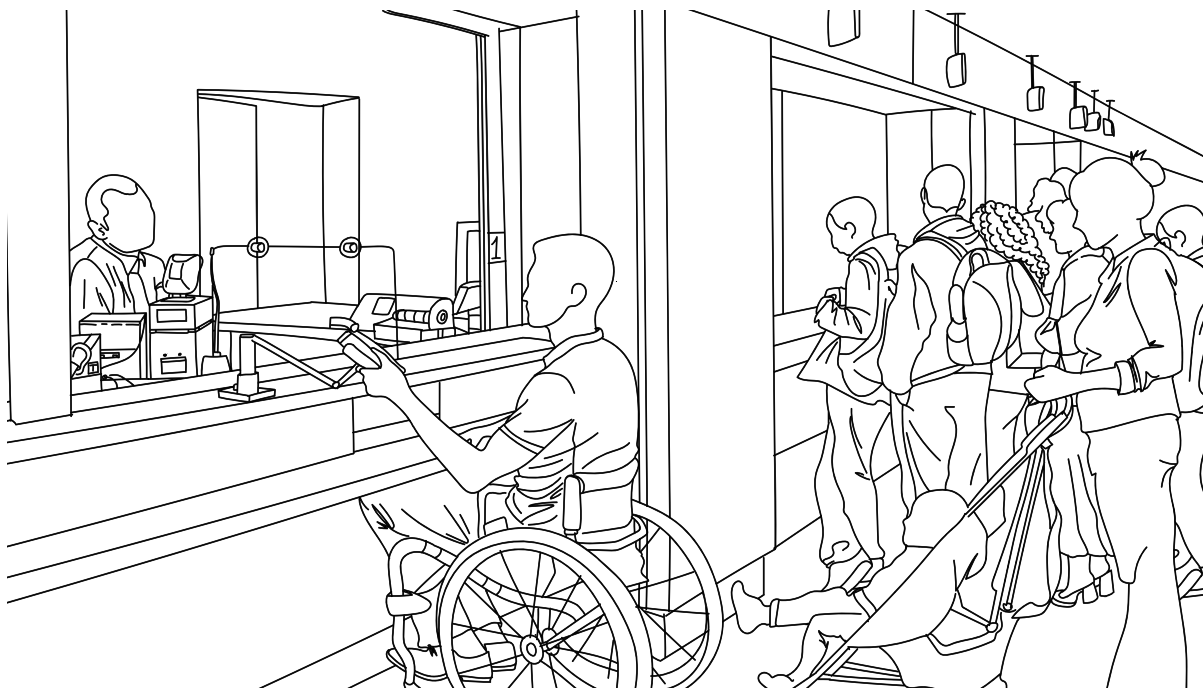
Принаймні один із рукомийників має бути доступним для людей на кріслі колісному (висота — від **800** до **840 мм** від підлоги з вільним простором **700 мм** для колін) та рукомийник для дітей (висота — **550 мм** від підлоги).

#### 7      **Інформація**

Піктограми зони приймання їжі, видачі їжі, миття рук, напрямку до санвузла мають розміщуватися на висоті **1,8–2,0 м**, бути збільшеного шрифту та мати контрастне співвідношення до фону, не відблискувати.

Будь-яка додаткова інформаційна довідка на окремих стійках має розміщуватися збоку від шляхів руху, не заважаючи людині отримувати послугу.

Зона приймання їжі повинна бути рівномірно освітлена на рівні щонайменше **100 люкс**.



Валерія Борисенко

## 4.3. Персонал заходу

### Правила спілкування

Володійте сучасною, актуальною термінологією, що виокремлена у розділі «Словник термінів». Доцільне і релевантне використання термінології — це вже перший і найбільший крок прояву поваги та створення зв'язку між людьми. Важливо практикувати, застосовувати, а також не забувати і регулярно актуалізувати свої знання.

**Спробуйте поспілкуватися.** Ті, хто ніколи не спілкувалися з людьми з інвалідністю, вперше часто відчують сором. Соромляться вони не того, що людина виглядає незвично або говорить не зовсім зрозуміло. Найчастіше люди соромляться самих себе. Раптом вони збоку матимуть нерозумний вигляд або зроблять щось не так? Наприклад, намагаючись говорити повільніше або пропонуючи допомогти перейти дорогу. Ці комплекси легко перебороти, варто лише раз першому почати спілкування.

**Розмовляйте на рівних.** Коли ви розмовляєте з людиною з інвалідністю, звертайтеся безпосередньо до неї, а не до людини, яка її супроводжує, і не до перекладача жестовою мовою, який присутній при розмові. Якщо людина користується кріслом колісним, постарайтеся розташуватися так, щоб ваші і її очі були на одному рівні. Коли



ви зустрічаєтеся з людиною, яка бачить погано або зовсім не бачить, обов'язково називайте себе і тих людей, які прийшли з вами. Якщо у вас загальна бесіда в групі, не забудьте назвати себе і поясніть, до кого в цей момент ви звертаєтеся. Обов'язково попереджайте вголос, коли ви відходите вбік (навіть якщо відходите ненадовго).

**Не демонструйте жалість.** Жалість і співчутлива інтонація завжди ставлять людину з інвалідністю на щабель нижче. І навіть якщо людина, маючи інвалідність, упевнена в собі, непрохане співчуття сторонньої людини може дуже сильно вплинути на самооцінку. Ніколи не треба розмовляти з людиною з інвалідністю, намагаючись її втішити або вселити надію. «Ну нічого, лікарі обов'язково щось придумають» — ця фраза не підтримує.

**Будьте готові допомогти.** Намагаючись утриматися від жалю і нікого не образити, не впадайте в інші крайнощі — не вдавайте, що не помічаєте інвалідності або вважаєте її неважливою. Багатьом людям з інвалідністю потрібне не тільки розуміння їхніх потреб, а й фізична допомога — відкрити або притримати двері, допомогти зайти в громадський транспорт або спуститися сходами. Часто вони не просять про неї, тому що соромляться. Та іноді допомога і не потрібна, тому ніколи не нав'язуйте її, адже не варто судити про потреби людини за її зовнішнім виглядом. Тому для початку обов'язково потрібно ввічливо запитати, чи потрібно допомогти, і якщо так, то яким чином і в чому саме.

**Не «захищайте» дітей від інформації про інвалідність.** Часто батьки, чия дитина бачить несхожу на неї людину, починають вигадувати небилиці — щоб максимально просто, не вдаючись у подробиці, пояснити дитині, з чим вона зіткнулася. Звучить це приблизно так: «Просто він/вона хворіє». Але правильніше було б попрацювати й пояснити дитині, чому ця людина має такий вигляд, чому такі люди бувають і як до них потрібно ставитися, як з ними спілкуватися; наголосити, що їх не можна сприймати як поганих, хворих або непотрібних.

Це важливо: так у дитини не буде прогалин у відповіді на це питання, вона не «відводитиме очей» і не намагатиметься не помічати людей з інвалідністю або не буде шокована чи обурена, побачивши на вулиці, наприклад, людину без кінцівки.

**Просто будьте добрі одне до одного щодня!** Через те, що слова формують дійсність, ми підготували короткий словник того, як правильно комунікувати з людьми з інвалідністю.

Людину не можна зводити до діагнозу, хвороба — не єдина характеристика людини, а лише один з аспектів її життя. У всьому світі діє так зване «people-first rule» й існує «people-first language»: суть у тому, що спочатку завжди потрібно називати людину і тільки потім — її характерну рису. Тобто коректно буде сказати: «людина з інвалідністю», «людина з аутизмом» тощо.

## Необхідні знання та тренінги

Для підвищення обізнаності персоналу у сфері безбар'єрності та доступності рекомендується проходити такі тренінги.

**Тренінг з безбар'єрності.** Цей тренінг надасть персоналу уявлення про концепцію безбар'єрності та розширить знання про те, як створити середовище, що враховує потреби всіх користувачів. Учасники тренінгу отримають інформацію про різні форми інвалідності, основні принципи проєктування безбар'єрних приміщень і технічні аспекти доступності.

**Тренінг з комунікації.** Цей тренінг допоможе персоналу розвинути навички ефективної комунікації з людьми з інвалідністю. Учасники навчатимуться використовувати адаптивну мову, уникати стереотипів та неправильних термінів, а також засвоять техніки слухання та виявлення емпатії.

**Тренінг зі взаємодії та допомоги.** Цей тренінг підготує персонал для того, аби відповідати на потреби та надавати допомогу людям з різними формами інвалідності. Учасники навчатимуться правильно запитувати, чи потрібна допомога, як реалізувати безпеку та комфорт під час пересування, а також як підтримувати незалежність та достоїнство відвідувачів.

**Тренінг з усвідомлення стереотипів.** Цей тренінг допоможе персоналу розбити стереотипи та упередження, пов'язані з інвалідністю. Учасники навчатимуться розпізнавати власні упередження та працювати над розвитком культури прийняття.

**Тренінг з правових аспектів.** Цей тренінг допоможе персоналу ознайомитися з важливими законодавчими нормами та положеннями, які стосуються безбар'єрності та доступності. Учасники дізнаються про права та обов'язки людей з інвалідністю, а також вивчать правила, що регулюють доступ до приміщень та послуг.

**Тренінг з культурної чутливості.** Цей тренінг допоможе персоналу розуміти різні культурні контексти та відмінності різних груп людей. Учасники навчаться поважати та розуміти різноманіття і різні підходи до інвалідності, а також розвивати культуру включеності та прийняття.

**Тренінг з навичок першої допомоги.** Цей тренінг важливий для персоналу, оскільки той може стикатися з ситуаціями, у яких людям знадобиться медична допомога. Учасники засвоять базові навички першої допомоги, знатимуть, як реагувати та допомагати людям з інвалідністю в екстрених ситуаціях.

Ці тренінги допоможуть персоналу розширити свої знання та розвинути необхідні навички для роботи в безбар'єрному середовищі. Важливо забезпечити періодичне оновлення та підтримку цих навичок, оскільки сфера безбар'єрності та доступності постійно розвивається. Також доцільними будуть регулярні зустрічі й оновлення бази знань через спілкування зі спеціалістами у напрямку безбар'єрності.

## Бриф касирам

Комунікаційний бриф з дотримання правил доступності, безбар'єрності і толерантності для касирів на заході має на меті надати необхідні вказівки та рекомендації щодо комунікації з усіма гостями події. Далі наводимо розгорнутий комунікаційний бриф.

### Підхід до кожного гостя.

- Пам'ятайте, що кожен гість має право на повагу та рівні можливості, і ви, відповідно, — теж.
- Є люди з підвищеною чутливістю до доторків і фізичних контактів, тому, якщо ви використовуєте вхідні браслети для гостей, майте на увазі, що людина може попросити вас не надягати браслет на руку, а замість цього причепити його на одяг чи сумку.

- Вітаючи гостей, завжди посміхайтесь і проявляйте доброзичливість у вашій комунікації.
- Будьте відкриті до того, щоб помічати «прекрасні дрібнички» в образах гостей, які можна зауважити щирим компліментом.

Вживайте в комунікації **коректні терміни** (наведені у розділі «Словник термінів»).

Використовуйте **«people-first language»** (спочатку називайте людину, а потім — її характерну рису).

**Уникайте стереотипів і припущень.**

- Позбудьтеся припущень щодо здібностей і потреб гостей на основі зовнішності.
- Спілкуйтеся з кожним гостем індивідуально, враховуючи потреби та бажання кожного в межах надання послуг каси заходу.

**Слухайте і проявляйте емпатію.**

- Будьте уважними слухачами і проявляйте зацікавленість тим, про що говорять гості.
- Проявляйте чуйність до їхніх потреб, надавайте розуміння та підтримку.

**Запитуйте, як допомогти.**

- Запитайте, чи гість потребує додаткової допомоги або підтримки під час перебування на заході.
- Запропонуйте додаткові сервісні опції, якщо захід надає такі (наприклад, волонтер, який супроводить і проведе екскурсію локацією).
- Надайте допомогу тільки за згодою і відповідно до вказівок гостя.

**Дотримуйтеся принципу безпеки.**

- У разі надання фізичної допомоги, дотримуйтеся правил безпеки та використовуйте відповідні техніки й навички, які ви засвоїли під час проходження командних тренінгів і навчань.

**Дотримуйтеся конфіденційності.**

- Зберігайте конфіденційність інформації, яку гості довірили вам під час пред'явлення посвідчень або спілкування.
- Уникайте обговорення особистих або медичних даних гостей з іншими особами.

### **Виявляйте терпимість та повагу.**

- Приймайте різноманіття, індивідуальність гостей.
- Не допускайте неприйнятних або образливих коментарів на адресу гостей.

### **Навчайтеся і вдосконалюйтесь.**

- Беріть участь у тренінгах і семінарах, що стосуються безбар'єрності, інклюзії та доступності.
- Активно вивчайте нові терміни і концепції, рекомендовані міжнародними організаціями, щоб покращити свою комунікацію та розуміння.

### **Завжди залишайтеся ввічливими і професійними.**

- Завжди поведіться ввічливо та професійно, незалежно від складності ситуації.
- Якщо самостійно розв'язати ситуацію, що склалася, неможливо, — одразу повідомте керівника на локації, щоб кризовий менеджер мав змогу приєднатися до реагування на запит.
- Даруйте гостям класні досвід і сервіс, саме такі, які ви мріяли б отримувати у разі зміни ролей.

## **Бриф охороні**

Бриф для охорони заходу з дотримання правил доступності, безбар'єрності і толерантності.

### **Підхід до кожного гостя.**

- Завжди підходьте до гостя з повагою та ввічливістю.
- Уникайте будь-яких форм стереотипів або припущень щодо здібностей чи потреб гостя.

### **Використання коректних термінів.**

- Вживайте встановлені міжнародними організаціями терміни та вирази, пов'язані з доступністю, безбар'єрністю та інклюзивністю.
- Пам'ятайте про важливість «people-first language», коли спочатку називається людина і лише потім — її характерна риса.

### **Слухайте та проявляйте емпатію.**

- Будьте уважними слухачами та проявляйте інтерес до потреб гостей.
- Прагніть зрозуміти їхні потреби, виявляйте емпатію та підтримку.

#### **Пропозиція допомоги.**

- Запитуйте у гостей, чи потребують вони допомоги або підтримки.
- Надавайте допомогу тільки за їхньою згодою та відповідно до їхніх вказівок.

#### **Уникайте втручання без дозволу.**

- Не втручайтесь у приватний простір гостей без їхньої згоди.
- Не торкайтеся людей без дозволу, а також — їхнього особистого майна, включаючи крісло колісне.

#### **Збереження конфіденційності.**

- Дотримуйтеся принципу конфіденційності щодо будь-яких особистих чи медичних даних гостей.
- Уникайте обговорення такої інформації з іншими особами, крім випадків, передбачених законодавством України.

#### **Реалізація безпеки та організація безпечної евакуації.**

- Навчіться створювати безпечні шляхи евакуації для гостей з різними формами інвалідності.
- Оволодійте вміннями і будьте готові надавати допомогу та супроводжувати евакуацію в разі потреби.

#### **Толерантність і повага.**

- Приймайте різноманіття і культурні відмінності серед гостей.
- Не допускайте неприйнятних або образливих коментарів щодо відмінностей гостей.

#### **Навчання та покращення умінь і навичок.**

- Використовуйте наявні можливості для навчання та професійного розвитку в галузі безбар'єрності, інклюзії та доступності.
- Оновлюйте свої знання та навички, щоб краще комунікувати з гостями і розуміти їхні потреби.

#### **Залишайтеся ввічливими та професійними.**

- Завжди поведіться ввічливо та професійно, незалежно від складності ситуації.
- Забезпечуйте гостям чудовий досвід і сервіс, щоб вони відчували, що їх раді вітати на заході.

## **Бриф продав- цям/надавачам послуг/учасни- кам заходу**

Бриф для продавців та інших учасників заходу з дотримання правил доступності, безбар'єрності й толерантності.

### **Підхід до кожного гостя.**

- Пам'ятайте, що кожен гість має право на повагу та рівні можливості, і ви, відповідно, — теж.
- Вітаючи гостей, завжди посміхайтесь і проявляйте доброзичливість у вашій комунікації.

### **Вживайте в комунікації коректні терміни (наведені у розділі «Словник термінів»).**

- Використовуйте терміни, що рекомендовані міжнародними організаціями, щоб забезпечити коректність спілкування з усіма гостями.

### **Не забувайте про «people-first language».**

- Використовуйте «people-first language» (спочатку називайте людину, а потім — її характерну рису).

### **Уникайте стереотипів і припущень.**

- Позбудьтеся припущень щодо здібностей і потреб гостей на основі зовнішності.
- Спілкуйтеся з кожним гостем індивідуально, враховуючи його потреби та бажання.

### **Слухайте та проявляйте емпатію.**

- Будьте уважними слухачами і виявляйте зацікавленість тим, про що говорять гості.
- Проявляйте чуйність до їхніх потреб, надавайте розуміння та підтримку.

### **Запитуйте, як допомогти.**

- Запитайте, чи потребує гість додаткової допомоги або підтримки під час перебування на заході.
- Запропонуйте додаткові сервісні опції, якщо такі надаються, для покращення досвіду гостя.

#### **Дотримуйтеся принципу безпеки.**

- Дотримуйтеся правил безпеки під час роботи на події та взаємодії з гостями.
- У разі надання фізичної допомоги, дотримуйтеся правил безпеки та використовуйте відповідні техніки й навички, які ви засвоїли під час навчання.

#### **Дотримуйтеся конфіденційності.**

- Зберігайте конфіденційність інформації, яку вам довірено гостями під час спілкування або транзакцій.
- Уникайте обговорення з іншими особистих або конфіденційних даних гостей.

#### **Виявляйте терпимість та повагу.**

- Приймайте різноманіття, індивідуальність і відмінності гостей.
- Висловлюйте свою повагу до їхніх потреб, бажань та виборів.

#### **Навчайтеся і вдосконалюйтесь.**

- Беріть участь у тренінгах і семінарах, що стосуються безбар'єрності, інклюзії та доступності.
- Активно вивчайте нові терміни та концепції, рекомендовані міжнародними організаціями, щоб покращити свою комунікацію та розуміння.

#### **Завжди залишайтеся ввічливими і професійними.**

- Поводьтеся ввічливо та професійно, незалежно від складності ситуації.
- Якщо самостійно розв'язати ситуацію, що склалася, неможливо, — звертайтеся до відповідальних осіб на маркеті для отримання допомоги.



# БЕЗБАР'ЄРНИСТЬ — ЦЕ ...



# ...БАЧИТИ ЛЮДЕЙ СЕРЦЕМ

Ілюстрація: Олена Дестерікова

## Перша домедична допомога

Детальні правила першої домедичної допомоги, яку можуть надати співробітники заходу людям з різними формами інвалідності або у різних станах, зазвичай передбачають низку загальних кроків. Проте важливо зазначити, що перша домедична допомога має бути надана професіоналами, такими як медичний персонал або натреновані добровольці, а співробітники заходу повинні вміти розпізнати екстрену ситуацію та швидко звернутися по допомогу.

Нижче наведено **загальні кроки першої домедичної допомоги**, до яких можна вдатися у різних ситуаціях.

### Оцініть ситуацію.

- Завжди оцінюйте ризики та загрози для своєї безпеки та безпеки потерпілого.
- Зрозумійте стан потерпілого і його форму інвалідності.

### Убезпечте.

- Встановіть безпечне середовище навколо потерпілого.
- Якщо необхідно, використовуйте захисні засоби, такі як рукавички або маска.

### Зателефонуйте на екстрену лінію.

- Завжди негайно телефонуйте у місцеву службу екстреної медичної допомоги та повідомляйте про ситуацію.
- Надайте точну інформацію про місце події, стан потерпілого та форму інвалідності.

### Надайте підтримку.

- Зверніть увагу на потреби потерпілого та відповідайте на його прохання про підтримку.
- Зберіть необхідні засоби або допоможіть потерпілому скористатися своїми особистими апаратами чи медичними пристроями.

### Контролюйте дихання.

- Якщо потерпілий не дихає, негайно розпочніть проведення штучної вентиляції легень.
- Якщо людина з інвалідністю має особливі індивідуальні потреби у диханні, слід їх враховувати та використовувати відповідні пристрої чи техніки для підтримки дихання.

#### **Зупинка кровотечі.**

- Якщо потерпілий має кровотечу, негайно вживайте заходів для її зупинки.
- Застосовуйте необхідні методи контролю кровотечі, зважаючи на особливості інвалідності та можливі обмеження руху.

#### **Зафіксуйте переломи або пошкодження кісток.**

- У разі підозри на перелом або пошкодження кісток, стабілізуйте уражену частину тіла.
- Використовуйте доступні матеріали або пристрої для фіксації перелому, дотримуючись обережності та враховуючи можливі обмеження руху потерпілого.

#### **Надайте першу допомогу при серцевому нападі або ураженні серцево-судинної системи.**

- У разі підозри на серцевий напад викличте медичну допомогу та надайте необхідну домедичну допомогу.
- Враховуйте потреби людини та уникайте позицій, які можуть погіршити її стан.

#### **Використання медичних пристроїв.**

- Якщо потерпілий користується медичними пристроями або апаратами, які необхідні для підтримання його здоров'я, намагайтеся зрозуміти, як правильно використовувати ці пристрої.

Під час надання допомоги **людині з аутизмом**, яка втрачає контроль, знадобляться чутливість, терпіння та використання специфічних стратегій. Ось кілька рекомендацій, які можуть бути корисними.

#### **Зберігайте спокій і контролюйте свої емоції.**

- Уникайте паніки або роздратування.
- Залишайтеся спокійними і стабільними, показуючи непохитну контрольованість.
- Спробуйте ідентифікувати стан людини за допомогою карток стану, якщо їй важко описати його словами.

### **Створіть спокійне і безпечне середовище.**

- Забезпечте тихе і затишне місце без подразників (тиха кімната з важкою ковдрою на локації, максимально віддалена та захищена від подразників).
- Видаліть шумні або яскраві предмети, які можуть бути подразниками для людей з аутизмом.

### **Уникайте фізичного контакту.**

- Не намагайтеся обмежити або фізично контролювати людину з аутизмом.
- Дайте їй простір та можливість саморегуляції.
- Запропонуйте можливі техніки заспокоєння, передбачені у тихій кімнаті (ковдра, гойдалка тощо).

### **Комунікуйте зрозуміло і спокійно.**

- Говоріть м'яким спокійним голосом.
- Використовуйте прості і зрозумілі фрази.
- Уникайте складних вказівок або запитів.

### **Виявляйте толерантність і розуміння.**

- Приймайте поведінку людини без осуду.
- Розумійте, що втрата контролю може бути проявом стресу або наслідком несприятливих умов.

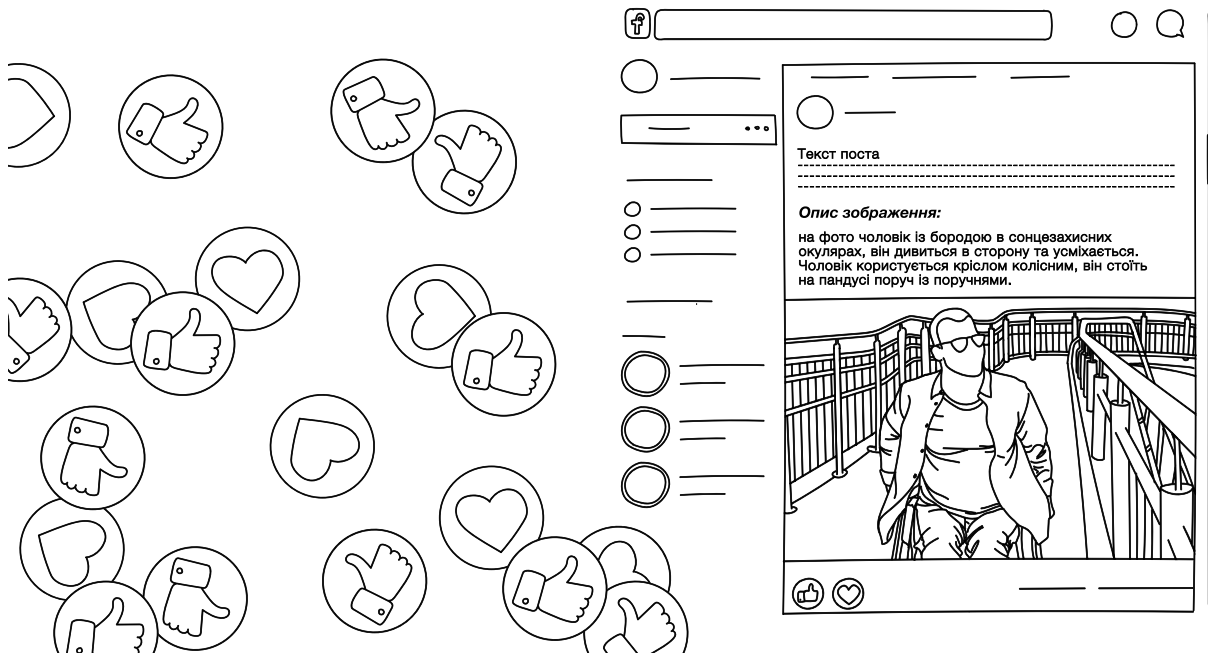
### **Дотримуйтесь рутини і відомих занять.**

- Якщо можливо, надайте людині з аутизмом доступ до звичних занять або предметів, які можуть їй допомогти заспокоїтися.
- Зверніть увагу на сенсорні потреби.
- Пам'ятайте, що людина з аутизмом може мати індивідуальні сенсорні потреби.
- Надайте можливість для регуляції через приємні сенсорні інструменти (навушники, звуковий, колірний реквізит).

Допомога **людям з інвалідністю**, які пересуваються на кріслі колісному, має на меті реалізувати безпеку, комфорт і повагу до незалежності та достоїнства кожного учасника процесу. Ось кілька важливих правил, яких варто дотримуватися співробітникам заходу.

- **Питання про допомогу.** Завжди починайте з питання, чи потрібна допомога. Не припускайте, що люди з інвалідністю потребують допомоги без їхньої згоди. Шануйте їхню незалежність та особистий простір.
- **Пропозиція допомоги.** Якщо людина просить про допомогу, запитайте, як саме ви можете допомогти. Не підміняйте її роль у задоволенні її потреб. Дайте їй вибір та контроль над ситуацією.
- **Зворотний зв'язок.** Уважно слухайте побажання та вказівки людини. Якщо вона надає вказівки щодо допомоги, виконуйте їх з увагою та повагою. Запитуйте про зворотний зв'язок, щоб переконатися, що потреби людини були задоволені.
- **Запит на допомогу.** Якщо ви спостерігаєте, що людина може потребувати допомоги, але вона не просить про неї, підходьте з повагою та запропонуйте поміч. Наприклад, ви можете запитати: «Чи потрібна вам допомога з перетином дороги?». Але завжди поважайте право людини відмовитися.
- **Фізична допомога.** Якщо вам потрібно надати фізичну допомогу, запитайте, як людина бажає отримати цю допомогу. Не робіть за людину того, що вона хоче і здатна зробити самостійно, уникайте втручання в її приватність без особистої згоди.

Будьте добрі  
одне до одного  
щодня



## 4.4. Комунікація

### Візуальна комунікація

#### Офлайн на локації.

Способи візуальної комунікації на локації заходу із застосуванням елементів доступності можуть включати наведене нижче.

#### Використання шрифту Брайля.

- Надання інформації шрифтом Брайля для людей з порушеннями зору.
- Розташування табличок, написів та інших візуальних матеріалів, виконаних шрифтом Брайля, які будуть відчутні на дотик.

#### Застосування знаків та покажчиків.

- Використання знаків та покажчиків, виконаних великими літерами і контрастними кольорами, що підходять для людей з порушеннями зору.
- Включення піктограм і символів, які є універсальними та легко розпізнаваними.

#### **Безбар'єрні мапи та орієнтаційні схеми.**

- Розробка мнемосхем та орієнтаційних схем, які вказують шляхи пересування, доступні входи, місця відпочинку, санвузли та інші важливі об'єкти для всіх учасників заходу.
- Забезпечення чіткого використання контрастних кольорів, простих символів та схематичних зображень для полегшення розуміння.

#### **Використання альтернативних форматів інформації.**

- Забезпечення альтернативних форматів інформації, таких як аудіопрогравачі або електронні версії тексту, для людей з порушеннями зору або тих, які мають труднощі з читанням.
- Надання перекладу жестовою мовою для людей з порушеннями слуху.

**Використання візуальних покажчиків та сигналізації.** Розміщення видимих сигналів та покажчиків для маркування маршруту.

**Використання розмітки, затвердженої на законодавчому рівні, з метою привернення уваги** (наприклад, до паркувальних місць для людей з інвалідністю).

**Розроблення комунікаційної стратегії та альтернативних форм доступу** до тих частин локації, які неможливо зробити абсолютно доступними, в поєднанні з комунікацією про це з гостями, учасниками заходу (наприклад: зависока стійка, але на ній табличка, кнопка, дзвінок, які допоможуть привернути увагу і розпочати комунікацію).

#### **Створення доступних документів у друкованому вигляді**

Далі наведено список того, що можна і чого не можна робити, щоб підготовлені вами матеріали були доступними. Дотримуючись цих вказівок, ви можете зробити свої друковані матеріали водночас красивими та дружніми до різних людей.

Щоб створити найефективнішу форму спілкування у своїх друкованих матеріалах, використовуйте зрозумілу мову. Звичайна мова — це стиль написання, у якому повідомлення подаються просто, прямолінійно.



### **Ключові правила написання друкованих матеріалів**

- Повідомлення мають бути короткими та приємними; розташувати їх слід від найважливішої теми до найменш важливої.
- Використовуйте заголовки, щоб допомогти читачеві орієнтуватися в матеріалах.
- Додайте такі займенники, як «ви», «ти» або «я», щоб зацікавити читача.
- Уникайте використання пасивного стану, оскільки він зазвичай не такий короткий або прямий, як активний.
- Розбийте зміст на лаконічні абзаци для швидкого читання.
- Уникайте складних слів, юридичних термінів і скорочень, а також будь-яких зайвих слів.
- Додайте візуальні елементи в друкований матеріал, щоб розділити важкі текстові блоки.

### **Створення доступних візуальних матеріалів для людей з інвалідністю**

Дизайн, шрифти та верстка відіграють важливу роль разом із комунікацією у створенні доступних друкованих матеріалів. Варто пам'ятати про декілька практичних порад.

**Використання легких для читання шрифтів.** Шрифти сильно погіршують читабельність, якщо в друкованих матеріалах використовуються неправильні стилі. Традиційно шрифти без засічок, такі як Arial, Helvetica та Verdana, найзручніші для читання. Це пояснюється тим, що їхні лінії та текстури однакові для всіх літер, на відміну від аналогів із засічками чи курсиву. Шрифти із засічками, такі як Times New Roman, і курсивні шрифти містять поєднання тонких і товстих штрихів, які користувачеві може бути дуже важко прочитати. Подумайте про те, щоб уникати надто тонких, надто жирних або надто курсивних шрифтів. Більший розмір шрифту, наприклад від 14 до 18 пунктів, буде легшим для читання.

**Вирівнювання тексту та інтервали.** Найпростіший для читання та найефективніший спосіб вирівнювання тексту — це вирівнювання за лівим краєм: початок кожного рядка узгоджується з попереднім і наступним, тож читачеві легко орієнтуватися. Вирівнювання тексту по центру та за правим краєм може відволікати читача, який намагається швидко переглянути документи. Фіксоване коригування (вирівнювання за шириною), хоч і виглядає привабливим на перший погляд,

може спричинити нерівномірний інтервал між словами. Інтервал між рядками тексту краще зробити 1,5- або 2-кратним, щоб читачі могли легко переводити очі від рядка до рядка.

На читабельність тексту друкованих матеріалів також суттєво впливають інтервали між абзацами. Збільшення таких інтервалів між блоками тексту полегшить читання, особливо людям зі слабким зором або інтелектуальними порушеннями. Це також забезпечує природне відокремлення вмісту від непов'язаних елементів у документі.

**Вибір правильних кольорів.** Вибір правильних кольорів для друкованих матеріалів може допомогти людям зі слабким зором, тим, хто має вікові проблеми із зором, або людям із порушенням сприйняття кольору. У дизайні завжди має бути чіткий контраст між світлим і темним. Обираючи колір, подумайте про кольори на протилежних сторонах колірного кола. Кольори також можна використовувати, щоб допомогти читачам орієнтуватися у ваших друкованих документах. Наприклад, позначення обов'язкових полів червоним кольором і зірочкою (\*) дозволяє користувачеві легше визначити, де саме потрібна інформація.

**Рекомендації щодо вибору паперу для друку.** Певні види паперу для друку можуть значно погіршити читабельність. Якщо можливо, уникайте використання традиційного білого паперу для друку або глянцевого журнального паперу. Ці види паперу можуть давати відблиск, що буде суттєвою перешкодою для людей, які використовують такі інструменти, як лупа, відеозбільшувач, цифрові засоби для читання чи ручки для читання. Натомість краще оберіть для двостороннього друку брудно-білий папір із матовим покриттям, щільністю 90 г/м<sup>2</sup>. У такому разі надрукований вміст не проглядатиметься з іншого боку аркуша, якщо його перегорнути, і читачі зможуть легко користуватися допоміжними інструментами для читання.

#### **Додаткові поради щодо друкованих матеріалів**

- По можливості уникайте використання тире. Цей розрив у тексті може ускладнити читання.
- Додайте графіку або зображення у свої друковані матеріали, щоб допомогти розбити великі абзаци тексту.
- Не розміщуйте графіку під текстом (як тло), оскільки це може утруднити читання.

- Додайте до ваших друкованих матеріалів символи доступності, щоб читачі одразу бачили, що вони зможуть орієнтуватися в документі або мають змогу попросити додаткові матеріали у вашої компанії чи установи, якщо такі є. Цей символ доступності може неабияк допомогти у формуванні репутації бренду.
- Дуже рекомендовано мати також альтернативні формати друкованих матеріалів на випадок, якщо про них проситиме читач. Прикладами цих альтернативних форматів можуть бути версії друкованих матеріалів великим шрифтом (18 пунктів), шрифтом Брайля та аудіоверсії.

## Доступні документи у текстовому вигляді. Загальні вказівки

### Шрифти і текст

- Використовуйте основні, прості та легкі для читання шрифти, такі як Arial або Verdana.
- Використовуйте на сторінці обмежену кількість типів шрифтів.
- Розмір шрифту документа має бути 14 пунктів, коли це можливо.
- Шрифт великих друкованих матеріалів має бути розміром 18 пунктів.
- Використовуйте в тексті шрифти як верхнього, так і нижнього регістру: суцільні великі літери ускладнюють читання тексту.
- Використовуйте напівжирний шрифт, щоб виділити важливу частину тексту.
- Не рекомендується використовувати курсив або великі літери.

### Кольоровий контраст і папір

- Використовуйте висококонтрастні кольори (наприклад, темні слова на білому фоні; жовтий на чорному — також хороший контраст). Без пастелі чи неону. Використовуйте яскраво-червоний помірно.
- Перевірте колірний контраст і читабельність кольорів.
- Використовуйте білий неглянсовий матовий папір для друкованих матеріалів.
- Друкуйте двосторонні документи на щільнішому папері, щоб текст не просвічувався на зворотний бік аркуша.

### Макет сторінки та тексту

- По можливості міжрядковий інтервал має бути 1,5 або 2,0 (тобто полуторний або подвійний).
- Для більш важких шрифтів (менш читабельних) знадобиться трохи дещо більший інтерліньяж.

- Не стискайте текст: дотримуйтеся широкого інтервалу між літерами.
- Виберіть моноширинний шрифт (у якому всі знаки мають однакову ширину), а не пропорційний.
- Усі поля сторінки мають бути щонайменше 0,5 (пів дюйма, або 1,27 см).
- Відстань між колонками має бути не менше 0,5 (пів дюйма, або 1,27 см).
- Текст, вирівняний за лівим краєм, читається найлегше. Уникайте вирівнювання тексту по центру або за правим краєм.
- Якщо це можливо, уникайте переносів, які розривають слова в кінці рядків.
- Якщо можливо, використовуйте широкі поля для палітурок.

### **Зображення**

- Коли це можливо, використовуйте зображення, які передають різноманіття, зокрема включають людей з інвалідністю, представників різних етнічних і культурних груп, статей і віку.
- Уникайте візерунків або зображень під текстом (як тло). З ними текст важко читати.

### **Читабельність**

- Використовуйте зрозумілу мову, намагайтеся висловлювати свої ідеї у найпростіший і найзрозуміліший спосіб.
- Під час написання матеріалу враховуйте свою аудиторію. Якщо ви пишете для широкого загалу, зробіть текст зрозумілим для кожного.
- Розшифруйте абрєвіатури і пояснюйте значення специфічних термінів, коли вони вперше з'являються в тексті.
- Короткі речення зрозуміліші та мають сильніший ефект.
- Білий простір (ділянки без тексту) на сторінці покращує розбірливість і може допомогти донести структуру сторінки.
- Не використовуйте водяні знаки чи складний дизайн фону, бо це відволікає від сприйняття тексту.
- Щоб полегшити сприйняття, використовуйте характерні кольори, розміри та форми графічних елементів на обкладинках.

# БЕЗБАР'ЄРНОСТЬ — ЦЕ ...



## ...КОЛИ НЕ БАЙДУЖИЙ ДО ПРОБЛЕМ ІНШИХ

ілюстрація: Ольга Дегтярьова

Візуальна комунікація на вебсайті для людей з порушеннями зору має бути доступною та зручною в користуванні. Ось кілька рекомендацій щодо візуального оформлення версії сайту для такої аудиторії.

**Медіаальтернатива для тексту.** Нетекстовий вміст сайту (зображення, ілюстрації, графіки) може бути бар'єром для незрячих користувачів, адже скринридери не здатні прочитати вміст зображення. Відповідно до стандарту, треба додавати альтернативний текст для всіх інформативних зображень, текстовий опис має бути еквівалентним зображенню. Тоді скринридер зможе прочитати цей опис, і незрячий користувач отримає стільки ж інформації, скільки і зрячий.

**Розмір шрифту.** Забезпечте достатній розмір шрифту для полегшення читання. Рекомендовані мінімальні розміри шрифтів на десктопних пристроях — не менше 16 пікселів (або еквівалентний розмір шрифту).

**Контраст кольорів.** Забезпечте достатню контрастність між фоном і текстом, щоб зробити останній легкочитабельним. Згідно з рекомендаціями WCAG 2.1 (рівень AA), контрастне співвідношення між текстом і фоном повинно бути не менше 4,5:1 для звичайного розміру шрифту та 3:1 для великого (14 пікселів або більше, або ж жирного шрифту 18 пікселів або більше).

- Уникайте використання кольорових комбінацій, які важко буде розрізнити людям з порушеннями зору або сприйняття кольорів. Наприклад, уникайте червоного тексту на зеленому фоні або блакитного тексту на синьому фоні.
- Звертайте увагу на контрастність не тільки тексту, а й інших важливих елементів інтерфейсу, таких як кнопки, посилання тощо.
- Використовуйте інструменти для перевірки контрастності, які допоможуть вам оцінити контрастність між кольорами на вашому вебсайті. Це можуть бути, наприклад, такі інструменти, як Color Contrast Analyzer або Contrast Checker, що використовують формулу WCAG.

#### Додатково

- Використовуйте чіткі, легкочитабельні шрифти, наприклад, шрифти без засічок або із засічками зменшеної висоти.
- Забезпечте достатній контраст між текстом і фоном, щоб текст був видимим і чітким.

- Використовуйте спеціальні позначення для посилань, щоб вони відрізнялися від звичайного тексту, це можуть бути, наприклад, підкреслення, кольори або піктограми.
- Не варто використовувати тільки колір як єдиний спосіб передавання інформації. Використовуйте також текстові підказки або символи для зрозумілості.
- Пам'ятайте, що деякі люди мають порушення сприйняття кольорів, тому не покладайтеся суто на відтінки кольорів для передавання важливої інформації.
- Надайте можливість зміни розміру шрифту для користувачів, які віддають перевагу більшому розміру літер. Наприклад, застосуйте кнопки збільшення/зменшення розміру шрифту або опцію масштабування тексту.

#### Не забувайте про мобільні пристрої

- Пам'ятайте, що для перегляду вебсайту люди використовують також мобільні пристрої. Впевніться, що ваш вебсайт добре відображається і доступний на екранах різних розмірів.
- Застосуйте адаптивний дизайн, який дозволяє вашому вебсайту адаптуватися до різних розмірів екранів і забезпечує зручну навігацію та читабельність.

#### Регламентовані [принципи вебдоступності для людей з порушеннями зору](#)

Рекомендації щодо доступності вебвмісту (WCAG 2.0). Детальніше можна ознайомитись на <https://allyant.com>.



**Принцип 1.** Сприйнятливість — інформація та компоненти інтерфейсу користувача мають бути представлені у спосіб, який користувачі можуть сприйняти.

**Рекомендація 1.1.** Текстові альтернативи: надайте текстові альтернативи для будь-якого нетекстового вмісту, щоб його можна було змінити на інші потрібні людям форми, такі як великий шрифт, шрифт Брайля, аудіо, символи чи простіша мова.

**1.1.1 Нетекстовий вміст.** Увесь [нетекстовий вміст](#), який надається користувачеві, має [текстову альтернативу](#), яка служить еквівалентній меті, за винятком ситуацій, поданих нижче. (Рівень А)

- **Елементи керування, введення.** Якщо нетекстовий вміст є елементом керування або приймає введення користувачами, тоді він має назву, яка описує його призначення. (Додаткові вимоги до елементів керування та вмісту, який приймає введення користувачами, див. у [рекомендації 4.1.](#))
- **Медіа, що тривають у часі.** Якщо нетекстовий вміст є медіа, що триває у часі, тоді текстові альтернативи забезпечують принаймні описову ідентифікацію нетекстового вмісту. (Додаткові вимоги до носіїв див. у [рекомендації 1.2.](#))
- **Тест.** Якщо нетекстовий вміст є тестом або вправою, які не виконували б своїх функцій, якби були б представлені у формі тексту, тоді текстові альтернативи надають принаймні описову ідентифікацію нетекстового вмісту.
- **Сенсорний.** Якщо нетекстовий вміст насамперед призначений для створення [певного чуттєвого досвіду](#), то текстові альтернативи принаймні забезпечують описову ідентифікацію нетекстового вмісту.
- **САРТЧНА.** Якщо метою нетекстового вмісту є підтвердження того, що до вмісту звертається особа, а не комп'ютер, тоді надаються текстові альтернативи, які ідентифікують і описують мету нетекстового вмісту, а також альтернативні форми САРТЧНА з використанням режимів виведення для різних типів сенсорного сприйняття, що передбачені для адаптації до різних порушень.
- **Прикраса, форматування, щось невидиме.** Якщо нетекстовий вміст є [суто прикрасою](#), використовується лише для візуального форматування або не представлений користувачам, отже він реалізований таким чином, що може бути проігнорований [допоміжними технологіями](#).

**Рекомендація 1.2.** Медіа, що тривають у часі. Надайте альтернативи медіа, що тривають у часі.

**Рекомендація 1.3.** Адаптивність. Створюйте вміст, який можна представити у різний спосіб (наприклад, простіший макет) без втрати інформації чи структури.

**Принцип 2.** Працездатність — компоненти інтерфейсу користувача та навігація мають бути працездатними.

**Рекомендація 2.1.** Доступність клавіатури. Зробіть усі функції доступними з клавіатури.



**Рекомендація 2.2.** Достатня кількість часу. Надайте користувачам достатньо часу для читання та використання вмісту.

**Рекомендація 2.3.** Напади. Не створюйте контент, який може спровокувати напади.

**Рекомендація 2.4.** Можливість навігації. Надайте способи, які допоможуть користувачам орієнтуватися, знаходити вміст і визначати, де вони перебувають.

**Принцип 3.** Зрозумілість — інформація та робота інтерфейсу користувача мають бути зрозумілими.

**Рекомендація 3.1.** Читабельність. Зробіть текстовий вміст читабельним і зрозумілим.

**Рекомендація 3.2.** Передбачуваність. Зробіть так, щоб вебсторінки виглядали та працювали у передбачуваний спосіб.

**Рекомендація 3.3.** Допомога при введенні. Допомагайте користувачам уникати помилок та виправляти їх.

**Принцип 4.** Надійність — вміст має бути достатньо надійним, щоб його можна було надійно інтерпретувати різноманітними агентами користувача, включаючи допоміжні технології.

**Рекомендація 4.1.** Сумісність. Подбайте про максимальну сумісність з поточними та майбутніми агентами користувача, включаючи допоміжні технології.

## **Інформація про доступність заходу**

### **Лендинг, вебсайт та інформаційні матеріали.**

- Подання на вебсайті та в рекламних матеріалах інформації про доступність заходу.
- Розміщення даних про доступність місця проведення, наявність пандусів, ліфтів, спеціальних паркувальних місць, аудіо- та візуального супроводу, санвузлів для людей з інвалідністю тощо.

**Соціальні медіа та електронні розсилки.** Публікація у соціальних мережах та розсилках повідомлень, що відображають доступність заходу та надають детальну інформацію про сервіси і підтримку для людей з інвалідністю.

**Співпраця з лідерами думок.**

**Співпраця з громадськими організаціями** з метою висвітлення важливості питання безбар'єрності.

**Залучення експертів з безбар'єрності до програми заходу.**

**Гештеги та ключові слова.** Використання спеціальних гештегів і ключових слів, що вказують на доступність заходу, наприклад #AccessibleEvent або #InclusiveExperience, щоб привернути увагу аудиторії, зацікавленої в таких подіях.

**Відео- та фотоматеріали.** Створення та розповсюдження каналами комунікації відео- та фотоматеріалів, які відображають реальні приклади доступності на заході, включаючи людей з інвалідністю, які беруть участь у події та насолоджуються нею.

**Інформаційні стенди та афіші.** Розташування на місці проведення заходу інформаційних стендів, які надають детальну інформацію про доступність, сервіси та підтримку для гостей з інвалідністю.

**Комунікаційні канали.** Наявність контактних каналів зв'язку, таких як телефонні номери, електронна пошта або соціальні медіа, для того, щоб гості з інвалідністю мали можливість ставити запитання, отримувати додаткову інформацію та висловлювати свої потреби.

**Забезпечення зворотного зв'язку** (збір відгуків і рекомендацій) з метою постійної оптимізації та покращення процесів, звітності.

**Спеціальні підказки.** Включення спеціальних підказок на вебсайті, у соціальних мережах або на місці проведення заходу, що нагадують гостям про доступність послуг та ресурсів для людей з інвалідністю.

**Взаємодія зі спільнотою.** Активна взаємодія зі спільнотою, включаючи людей з інвалідністю, за допомогою коментарів, репостів та відповідей на запитання, щоб налагодити відповідний зворотний зв'язок та надати додаткову інформацію.

**Тренінги, вебінари та навчальні матеріали.** Проведення вебінарів або надання навчальних матеріалів, що стосуються доступності й інклюзії та підвищують серед аудиторії обізнаність і розуміння важливості цих питань.

**Взаємодія зі спеціалізованими організаціями.** Співпраця зі спеціалізованими організаціями та асоціаціями, які працюють з людьми з інвалідністю, для отримання рекомендацій, експертизи, додаткової інформації та підтримки у забезпеченні доступності заходу.

## **Продаж квитків або реєстрація**

Опції сервісних послуг, покликаних полегшити людині придбання квитка на захід та забезпечити комфортну участь, можуть включати наведене далі.

**Наявність верифікацій заходу, як доступного у різних джерелах** (від публікацій у ЗМІ до позначок на сервісних сайтах з продажу квитків, наприклад).

**Системи лояльності заходу** (знижки, безкоштовний вхід).

**Швидкий вхід або пріоритетний доступ, комунікація про це у каналах зв'язку з аудиторією.** Організація окремих черг або швидкого входу для маломобільних груп населення, щоб уникнути довгих очікувань та забезпечити зручний доступ на захід.

**Комунікація з учасниками, гостями** через різні форми опитувань (під час реєстрації або продажу місць, долучення до активностей).

#### **Паркування і доступ до транспорту:**

- Наявність спеціальних розташованих близько до входу на захід паркувальних місць для людей з інвалідністю.
- Забезпечення доступного транспорту для перевезення гостей з інвалідністю до місця проведення заходу.

**Волонтери для супроводу.** Наявність волонтерів, які протягом заходу надають супровід та підтримку людям з інвалідністю, зокрема допомагають з пересуванням, орієнтацією та задоволенням поточних потреб.

#### **Доступність інформації та комунікації.**

- Забезпечення доступної інформації про захід, включаючи вебсайт, навігацію, програму, афіші, оголошення з актуальною інформацією, у форматах, які підходять для людей з різними формами інвалідності (наприклад, альтернативні формати, такі як аудіо-, відео- або текстові версії).
- Комунікація заходу, яка транслює принципи доступності і безбар'єрності, відкрита до пропозицій і покращень у цьому напрямку.

#### **Доступність місць розташування та зручностей.**

- Місця розташування заходу, такі як концертні зали, театри, виставкові центри, ресторани тощо, мають бути доступні для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп. Це передбачає наявність пандусів, підйомачів, просторих прохідних ділянок, наявність обладнаної вбиральні для людей з інвалідністю, пеленальної кімнати та дитячої зони для батьків з дітьми, місць відпочинку для людей старшого віку.

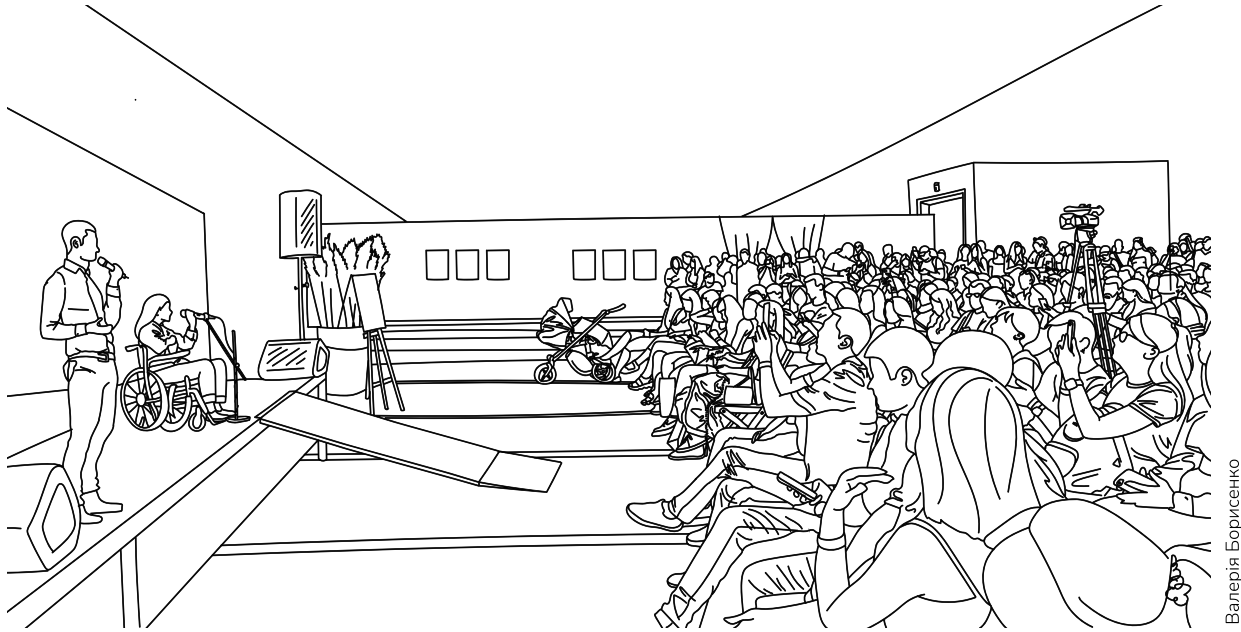
Коли ми робимо  
світ безбар'єрним, ми  
створюємо справедливе  
й гармонійне  
суспільство

# Види офлайн-заходів та особливості їх доступності

## 5

### 5.1. Конференції, панелі, бізнес-виставки, освітні заходи з лекціями та воркшопами

На конференціях, панелях та бізнес-виставках зазвичай присутні специфічні елементи, які відрізняють їх від інших масових заходів. Ось деякі з них, що найчастіше зустрічаються на таких заходах, з рекомендаціями, як зробити їх доступними.



**Стенди та виставкові площі** — це місця, де компанії та учасники презентують свої продукти, послуги або ідеї. На них можуть розміщуватися інформаційні плакати, демонстраційні зразки або презентації.

- Забезпечте простору достатню ширину для зручного руху крісел колісних та інших засобів пересування.
- Розташуйте інформаційні плакати на такій висоті, щоб вони були доступні для людей з різним зростом, використовуйте великий шрифт та контрастні кольори, забезпечте переклад англійською мовою для іноземців, якщо вони будуть на заході.
- Розгляньте можливість розміщення інформації у письмовому та аудіовізуальному форматах для людей з порушеннями зору та слуху.

**Екрани та проєктори.** Великі екрани та проєктори використовуються для відтворення відео, зображень і презентацій під час виступів, панельних дискусій або презентацій.

- Забезпечте наявність субтитрів або перекладачів жестовою мовою для відео- та аудіоматеріалів, які демонструються на екрані.
- Використовуйте великі шрифти і чіткі зображення на екрані для полегшення читання та розуміння інформації.

**Зали для виступів та доповідей.** Це спеціальні приміщення, де відбуваються презентації, виступи, панельні дискусії та події в інших форматах.

- Переконайтеся, що зали мають достатню місткість та обладнання для забезпечення звуку, світла і зручності для учасників.



- Забезпечте наявність перекладача жестовою мовою або субтитрів для кожної лекції/виступу.
- Забезпечте наявність зручних та близькодоступних місць для людей, які користуються кріслами колісними, або інших людей з інвалідністю, яким незручно буде проходити та сідати на стандартні місця. Можна забезпечити їм місця в першому ряду для найзручнішого сприйняття інформації або ж у бокових рядах.
- Якщо серед промовців є люди з інвалідністю, забезпечте їм доступну гримерну кімнату та пандус, який веде на сцену (якщо вона на підвищенні), також потурбуйтеся про зручне розміщення людини на сцені, якщо там передбачений стіл чи інші меблі.

**Реєстраційний пункт.** Це місце, де учасники реєструються на захід і отримують необхідні документи, бейджі та програму заходу.

- Надайте можливість реєстрації та отримання матеріалів онлайн перед заходом, щоб уникнути довгих черг та забезпечити більшу зручність для учасників з інвалідністю.
- Надайте підтримку персоналу, який володіє жестовою мовою або іншими комунікаційними методами для спілкування з людьми з порушеннями слуху. Також можна передбачити супровід для людей з порушеннями зору.

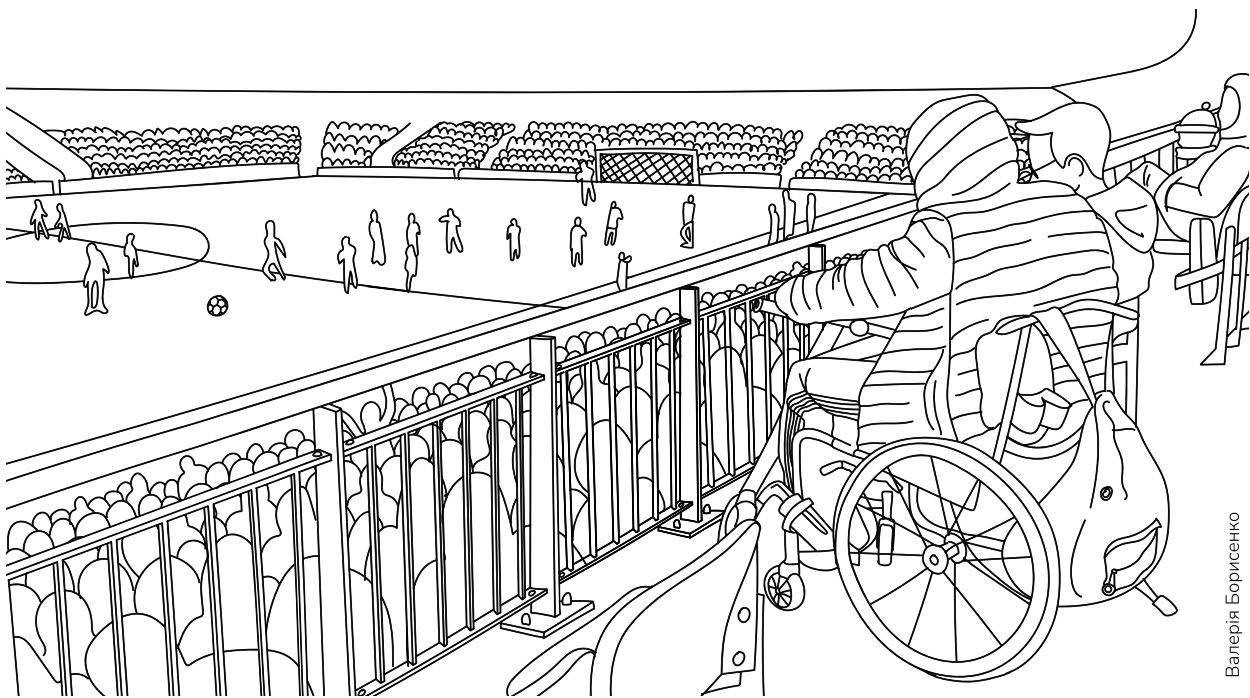


**Інформаційні стенди та матеріали.** Забезпечення доступу до інформації про розклад подій, учасників, спонсорів та іншої важливої інформації шляхом розташування інформаційних стендів та розподілу друкованих матеріалів.

- Забезпечте інформаційні матеріали у доступних форматах, таких як аудіоформат, друковані матеріали збільшеним шрифтом, шрифтом Брайля тощо.
- Розгляньте можливість використання технологій розпізнавання мови або мобільних додатків для надання доступу до інформації для людей з порушеннями зору або читання.

**Майданчики для нетворкінгу.** Це зони, де учасники можуть обмінюватися думками, налагоджувати контакти та розвивати бізнес-зв'язки. Майданчики для нетворкінгу передбачають наявність столів, стільців, зон відпочинку та створюють можливості для неформальних зустрічей.

- Часто на нетворкінгах використовують високі барні столи для спілкування, тож вам потрібно додатково подбати про наявність зручних та близькодоступних столів або місць для сидіння для людей, які користуються кріслами колісними, чи інших людей з інвалідністю.
- Якщо передбачена взаємодія людей, які, зокрема, мають порушення слуху або зору, надайте їм можливість отримати супровід за попереднім запитом.



## 5.2. Спортивні заходи

Спортивні заходи можна доповнити різноманітними особливими елементами, щоб створити емоційну атмосферу і забезпечити комфорт усім учасникам. Ось кілька основних елементів, які можуть бути присутні на спортивних заходах, та способи зробити їх доступними.

**Аудіовізуальне обладнання.** Багато спортивних заходів використовують великі екрани або відеотабло, щоб показувати найважливіші моменти гри або події. Для людей з порушеннями зору можна забезпечити аудіовізуальні описи чи коментарі через аудіогіди або системи функціонального звукового опису.

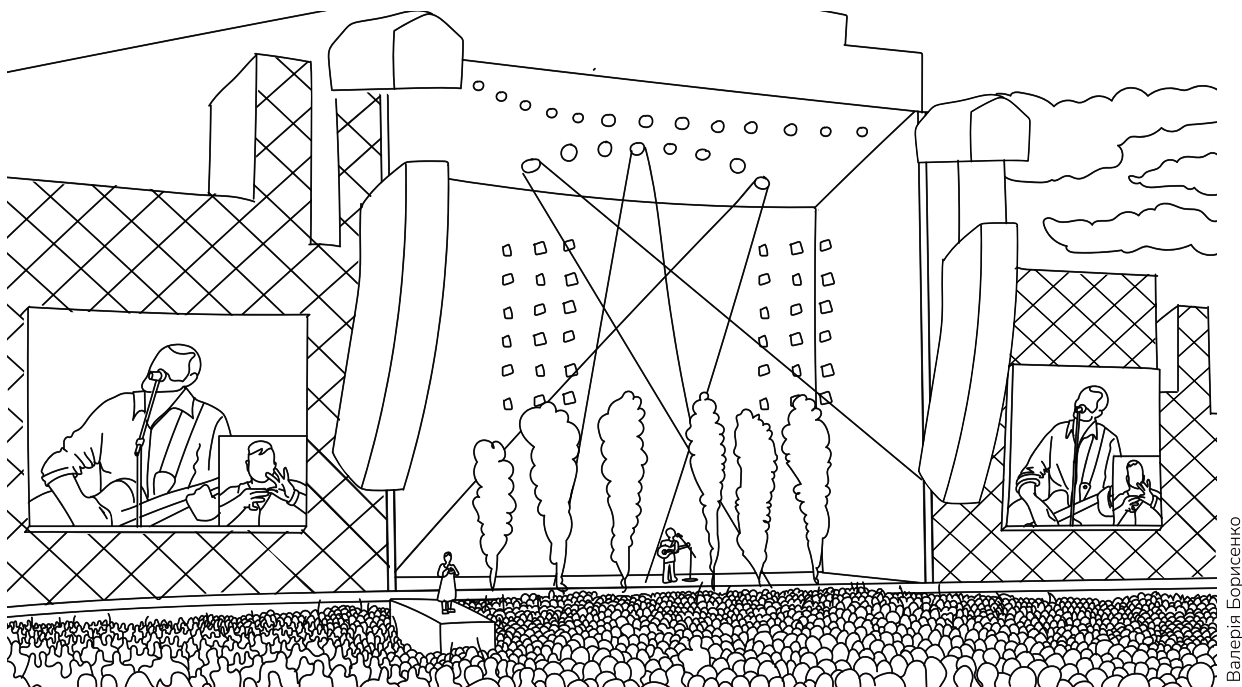
**Підсвітка та звукові сигнали.** Яскрава підсвітка проходів, підлоги, арен може допомогти людям з порушеннями зору або слуху орієнтуватися у просторі. Звукові сигнали, такі як свистки або дзвінки, також можуть використовуватися для вказівок або сигналізації про певні події.

**Безбар'єрний доступ.** Важливо забезпечити наявність інфраструктури, яка дає змогу людям з інвалідністю вільно переміщатися і перебувати на спортивних локаціях. Це можуть бути безбар'єрні сходи, пандуси, підйомачі та спеціальні місця для крісел колісних на трибунах.

**Вхід та вихід.** Важливо забезпечити окремий вхід і вихід для людей з інвалідністю, батьків з дітьми, людей старшого віку та інших представників маломобільних груп населення задля їх убезпечення, адже часто на стадіонах збирається дуже багато людей, які за короткий час перед початком події приходять і одразу ж після неї виходять з локації. Тому дуже важливо забезпечити людям зі згаданих категорій безперешкодний та безпечний рух подалі від основного натовпу.

**Перекладачі жестовою мовою та субтитри.** Для людей з порушеннями слуху можуть бути надані послуги перекладачів жестовою мовою, які допоможуть їм отримувати необхідну інформацію про подію, якщо остання передбачає аудіосупровід (коментування гри).

**Інформаційні табло та оголошення.** Про подію важливо мати чітку інформацію, яка буде розташована на видному місці та доступна для всіх учасників. Це можуть бути великі інформаційні табло або екрани, де надаватиметься актуальна інформація про результати, розклад тощо. Для людей з порушеннями зору можна використовувати тактильні або аудіооголошення.



## 5.3. Музичні концерти

Музичні концерти мають унікальні інфраструктурні елементи, зокрема такі, як сцена, фанзона або трибуни, гучна музика тощо. Ось кілька основних елементів, які можуть бути присутні на музичних концертах, та рекомендації щодо покращення їхньої доступності.

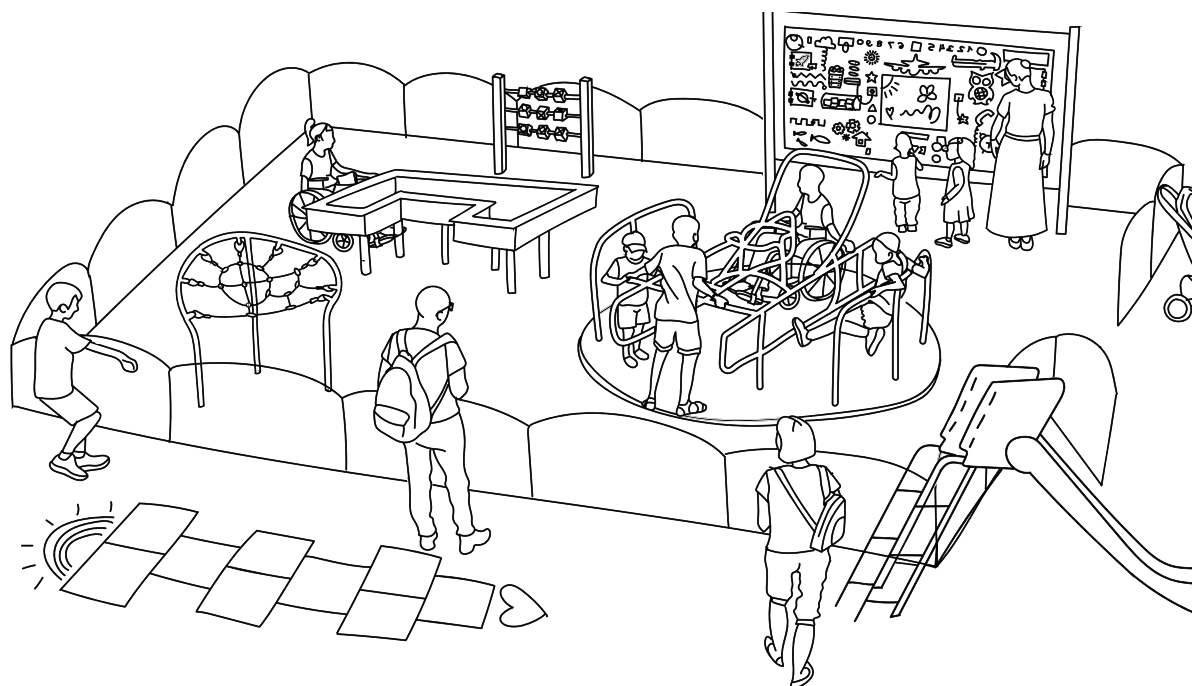
**Звукове обладнання.** Концертне звукове обладнання використовується для передавання музичного звуку на великі відстані. Для людей з порушеннями слуху можуть бути надані додаткові підсилювачі, спеціальні системи FM-передавання або навушники, що дозволяють налаштувати індивідуальний рівень гучності. Для людей з тотальною втратою слуху існують спеціальні жилети, які створюють вібрації в ритм музики і допомагають їм насолоджуватись музичною подією, танцювати в ритмі з іншими відвідувачами та почуватися рівними серед них. Можна за попередньою реєстрацією надавати відповідне обладнання гостям.

**Сцена та майданчики.** Важливо реалізувати безпечну та доступну сцену для виконавців, а також простори для розташування людей, включаючи фанзони, трибуни та інші концертні локації. Безбар'єрний доступ, пандуси та виділені місця для людей, які пересуваються на

кріслах колісних, людей з порушеннями зору, людей низького зросту дуже важливі. У разі якщо слухачі концерту розміщуються у форматі фанзони, варто побудувати недалеко від сцени подіум з підвищенням, пандусом та огорожею, щоб люди, які пересуваються на кріслах колісних, та люди низького зросту мали можливість бачити, що відбувається на сцені.

Люди з порушеннями слуху, незважаючи на аудіоспрямування заходу, можуть і мають бути рівноправними гостями події, адже концерт — це не лише про саму музику — це і про атмосферу, енергію єднання людей, енергію артиста тощо. Тому якщо музика на концерті передбачає саме пісні зі словами, **варто забезпечити захід перекладачами жестовою мовою**, які допоможуть людині з порушеннями слуху розуміти текст пісні, ритм та її настрій.

**Персонал та підтримка.** Важливо мати навчений персонал, який здатен надати підтримку та допомогу людям з інвалідністю або порушеннями зору та слуху. Це можуть бути волонтери, спеціалісти з доступності або медичний персонал.



Валерія Борисенко

## 5.4. Дитячі заходи

Проведення дитячого фестивалю, доступного для дітей з інвалідністю, з сенсорними та будь-якими іншими порушеннями, може бути чудовою нагодою створити безбар'єрний та незабутній досвід для всіх дітей і з самого дитинства розвивати відкритість, толерантність та єдність між ними. Ось кілька порад, як зробити такий захід доступним.

**Планування та консультація зі спеціалістами.** Залучіть спеціалістів, таких як педагоги-дефектологи, терапевти, логопеди та інші професіонали, які мають досвід роботи з різними дітьми. Отримайте консультацію та поради з планування заходу та забезпечення його доступності.

**Фізична доступність.** Переконайтеся, що фестивальна локація має безбар'єрний доступ для дітей з інвалідністю. Забезпечте наявність пандусів, широких проходів, підйомачів або інших засобів, що полегшують рух територією.

**Вбиральні.** Забезпечте гігієнічну кімнату для дітей, яка буде однаково зручною для всіх.

**Комунікація та інформація.** Забезпечте доступну інформацію про фестиваль для батьків і дітей. Якщо необхідно, використовуйте зрозумілі ілюстрації, візуальні та аудіовізуальні підказки. Розгляньте можливість надання інформації у різних форматах, таких як письмовий, аудіоформат або жестова мова, щоб задовольнити потреби дітей з порушеннями слуху та зору.

**Активності та ігри.** Розробіть активності та ігри, які будуть доступні для всіх дітей. Подумайте про варіанти, які включатимуть різні типи взаємодії: візуальні, тактильні, аудіо та рухові. Наприклад, можна організувати спеціальні станції з сенсорними матеріалами, музичними інструментами або ігровими зонами, які сприятимуть розвитку всіх сенсорних навичок. Також можна знайти безліч варіантів інклюзивних гоїдалок, атракціонів та ігор, в які однаково можуть бути залучені всі діти.

**Персонал та підтримка.** Забезпечте наявність навченого персоналу або волонтерів, які під час фестивалю зможуть надати підтримку та допомогу дітям з інвалідністю. Це можуть бути спеціалісти з реабілітації, волонтери зі спеціальними знаннями або медичний персонал.

**Сприяння взаємодії.** Створіть можливості для дітей з різними потребами взаємодіяти одне з одним. Розгляньте можливість формування інклюзивних груп або партнерств між дітьми з різними формами інвалідності та без неї, щоб сприяти взаєморозумінню та взаємодопомозі.

Крім того, **врахуйте індивідуальні потреби дітей.** Кожна дитина може мати свої унікальні потреби, тому важливо бути готовими надати індивідуальну підтримку і забезпечити належні умови для комфорту та участі всіх дітей.



Валерія Борисенко

## 5.5. Виставки

Проведення виставки мистецтва, доступної для маломобільних груп населення, вимагає уважного планування та врахування потреб цільової аудиторії. Ось кілька порад, як зробити виставку доступною.

**Фізична доступність.** Переконайтеся, що виставковий простір має безбар'єрний доступ для людей з інвалідністю. Забезпечте наявність пандусів, широких проходів, підйомачів або інших засобів, що полегшують рух приміщенням.

**Організація простору та розміщення експонатів.** Розгляньте можливість розміщення експонатів на різних рівнях, забезпечуючи їх доступність для всіх відвідувачів, включаючи людей з інвалідністю. Розташуйте експонати таким чином, щоб вони були легко доступні для огляду та дослідження.

**Візуальна доступність.** Для людей з порушеннями зору важливо надати альтернативні способи сприйняття виставки. Розгляньте можливість розміщення написів шрифтом Брайля або висококонтрастних ілюстрацій біля експонатів. Забезпечте достатнє освітлення виставкового простору та позначення маршрутів аудіозаписів або гідів, які надають додаткові пояснення про експонати.

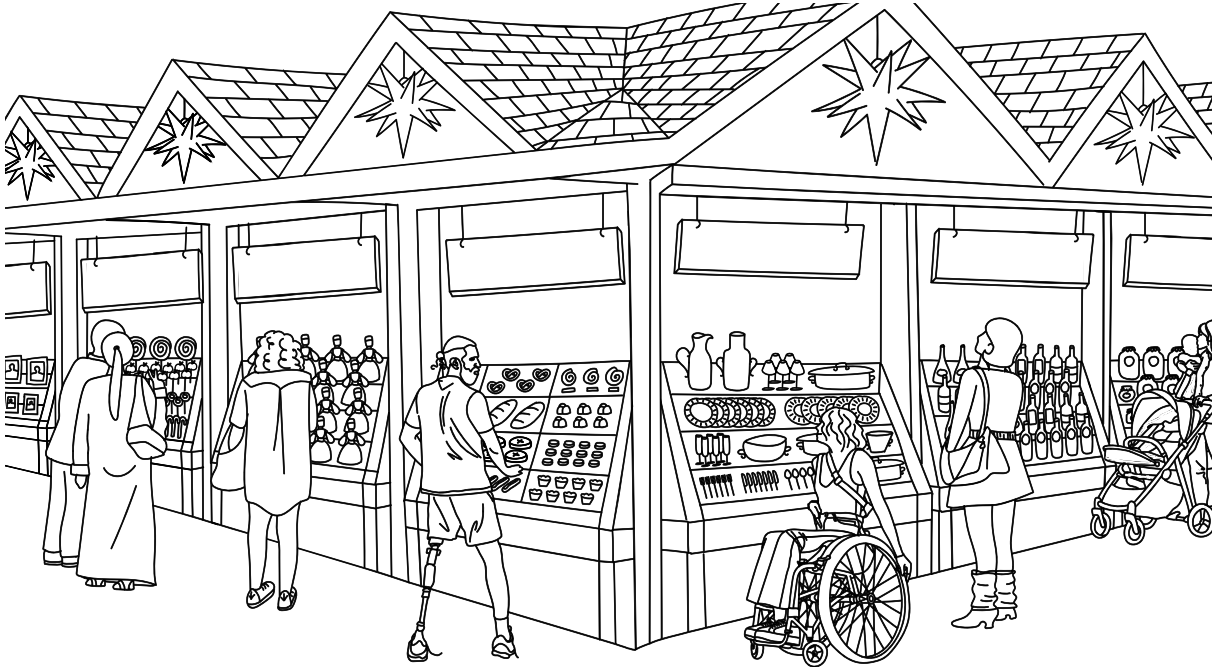


**Аудіальна доступність.** Для людей з порушеннями слуху надайте можливість доступу до інформації про експонати за допомогою письмових описів, текстових плакатів або використання мобільних додатків з аудіозаписами чи транскрипціями. Розгляньте можливість організації групових турів з використанням жестової мови або додаткового супроводу для комунікації зі слухачами.

**Тактильна доступність.** Забезпечте можливість дослідження деяких експонатів для людей з порушеннями зору чи іншими сенсорними порушеннями. Наприклад, ви можете дозволити відвідувачам доторкатися до певних елементів, можна розмістити також аромаекспонати, звукові інсталяції тощо.

**Комунікація та інформація.** Забезпечте доступну інформацію про виставку для всіх відвідувачів. Використовуйте простий і зрозумілий мовний стиль, ілюстрації та діаграми для пояснення концепцій і контексту представлених творів мистецтва. Розгляньте можливість надання інформації у різних форматах, таких як письмовий, усний або жестовою мовою.

**Супровід та персонал.** Забезпечте наявність навченого персоналу або волонтерів, які під час виставки надаватимуть підтримку та допомогу відвідувачам з інвалідністю. Вони можуть інформувати, сприяти комунікації, відповідати на питання та допомагати з фізичною орієнтацією.



Валерія Борисенко

## 5.6. Ярмарки / маркети

Проведення ярмарку з продажу різних товарів або маркету, які будуть доступними для маломобільних груп населення, вимагає планування та врахування їхніх потреб. Ось кілька порад, як зробити такий захід безбар'єрним.

**Фізична доступність.** Переконайтеся, що місце проведення маркету або ярмарку має безбар'єрний доступ для людей з інвалідністю. Забезпечте широкі проходи, пандуси або підйомачі для зручного руху територією. Впевніться, що всі рівні платформ, стенди та майданчики доступні для всіх учасників.

**Торгові місця.** Забезпечте розташування торгових місць таким чином, щоб вони були легкодоступні для всіх, зокрема для людей з інвалідністю. Встановіть достатнє освітлення і зробіть зону продажу просторою, щоб забезпечити зручний доступ та навігацію.

**Інформаційні пункти.** Розмістіть інформаційні пункти на ярмарку або маркеті, де надаватимуться інструкції та допомога. Для людей з різними потребами забезпечте наявність інформаційних матеріалів у різних форматах, таких як письмовий, аудіоформат або шриффт Брайля.

**Точки продажу та продукти.** Надайте учасникам інструкції та рекомендації щодо доступності їхніх стендів і продуктів. Попросіть учасників, щоб забезпечили письмовий або аудіоопис тих продуктів, які мають важливу візуальну інформацію.

# Чекліст безбар'єрного заходу

## 6

### 6.1. Онлайн-захід

Цей чекліст допоможе вам перевірити безбар'єрність вашого онлайн-заходу та впевнитися, що він доступний для людей з різними порушеннями та станами.

- Вебсайт або платформа відповідають стандартам доступності (наприклад, WCAG 2.1).
- Забезпечено можливість отримання транскрипції аудіоматеріалів.
- Додана можливість перегляду відео з субтитрами або присутній перекладач жестовою мовою онлайн.
- Використовуються контрастні кольори та чіткий шрифт.
- Додані альтернативні тексти для зображень та графіків.
- Забезпечено можливість перегляду заходу з використанням технологій допомоги, таких як екранні читачі.
- Надано додаткові матеріали, такі як презентації або діаграми, у доступних форматах.
- Перевірено доступність заходу перед проведенням.
- Запропоновано можливість зворотного зв'язку для запитів підтримки та повідомлення про проблеми.

## 6.2. Офлайн-захід

### Базові вимоги

- Перевірено доступність локації для людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.
- Забезпечена наявність парковок з відведеними місцями для людей з інвалідністю.
- Забезпечений пологий підхід до входу.
- Всюди, де це необхідно, встановлені автоматичні двері та/або пандуси для забезпечення безперешкодного доступу.
- Якщо захід відбувається в багатоповерховій будівлі — наявний ліфт або підйомач для пересування людей з маломобільних груп населення.
- Забезпечені широкі дверні отвори (90 см) для проходження людини, яка користується кріслом колісним, батьків з дитячим візком та іншими пристроями для руху.
- На локації є універсальна вбиральня або вбиральня для людей з інвалідністю, яка відповідає необхідним стандартам, і до неї є безбар'єрний доступ.
- Заходи безпеки враховують потреби всіх учасників: евакуаційні маршрути, допомога персоналу, відповідна сигналізація про небезпечну ситуацію, що пристосована для людей з порушеннями зору та слуху.
- На локації присутня навігація, яка відповідає стандартам доступності і продубльована шрифтом Брайля.
- Використовуються доступні символи та знаки для ідентифікації різних зон і послуг.
- Всі приміщення та проходи мають належне освітлення.
- На заході не передбачене мерехтливе чи занадто дратівливе освітлення, яке може спровокувати погане самопочуття у людей, або ж ви завчасно попередили онлайн про наявність такого виду освітлення.
- Персонал має необхідні знання та навички, щоб адекватно обслуговувати всіх гостей та учасників події. Персонал, який взаємодіє з гостями, володіє словником безбар'єрності та базовими правилами взаємодії з різними людьми.
- На заході є спеціалізований пункт надання медичної допомоги, а команда організаторів володіє навичками надання першої домедичної допомоги.

- Інформація про безбар'єрність заходу доступна для ознайомлення на сайті або у соціальних мережах організації, є контакти, за якими можна звернутися для уточнень.
- Система продажу квитків або реєстрації доступна для всіх людей як онлайн, так і на місці.
- Забезпечено інформаційні анонси (у вигляді плакатів, табличок) для людей з порушеннями слуху та аудіооголошення для людей з порушеннями зору.
- Ви контролюєте рівень шуму для забезпечення комфорту всіх учасників.
- Наявна доступна і видима інфостійка для отримання додаткової інформації та допомоги.

Після забезпечення вже названих вимог варто переходити до наступних, тому що елементи, наведені вище, є фундаментом доступності заходу і без них решта дій мають менше сенсу для відвідувачів та учасників.

#### **Наступні елементи реалізації безбар'єрності заходу**

- Забезпечена наявність перекладачів або співробітників, які можуть надати допомогу на загальних підставах або ж у відповідь на зафіксовані завчасно заявки про отримання такої допомоги або супроводу.
- Усі інфраструктурні об'єкти заходу (гардеробні, камери схову, стійки замовлення їжі, місця для сидіння тощо) враховують потреби людей з маломобільних груп населення та людей з порушеннями слуху або зору.
- Ігрова дитяча зона та інфраструктурні зони (наприклад, кімната годування та пеленання) є доступними та безпечними як для дітей, так і для батьків з інвалідністю або іншими станами.
- Реалізовано доступність та безпеку атракціонів для людей з інвалідністю.

**Елементи доступності залежно від видів заходів (список не вичерпний, варто також звертатися до відповідних розділів у гайді):**

- Наявні перекладачі жестовою мовою всіх виступів артистів та спікерів.
- Сцена та обладнання (меблі) на ній доступні для людей з інвалідністю, зокрема тих, хто пересувається на кріслах колісних або має протезування.

- На спортивних подіях забезпечено наявність безбар'єрного сектору, куди може потрапити людина з маломобільних груп населення.
- Усі розваги на заході для дорослих та дітей доступні.
- Виставки або музейні експозиції обладнані відповідними допоміжними засобами для людей з порушеннями слуху та/або зору.
- Для людей з порушеннями слуху можуть бути надані додаткові підсилювачі, спеціальні системи FM-передавання або навушники, що дозволяють налаштувати індивідуальний рівень гучності.
- Для людей з тотальною втратою слуху надаються спеціальні жилети, які створюють вібрації в ритм музики.

Проект реалізовано громадською організацією «Безбар'єрність» за підтримки компанії ДТЕК – учасниці спільноти «Бізнес без бар'єрів».

## Гайд безбар'єрних подій

Упорядниці — Світлана Гнатюк, Іванна Нагорянська  
у співпраці з командою київського проєкту «Кураж».

Відповідальна за випуск — Таня Костіна  
Проджект-менеджерка — Анастасія Олексенко  
Дизайн та верстка — Анна Зацаринська  
Ілюстраторки — Валерія Борисенко, Ольга Дегтярьова

Підписано до друку 23.02.2024  
Формат 210 x 280 мм.  
Друк офсетний. Наклад 300 примірників.  
Гарнітура Craftwork Grotesk. Nunito.

Видано в punkt publishing (ТМ)  
Видавничий дім вишуканих книг та журналів.  
ФОП Полонік Т.В.  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК №7385  
від 14.07.2021 р.



[punktpublishing.com](http://punktpublishing.com)



**БЕЗБАР'ЄРНІСТЬ**  
громадська організація



Енергія  
в дії



Команда київського проєкту «Кураж»



Видавниче бюро



