Міністерство
закордонних справ
України

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

щодо впровадження принципів безбар'єрності та довідника коректної термінології для системи дипломатичної служби України

Радниця-уповноважена
Президента України
з питань безбар'єрності

безбар'єрність

European Social Charter | Charte sociale européenne

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Методичні рекомендації щодо впровадження принципів безбар'єрності та довідника коректної термінології для системи дипломатичної служби України (друга редакція) підготовлені Міністерством закордонних справ України за експертної підтримки Радниці-уповноваженої Президента України з питань безбар'єрності та проєкту Ради Європи «Посилення соціального виміру в Україні», що впроваджується на виконання Плану дій Ради Європи для України «Стійкість, відновлення та відбудова» на 2023-2026 рр.

Київ, вересень 2026 рік.

Зміст

1. Вступ: Нова парадигма української дипломатії **6**

2. Концептуальна основа та нормативна база політики безбар'єрності **10**

2.1. Розвиток підходів до розуміння інвалідності від благодійної до правозахисної моделі 12

2.2. Міжнародна та національна нормативна база у сфері безбар'єрності 15

3. Довідник безбар'єрності для дипломата: основи коректної термінології **20**

3.1. Принцип «людиноцентричної мови» (People-First Language) 22

3.2. Лексика щодо інвалідності та функціональних порушень 23

3.3. Лексика у сфері фізичної мобільності та тілесності 26

3.4. Сенсорні порушення: зір і слух 28

3.5. Ментальне здоров'я та нейрорізноманіття 31

3.6. Тема війни: ветерани і ветеранки, травма та стійкість 34

3.7. Лексика у питаннях міграції, бездомності, етнічного різноманіття 38

3.8. Гендерна термінологія та фемінітиви 41

4. Інклюзивний дипломатичний протокол та етикет **44**

4.1. Підготовка та проведення офіційних візитів 46

4.2. Офіційні прийоми, обіди та розсадження (Seating Plan) 50

4.3. Офіційне фотографування (т.зв. Family Photo) 55

5. Забезпечення доступності консульських послуг **58**

5.1. Аудит та адаптація фізичного простору (Checklist) 60

5.2. Цифрова доступність: вебсайти та цифрова комунікація 66
5.3. Обслуговування відвідувачів з різними потребами щодо доступності 68
6. Кризові комунікації та управління надзвичайними ситуаціями 72
6.1. Інклюзивне планування евакуації 74
6.2. Комунікація під час кризи 77
7. Робота з чутливими темами у консульських справах 80
7.1. Репатріація тіл померлих та взаємодія з родичами 82
7.2. Питання правосуб'єктності та психічного здоров'я 84
8. Внутрішня організаційна культура та кадрова політика 88
8.1. Інклюзивна кадрова політика 90
8.2. Навчання та професійна підготовка персоналу 91
8.3. Культура безбар'єрної комунікації 92
8.4. Практичні поради щодо безбар'єрної комунікації 93
8.5. Інфраструктурна та цифрова доступність 95
8.6. Інтеграція безбар'єрності у внутрішні процедури 96
9. Заключне слово 97
10. Список використаних джерел та літератури 100

1. Вступ: Нова парадигма української дипломатії



«Без бар'єрів» — це ініціатива першої леді України Олени Зеленської, спрямована на створення рівних можливостей для всіх українців та побудову безбар'єрного суспільства.



1. ВСТУП: НОВА ПАРАДИГМА УКРАЇНСЬКОЇ ДИПЛОМАТІЇ

Забезпечення поваги до людської гідності, рівності, доступності та недискримінації є невід'ємною складовою сучасної демократичної держави та виконання її міжнародних зобов'язань. Ці засади закріплені, зокрема, у Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю, Європейській соціальній хартії та інших міжнародних договорах у сфері прав людини. Україна послідовно впроваджує політику безбар'єрності, спрямовану на забезпечення рівних можливостей для кожної людини. Важливим чинником її розвитку стала ініціатива першої леді України Олени Зеленської «Без бар'єрів», яка надала імпульсу суспільному та міжвідомчому просуванню ідей безбар'єрності і сприяла розробці й затвердженню Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року.

У цьому контексті безбар'єрність означає створення умов, за яких кожна людина незалежно від віку, статі, стану здоров'я, інвалідності чи інших ознак може на рівних засадах реалізовувати свої права, отримувати інформацію та послуги, брати участь у суспільному житті та взаємодіяти з державними органами. Для державних інституцій, включаючи закордонні дипломатичні установи (ЗДУ), це передбачає системне врахування вимог безбар'єрності в усіх напрямах їхньої діяльності.

Дипломатична служба України щоденно взаємодіє з людьми, які мають різний життєвий досвід, потреби та способи комунікації, включаючи людей з інвалідністю, людей старшого віку, ветеранів і ветеранок, внутрішньо переміщених осіб та біженців, батьків з дітьми та ін. Працівники закордонних дипломатичних установ забезпечують консульське обслуговування громадян, представляють Україну на міжнародній арені, підтримують контакти з іноземними партнерами та організовують офіційні заходи. Ефективність цієї роботи значною мірою залежить від здатності враховувати потреби різних людей, забезпечувати доступність інформації, послуг і фізичного середовища, використовувати

коректну й недискримінаційну мову, а також створювати умови для рівної участі кожної людини.

Безбар'єрність у дипломатичній практиці охоплює фізичну, інформаційну, цифрову, суспільно-громадянську, освітню та економічну складові, а також застосування універсального дизайну й розумного пристосування в різних сферах. Їх впровадження підвищує якість і доступність державних послуг, а також зміцнює довіру до України як держави, що дотримується міжнародних стандартів у сфері прав людини та впроваджує людиноцентричний підхід у публічному урядуванні.

Ці методичні рекомендації підготовлено як практичний інструмент для працівників дипломатичної служби України. Вони систематизують основні міжнародні та національні стандарти безбар'єрності, містять рекомендації щодо використання коректної термінології, організації інклюзивних дипломатичних заходів, забезпечення доступності консульських послуг, комунікації з людьми з різними потребами та створення безбар'єрного робочого середовища. Їх використання допоможе сформувати єдині підходи до забезпечення безбар'єрності в роботі дипломатичної служби та послідовно впроваджувати принципи поваги до прав людини, рівності й людської гідності.

2. Концептуальна основа та нормативна база політики безбар’єрності







2.1. Розвиток підходів до розуміння інвалідності від благодійної до правозахисної моделі

2.2. Міжнародна та національна нормативна база у сфері безбар'єрності

2. КОНЦЕПТУАЛЬНА ОСНОВА ТА НОРМАТИВНА БАЗА ПОЛІТИКИ БЕЗБАР'ЄРНОСТІ

2.1. Розвиток підходів до розуміння інвалідності від благодійної до правозахисної моделі

Для розуміння суті безбар'єрності дипломатичним працівникам важливо знати, як змінювалися міжнародні підходи до розуміння інвалідності. Ці підходи вплинули на формування державної політики, міжнародного права, термінології та принципів взаємодії між людьми.

У науковій літературі благодійна, медична, соціальна та правозахисна моделі розглядаються як різні концептуальні підходи до розуміння інвалідності. Хоча вони формувалися у різні історичні періоди, окремі елементи кожної з них продовжують існувати й сьогодні у різних сферах суспільного життя.

Благодійна модель

Благодійна модель історично ґрунтувалася на сприйнятті людини з інвалідністю як такої, що насамперед потребує опіки, захисту та милосердя. Вважалося, що після травми, хвороби чи порушення здоров'я людина вже не здатна жити «повноцінним» життям і потребує постійного утримання.

Саме тому створювалися окремі простори — притулки, будинки опіки, закриті інституції, де людей з інвалідністю ізолювали від суспільства. Проблемою вважалася сама людина, а не умови, в яких вона живе.

Термінологія цієї моделі була знеособлюючою та стигматизувальною: «каліка», «неповноцінний», «немічний»,

«убогий». Людина фактично позбавлялася суб'єктності і права голосу щодо власного життя.

Для самої людини ця модель часто означала залежність, соціальну ізоляцію та відсутність можливості впливати на власне майбутнє.

Медична модель

У XX столітті, особливо після Першої та Другої світових воєн, із розвитком медицини, систем охорони здоров'я та реабілітації почала формуватися медична модель. Після винайдення антибіотиків та розвитку військової медицини значно більше поранених військових почали виживати, і суспільство зіткнулося з потребою їхнього повернення до життя та праці.

У межах цієї моделі інвалідність розглядали як медичну проблему конкретної людини — «хворобу», «патологію», «дефект» або «ваду», які потрібно лікувати, компенсувати чи «виправляти». Людське тіло сприймалося як механізм, який необхідно «відремонтувати».

Термінологія медичної моделі концентрувалася на діагнозі та дефіциті: «інвалід», «хворий», «страждає на...», «сліпий», «глухий», «прикутий до візка». Людину описували через її стан, а не через особистість.

У цій системі людина часто почувалася пацієнтом, об'єктом лікування та рішень інших людей — лікарів, експертів, державних інституцій. Її участь у суспільному житті залежала від того, наскільки успішно вона могла «наблизитися до норми».

Соціальна модель

Починаючи з другої половини XX століття, після Другої світової війни та під впливом міжнародного правозахисного руху почала формуватися соціальна модель інвалідності.

Вона змінила сам фокус проблеми. Людину з інвалідністю почали розглядати як таку, що може брати повноцінну участь у житті суспільства, але їй заважають бар'єри, створені самим суспільством.

Соціальна модель розмежувала поняття «порушення здоров'я» *(impairment)* та «інвалідність» *(disability)*. Порушення здоров'я стосується індивідуального стану людини, тоді як інвалідність виникає внаслідок взаємодії цього порушення з бар'єрністю середовища, послуг, інформації чи ставлення.

Наприклад, якщо людина, яка користується кріслом колісним, не може потрапити до консульства, проблема полягає не у стані її здоров'я, а у недоступності будівлі: відсутності пандуса, ліфта чи доступного входу.

У центр уваги потрапляють різні типи бар'єрів:

- фізичні;
- інформаційні;
- цифрові;
- інституційні;
- комунікаційні;
- ставленеві.

Термінологія почала поступово змінюватися у бік більш поважної та людиноцентричної мови: «людина з інвалідністю», «людина з порушенням зору», «людина, яка користується кріслом колісним».

Водночас навіть у межах соціальної моделі значна частина відповідальності за адаптацію до бар'єрів все ще залишалася на самій людині та її близькому оточенні.

Правозахисна модель

Сучасний міжнародний підхід базується на правозахисній моделі, закріпленій, зокрема, у Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю.

Правозахисна модель розвиває положення соціальної моделі, поєднуючи їх із міжнародними стандартами прав людини. Вона

виходить із того, що люди з інвалідністю є повноправними носіями прав і свобод нарівні з іншими людьми, а наявність інвалідності не може бути підставою для обмеження цих прав. Інвалідність є лише одним з декількох компонентів ідентичності особи. Нерівність виникає не через особливості людини, а через неспроможність суспільства забезпечити рівний доступ і участь.

Відповідальність за створення безбар'єрного середовища та забезпечення рівних можливостей покладається на державу, органи влади, роботодавців, освітні установи, транспортну систему, бізнес та надавачів послуг.

Підхід, заснований на правах людини, лежить в основі сучасної політики безбар'єрності та європейських стандартів доступності. Інтеграція України до ЄС означає поступове впровадження підходу, за якого доступність, універсальний дизайн і рівна участь стають не проявом доброї волі, а зобов'язанням суспільства з дотримання прав людини.

Термінологія правозахисної моделі базується на повазі до гідності та суб'єктності людини з інвалідністю. У центрі перебуває не діагноз, а людина, її права, можливості, вибір та участь у житті громади.

Для самої людини ця модель означає право бути видимою, говорити і бути почутою, самостійно ухвалювати рішення, навчатися, працювати, подорожувати, отримувати послуги і необхідну підтримку та брати участь у суспільному житті на рівних умовах з іншими.

2.2. Міжнародна та національна нормативна база у сфері безбар'єрності

Принципи безбар'єрності, доступності та недискримінації закріплені в міжнародних договорах, актах українського законодавства, стратегічних документах і технічних стандартах. Вони формують нормативну основу діяльності органів державної влади, у тому числі дипломатичної служби України.

Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю

Ратифікована Україною у 2009 році Конвенція є основним міжнародним договором, який визначає зобов'язання держави щодо забезпечення рівності, недискримінації, доступності та повної й ефективної участі осіб з інвалідністю в усіх сферах життя суспільства. Вона встановлює вимоги щодо доступності фізичного простору, транспорту, інформації, комунікації, цифрових технологій, адміністративних і публічних послуг, а також закріплює обов'язок забезпечувати розумне пристосування. Ці принципи мають застосовуватися й у діяльності дипломатичної служби, зокрема під час надання консульських та інших послуг, організації заходів та здійснення офіційної комунікації.

Європейська соціальна хартія (переглянута)

Європейська соціальна хартія є основоположним договором Ради Європи у сфері соціальних та економічних прав людини, стороною якого є Україна. Хартія у статті 15 закріплює право осіб з інвалідністю на рівні можливості та рівне ставлення, соціальний захист, професійну інтеграцію, освіту, професійну підготовку, участь у суспільному житті та незалежність. Вона зобов'язує держави вживати заходів для усунення бар'єрів, забезпечення доступності послуг і створення умов для повної та ефективної участі кожної людини в житті суспільства. Положення Хартії є важливим орієнтиром для формування державної політики безбар'єрності та діяльності органів державної влади, у тому числі дипломатичної служби України.

Європейська конвенція з прав людини

Конвенція є основоположним міжнародним договором Ради Європи у сфері захисту прав людини та застосовується з урахуванням практики Європейського суду з прав людини. Хоча вона не містить спеціальних положень щодо безбар'єрності чи прав осіб з інвалідністю, її норми про заборону дискримінації, право на повагу до приватного і сімейного життя, право на справедливий суд, свободу вираження поглядів та право на ефективний засіб юридичного захисту покладають на державу позитивні зобов'язання

забезпечувати реальне й ефективне здійснення цих прав кожною людиною. Практика Європейського суду з прав людини підтверджує, що усунення бар'єрів, забезпечення доступності державних послуг і врахування індивідуальних потреб є необхідними умовами реалізації прав, гарантованих Конвенцією.

Стратегія Ради Європи про права осіб з інвалідністю на 2017-2023 роки

Стратегія визначає пріоритетні напрями діяльності держав-членів Ради Європи щодо реалізації прав осіб з інвалідністю відповідно до Конвенції про права осіб з інвалідністю та інших міжнародних стандартів Ради Європи. Документ приділяє особливу увагу забезпеченню доступності, рівності та недискримінації, підвищенню обізнаності щодо прав осіб з інвалідністю, а також захисту від насильства, експлуатації та жорстокого поводження. Наскрізними принципами Стратегії є універсальний дизайн, розумне пристосування, участь осіб з інвалідністю у прийнятті рішень, міжвідомча координація, доступна комунікація та врахування гендерних аспектів і множинної дискримінації. Ці підходи можуть використовуватися органами державної влади, у тому числі дипломатичною службою України, під час формування політик, організації офіційних заходів, забезпечення доступності інформації та надання послуг.

Законодавство Європейського Союзу у сфері доступності

У контексті європейської інтеграції Україна поступово наближає своє законодавство до права Європейського Союзу. Для дипломатичної служби особливе значення мають Директива (ЄС) 2016/2102 про доступність вебсайтів і мобільних застосунків органів державного сектору (Web Accessibility Directive), яка встановлює вимоги до цифрової доступності, а також Європейський акт про доступність (European Accessibility Act, Директива (ЄС) 2019/882), що визначає вимоги до доступності окремих товарів і послуг. Обізнаність із цими стандартами є важливою для взаємодії із європейськими інституціями, дипломатичними партнерами та громадянами.

Стратегія Європейської Комісії щодо прав осіб з інвалідністю на 2021-2030 роки (Union of Equality: Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021–2030)

Стратегія визначає основні напрями розвитку політики Європейського Союзу щодо забезпечення рівності та повної участі осіб з інвалідністю в усіх сферах суспільного життя. Стратегія передбачає інтеграцію принципів доступності та інклюзії в усі політики Європейського Союзу, розвиток доступної комунікації, універсального дизайну та системне врахування потреб осіб з інвалідністю під час розроблення державних рішень. Для дипломатичної служби України цей документ є важливим орієнтиром щодо сучасних європейських підходів до забезпечення доступності публічних послуг, офіційної комунікації, цифрової доступності та організації міжнародної співпраці у сфері прав людини та прав людей з інвалідністю.

Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року (ухвалена розпорядженням КМУ від 14 квітня 2021 р. №366-р)

Цей документ є дорожньою картою для всіх органів влади України. Він визначає безбар'єрність як наскрізну політику, що охоплює шість напрямків: фізичний, інформаційний, цифровий, суспільно-громадянський, освітній та економічний. Для МЗС це означає необхідність адаптації робочих місць і процесів в дипустановах, будівель посольств і консульств, забезпечення доступності консульських послуг, інформації, цифрових ресурсів, вдосконалення процесів публічних закупівель, навчання персоналу та ін.

ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», ДСТУ ISO 21542:2025 та відомчі нормативні акти МЗС України

Національні будівельні норми та гармонізований міжнародний стандарт визначають технічні вимоги щодо забезпечення фізичної

доступності будівель і споруд в Україні. З огляду на те, що більшість закордонних дипломатичних установ розміщується в орендованих приміщеннях, особливого значення набуває застосування наказу Міністерства закордонних справ України від 25 листопада 2025 року № 557 «Про оптимізацію облаштування приміщень для здійснення прийому громадян з консульських питань у закордонних дипломатичних установах України», який визначає практичні вимоги до організації доступного консульського обслуговування.

3. Довідник безбар'єрності для дипломата: основи коректної термінології







3.1. Принцип «людиноцентричної мови» (People-First Language)

3.2. Лексика щодо інвалідності та функціональних порушень

3.3. Лексика у сфері фізичної мобільності та тілесності

3.4. Сенсорні порушення: зір і слух

3.5. Ментальне здоров'я та нейрорізноманіття

3.6. Тема війни: ветерани і ветеранки, травма та стійкість

3.7. Лексика у питаннях міграції, бездомності, етнічного різноманіття

3.8. Гендерна термінологія та фемінітиви

3. ДОВІДНИК БЕЗБАР'ЄРНОСТІ ДЛЯ ДИПЛОМАТА: ОСНОВИ КОРЕКТНОЇ ТЕРМІНОЛОГІЇ

Мова є основним інструментом дипломатії. Використання коректної лексики і правил безбар'єрного мовлення не лише демонструє повагу до співрозмовника, але й сприяє однаковому розумінню ключових термінів і допомагає уникати формулювань, що можуть бути неоднозначними, застарілими або некоректними. Нижче наведено розширений перелік визначень, сформований на основі 2 редакції Стандарту державної мови «Термінологія безбар'єрності», рекомендацій ООН та Ради Європи.

3.1. Принцип «людиноцентричної мови» (People-First Language)

Світова практика засвідчує існування двох основних підходів до позначення людей у контексті безбар'єрності та прав людини. Перший — людиноцентричний — передбачає використання мовних конструкцій, у яких людина згадується перед її характеристикою або станом. Такий підхід є поширеним у документах міжнародних організацій, міжурядовій та правозахисній практиці. Прикладами можуть бути словосполучення: *«людина з порушенням зору», «людина з досвідом війни», «людина, яка має аутизм», «людина з інвалідністю»*. Другий підхід спирається на самоідентифікацію спільнот і ґрунтується на праві людини визначати прийнятні для себе форми ідентифікації. Прикладами є словосполучення: *«глухі люди», «аутичні люди»* тощо.

Основоположним принципом сучасної етики є пріоритет особистості над її характеристиками. Конструкція «людина з...» підкреслює, що інвалідність чи діагноз є лише однією з багатьох рис особи, а не її визначальною сутністю.

Наведені далі рекомендації розроблені на засадах людиноцентричного підходу та унормовують використання

відповідних термінів в офіційному спілкуванні, документообігу, публічних виступах, освітніх і наукових текстах. Водночас ми не маємо обмежувати право окремих осіб або спільнот використовувати інші форми самоідентифікації в особистій, громадській чи культурній комунікації. Такі приклади також наведені нижче.

3.2. Лексика щодо інвалідності та функціональних порушень

Використання коректних термінів щодо людей з інвалідністю та тих, хто має постійні або тимчасові порушення функціонування, є важливою складовою професійної комунікації. Нижче наведено приклади термінів і висловів, яких варто уникати, а також рекомендовані формулювання, що відповідають сучасному правозахисному підходу.

Таблиця 1. Базові терміни щодо інвалідності та приклади застарілої термінології

Застарілий/ дискримінаційний термін	Коректний термін (People-First)	Пояснення та контекст вживання
Інвалід	Людина з інвалідністю, особа з інвалідністю	Слово «інвалід» не відповідає сучасному правозахисному підходу, оскільки зводить людину до однієї її характеристики та на цій підставі накладає ярлик, стигму. Саме слово історично пов'язане з уявленнями про неповноцінність і неспроможність. (порівняйте з лат. *invalidus* — непридатний, немічний, слабкий). У сучасних міжнародних документах вживається: *Person with disability, Persons with disabilities, People with disabilities.*

Особливі потреби, людина з особливими потребами	Людина з інвалідністю, людина, яка має порушення функціонування	Термін «особливі потреби» є некоректним, оскільки створює враження, що люди з інвалідністю мають інші, «особливі» потреби порівняно з рештою людей. Проте всі люди мають схожі базові потреби — у безпеці, пересуванні, спілкуванні, освіті, охороні здоров'я, праці, повазі, участі у житті суспільства. Відмінність полягає не в самих потребах, а в способах їх забезпечення, що може потребувати створення безбар'єрного середовища, надання підтримки або здійснення розумного пристосування, коли людина цього потребує. Наприклад, пандус або ліфт не задовольняють «особливі потреби», а забезпечують рівний доступ до будівель і споруд.
Обмежені можливості	Інвалідність, порушення функціонування	Термін «обмежені можливості» є некоректним, оскільки переносить акцент на нібито «неповноцінність» людини та створює враження, що саме людина є джерелом обмежень. У правозахисному підході коректно говорити про інвалідність, порушення функціювання або бар'єри, з якими стикається людина. Адже можливості людини обмежує недоступне середовище, дискримінаційні практики чи відсутність необхідних умов для рівної участі.

Хворий, пацієнт (поза лікарнею)	Людина, яка має..., людина з певним діагнозом...	Інвалідність не є тотожною хворобі. Людина з інвалідністю може не мати захворювання та не отримувати медичної допомоги, водночас маючи стійкі фізичні, психічні, інтелектуальні або сенсорні порушення, які впливають на взаємодію з середовищем. Термін «пацієнт» доречно використовувати лише у контексті отримання медичної допомоги. У повсякденному житті, професійній або публічній комунікації людина не має визначатися через досвід лікування чи медичний статус. Правозахисний підхід виходить із того, що інвалідність є лише однією з характеристик людини і не визначає її особистість, соціальну роль, здібності чи цінність. Насамперед, людина є учасником суспільного життя — громадянином, колегою, студенткою, батьком чи матір'ю, другом, фахівчинею — і має право на рівну участь та повагу нарівні з іншими.

3.3. Лексика у сфері фізичної мобільності та тілесності

У дипломатичному протоколі та міжнародній комунікації особливо важливо використовувати коректну, людиноцентричну лексику під час організації прийомів, розміщення делегацій, транспорту, супроводу, публічного представлення учасників заходів, надання консульських та інших послуг. Мова дипломатії формує не лише етикет, а й ставлення до людської гідності, рівності та поваги.

Користування кріслом колісним

Коректно вживати формулювання: «людина, яка користується кріслом колісним», «людина, яка пересувається на кріслі колісному». Англійською мовою — *wheelchair user або person who uses a wheelchair.*

Неприйнятними є слова «візочник», «інвалідний візок», «колясочник», а також драматизувальні вислови на кшталт «прикутий до візка». Англійською варто уникати формулювань *wheelchair-bound або confined to a wheelchair*, оскільки вони формують уявлення про залежність і безпорадність людини.

Правозахисний підхід виходить із того, що крісло колісне є засобом мобільності, самостійності та повноцінної участі людини у суспільному житті. Саме недоступність середовища, а не користування кріслом колісним, створює бар'єри для пересування, навчання, роботи чи участі в офіційних заходах.

Також згідно з етикетом крісло колісне розглядається як частина особистого простору людини. На нього не слід спиратися, вішати речі, пересувати чи торкатися без дозволу людини. Допомогу варто пропонувати коректно і діяти лише після згоди людини.

Під час організації дипломатичних заходів, міжнародних зустрічей або офіційних прийомів важливо завчасно забезпечити безбар'єрність простору та маршрутів пересування для відвідувачів. Зокрема:

- безсходинковий доступ або наявність пандуса чи ліфта;
- достатню ширину проходів і дверей;
- доступні санітарні приміщення;
- можливість вільного пересування між зонами заходу;
- місця для розміщення людей, які користуються кріслами колісними, без ізоляції від інших учасників;
- доступний транспорт і паркування;
- відсутність високих порогів, тимчасових конструкцій чи вузьких проходів.

Зріст людини

У сучасній етичній комунікації не використовують слова «карлик» або «ліліпут», оскільки вони мають підкреслено стигматизувальний і принизливий характер.

Коректно говорити: «людина низького зросту». Англійською — *person of short stature*. У частині спільнот також можна почути самоназву *little person*. Якщо йдеться про надзвичайно низький зріст дорослої людини (зазвичай нижче за 147 см), використовується термін «людина, яка має нанізм», англійською — *person with dwarfism*.

Англійське слово *midget* у сучасній міжнародній комунікації вважається образливим і неприйнятним.

Опис зовнішності та особливостей тіла

Варто уникати слів «деформований», «спотворений», «покалічений», «понівечений», «дефект», «вади» а також англомовних відповідників *deformed, disfigured або defective* у не клінічному або юридичному контексті, оскільки вони оцінюють людину через призму уявної «норми» та можуть принижувати гідність.

Натомість доцільно використовувати нейтральні та описові формулювання:

- «людина, яка має опіки» — *person with burns*;
- «людина з ампутованою кінцівкою», «людина, що втратила кінцівку» — *person with an amputation або person with limb loss*;
- «людина з рубцями» — *person with scars*.

Термін *amputee* може використовуватися у медичному, спортивному або професійному контексті, якщо це прийнятно для самої людини чи спільноти.

Правозахисний підхід передбачає, що зовнішні риси людини не повинні ставати підставою для обговорення, стигматизації, сенсаційності чи знеособлення у публічній комунікації.

3.4. Сенсорні порушення: зір і слух

Комунікація з людьми, які мають порушення або втрату слуху або зору, потребує уважності до способу передавання інформації, доступності середовища та поваги до самоідентифікації людини. У дипломатичній практиці це має значення під час надання послуг, міжнародних зустрічей, офіційних заходів, переговорів, брифінгів та роботи з документами.

Порушення слуху

Некоректно використовувати термін «глухонімий». Він є застарілим і стигматизувальним, оскільки необґрунтовано поєднує порушення слуху з нездатністю до мовлення чи комунікації. Люди із порушеннями слуху користуються жестовою мовою, усним мовленням або іншими способами комунікації. Тому визначення «німий» є некоректним.

Коректно вживати:

- «людина з порушенням слуху»;
- «людина, що не чує», «нечуюча людина»;
- «людина з повною втратою слуху», «людина з частковою втратою слуху»;
- «людина, яка користується пристроєм для комунікації»;
- у міжнародному контексті — *hard of hearing person, person with hearing loss*.

Самоназва учасників спільноти - *deaf person*.

Важливо враховувати контекст і самоідентифікацію людини. У міжнародній практиці термін *Deaf* (з великої літери) часто означає належність до культурної та мовної спільноти людей, які користуються жестовою мовою. Натомість *hard of hearing* зазвичай описує людей із частковою втратою слуху або тих, хто втратив слух у дорослому віці та переважно користується усним мовленням.

Під час комунікації та офіційних заходів важливо завчасно уточнювати комунікаційні потреби людини:

- чи потрібен переклад жестовою мовою;
- субтитрування;
- текстовий супровід виступів;
- завчасне поширення текстових матеріалів до події;
- індукційна петля;
- візуальні повідомлення замість звукових оголошень тощо.

Жестомовні люди зазвичай користуються своєю національною жестовою мовою, відповідно, необхідно подбати про залучення перекладача тієї жестової мови, якою спілкується людина.

Правозахисний підхід полягає не у «пристосуванні людини», а у створенні умов, за яких інформація є доступною для всіх учасників комунікації.

Порушення зору

У публічній та професійній комунікації варто уникати використання слова «сліпий» як іменника, а також образливих або знеособлюючих слів на кшталт «сліпець». Коректно використовувати формулювання:

- «людина з порушенням зору»;
- «незряча людина»;
- англійською — *person who is blind, person with visual impairment*.

У міжнародній практиці частина спільноти людей із порушеннями зору приймає *identity-first language (blind person)*, тому важливо поважати самовизначення людини та контекст комунікації.

Під час організації заходів або дипломатичних зустрічей важливо уточнювати, який формат доступності для незрячих людей є необхідним:

- завчасне поширення матеріалів у доступному для зчитування електронному форматі;
- документи шрифтом Брайля;
- програми, застосунки, електронні документи, сумісні з читачами екрана (англ. screen reader);
- збільшений шрифт;

- контрастний дизайн;
- аудіоопис;
- системи просторової навігації та супроводу.

Правозахисний підхід виходить із того, що бар'єром є не порушення зору саме по собі, а недоступність інформації, простору та сервісів.

3.5. Ментальне здоров'я та нейрорізноманіття

Сфера ментального здоров'я та нейрорізноманіття є однією з найбільш чутливих у публічній комунікації через тривалу історію стигматизації, ізоляції та знеособлення людей. У дипломатичному, політичному та медійному мовленні особливо важливо уникати висловів, які принижують людську гідність або використовують психіатричні діагнози як образи, жарти чи метафори.

Некоректними є вислови на кшталт «шизофренічна політика», «божевільні рішення», «істерична реакція ринку», оскільки вони формують негативні стереотипи щодо людей, які мають психічні або психосоціальні порушення.

Правозахисний підхід виходить із того, що людина не зводиться до свого діагнозу чи особливостей функціонування, а має право на повагу, самовизначення, підтримку та рівну участь у суспільному житті.

Загальний підхід

У сучасній людиноцентричній комунікації коректно використовувати формулювання:

- «людина з психосоціальною інвалідністю»;
- «людина з інтелектуальними порушеннями»;
- «людина, яка має психічні порушення»;

- англійською — *person with psychosocial disability, person with a mental health condition*.

Водночас важливо враховувати контекст і самовизначення людини або спільноти.

Аутизм та нейрорізноманіття

Коректно:

- «людина, яка має аутизм»;
- «людина з порушеннями аутичного спектру»;
- англійською — *person with autism, autistic person, people on the autism spectrum*.

У міжнародній практиці частина аутичної спільноти свідомо використовує identity-first language — *autistic person*, підкреслюючи, що аутизм є частиною ідентичності людини, а не лише медичним діагнозом. Тому важливо поважати самовизначення людини.

Некоректно:

- використовувати слово «аутист», що є ярликом та образою;
- описувати аутизм як «трагедію», «хворобу, яку треба подолати» чи «неповноцінність».

Поняття нейрорізноманіття ґрунтується на визнанні того, що людський мозок може функціонувати по-різному, а різноманіття способів мислення, сприйняття та комунікації є природною частиною людського суспільства.

Синдром Дауна

Коректно:

- «людина із синдромом Дауна»;

- англійською — person with Down syndrome.

Некоректно:

- «даун»;
- «монголоїд»;
- «сонячна дитина», «сонячні діти».

Останній вислів, хоча часто використовується з наміром «позитивної» характеристики, є небажаним, оскільки інфантилізує людину, зводить її особистість до емоційного образу та заперечує повний спектр людських емоцій, досвіду і права бути різною.

Психічні та психосоціальні розлади

Коректно:

- «людина, яка має біполярний розлад»;
- «людина, яка має шизофренію»;
- «людина, яка має депресію»;
- англійською — *person with bipolar disorder, person with schizophrenia, person living with depression*.

Некоректно:

- «псих»;
- «божевільний»;
- «маніяк»;
- «шизик» тощо.

Такі слова є стигматизувальними, дегуманізують людину та можуть посилювати дискримінацію, соціальне виключення й страх звернення по допомогу.

3.6. Тема війни: ветерани і ветеранки, травма та стійкість

В умовах російської агресії українські дипломати, державні службовці та міжнародні партнери щодня взаємодіють із людьми, які мають досвід війни — військовими, ветеранами, цивільними, які пережили окупацію, втрату, поранення, полон або вимушене переміщення.

У цій сфері мова має особливе значення. Вона може підтримувати гідність і відчуття суб'єктності людини або, навпаки, посилювати стигматизацію, ретравматизацію чи зводити людину лише до її травматичного досвіду.

Правозахисний і травмоінформований підхід передбачає повагу до досвіду людини без героїзації, жалісливості чи знеособлення.

Ветерани та учасники бойових дій

Коректно використовувати:

- «ветеран»;
- «ветеранка»;
- «захисник»;
- «захисниця»;
- «учасник бойових дій»;
- англійською *veteran*, що є гендерно нейтральним визначенням, *service member, defender*. За потреби вказати стать *female veteran* або *male veteran*.

Важливо уникати патерналістичного або жалісливого тону. Люди з досвідом військової служби не потребують співчуття як основної форми ставлення — вони потребують поваги, рівності та умов для повернення до цивільного життя, навчання, праці та участі у житті громади.

Також варто уникати надмірної героїзації, яка позбавляє людину права на втому, помилки, емоції чи потребу в підтримці. Досвід війни не має ставати єдиною характеристикою людини.

Поранення та фізичні наслідки війни

Некоректно:

- «каліка»;
- «ампутант»;
- «понівечений».

Коректно:

- «людина після ампутації», «людина з ампутованою кінцівкою»;
- «людина, яка отримала поранення»;
- «людина з бойовою травмою»;
- англійською — *person with an amputation, person injured during the war, person with a combat injury*.

Правозахисний підхід передбачає, що поранення або ампутація не визначають особистість людини, її професійні можливості чи роль у суспільстві.

Під час офіційних заходів або дипломатичних зустрічей важливо також враховувати потреби людей, які мають бойові травми:

- безбар'єрний простір;
- доступний транспорт;
- можливість перепочинку;
- уникнення сенсаційного фокусування на травмах або протезах без згоди людини.

Психологічні наслідки війни, ПТСР та травмоінформований підхід

У публічній та професійній комунікації важливо використовувати нейтральну, недискримінаційну лексику щодо людей, які пережили травматичний досвід, а також уникати стигматизації посттравматичного стресового розладу (ПТСР) та інших психологічних наслідків війни.

Посттравматичний стресовий розлад не є проявом слабкості, нестійкості характеру чи небезпечності людини. Це психічний розлад, який може розвинутися після пережитих або побачених травматичних подій, пов'язаних із загрозою життю, насильством або іншими екстремальними обставинами. Не в кожної людини, яка пережила війну чи іншу травматичну подію, розвивається ПТСР.

Коректно говорити:

- «психологічні наслідки війни»;
- «травматичний досвід»;
- «посттравматичний стресовий розлад» — коли йдеться саме про ПТСР;
- англійською — *psychological consequences of war, post-traumatic stress disorder (PTSD)*.

Некоректно використовувати вислови:

- «психічно нестабільний ветеран»;
- «небезпечний через ПТСР»;
- «зламана психіка».

Травмоінформований підхід передбачає поважне ставлення до досвіду людини та забезпечення безпечної комунікації. Зокрема, варто:

- не змушувати людину детально розповідати про травматичний досвід;
- не ставити нав'язливих запитань про поранення, втрати чи бойові дії;
- не робити припущень щодо психологічного стану людини лише на підставі її військового чи іншого травматичного досвіду;
- поважати право людини самостійно визначати, чи готова вона говорити про пережите.

Люди з досвідом війни

У правозахисній практиці важливо обережно використовувати термін «жертва війни» *(war victim)*. Хоча у юридичному контексті він може бути доречним, у повсякденній і публічній комунікації цей термін іноді зводить людину виключно до пережитого болісного досвіду та позбавляє відчуття суб'єктності.

Коректніше використовувати:

- «людина з досвідом війни»;
- «людина, яка пережила окупацію / полон / насильство»;
- англійською — *person affected by war, survivor of war, person who survived captivity*.

Термін *survivor* («людина, яка вижила», «людина, яка пережила») у багатьох контекстах акцентує не лише на травмі, а й на стійкості, здатності відновлювати життя та зберігати людську гідність.

3.7. Лексика у питаннях міграції, бездомності, етнічного різноманіття

У дипломатичній та консульській діяльності працівники можуть взаємодіяти з людьми різного міграційного статусу, етнічного походження або життєвих обставин. У таких випадках важливо використовувати коректну, недискримінаційну термінологію, що відповідає міжнародним стандартам у сфері прав людини та сприяє повазі до людської гідності. Правозахисний підхід передбачає, що людина не повинна визначатися через свій статус, життєві обставини чи походження.

Міграційний статус

Некоректно використовувати слова:

- «нелегал»;
- «нелегальний мігрант» *(illegal migrant)*.

Такі формулювання знеособлюють людину, оскільки характеризують її як «незаконну», тоді як у міжнародному праві незаконними можуть бути окремі дії або порушення міграційного законодавства, але не сама людина.

Коректно використовувати:

- «мігрант з неврегульованим статусом»;
- «людина з неврегульованим міграційним статусом»;
- англійською — *undocumented migrant, migrant with irregular status, migrant in an irregular situation*.

У документах ООН, Міжнародної організації з міграції (МОМ) та інших міжнародних організацій широко використовуються терміни *undocumented migrant і migrant in an irregular situation*, які описують міграційний статус людини, а не характеризують її як особистість.

Варто також уникати формулювань, які безпідставно пов'язують міграцію зі злочинністю, загрозою безпеці чи іншими негативними явищами.

Житловий статус і бездомність

Коректно:

- «бездомна людина»;
- «безпритульна людина»;
- «людина в ситуації бездомності»;
- «людина, яка не має постійного місця проживання» (більш широкий термін);
- «людина, яка живе на вулиці» (коли відповідає фактичним обставинам);
- англійською — *homeless person, person experiencing homelessness.*

Некоректно:

- «бомж»;
- «бродяга»;
- «бездомний» (використання прикметника як знеособлювального іменника).

Абревіатура «БОМЖ» походить із радянської адміністративної та правоохоронної практики та має виразно дегуманізувальний характер, зводячи людину до її життєвих обставин.

У міжнародній практиці дедалі ширше використовується формулювання *person experiencing homelessness*, яке підкреслює, що бездомність є життєвою ситуацією, а не характеристикою чи ідентичністю людини.

Під час дипломатичної та гуманітарної комунікації важливо уникати формулювань, які стигматизують, романтизують або криміналізують бездомність. Водночас варто пам'ятати, що бездомність може бути наслідком різних життєвих обставин, зокрема війни, вимушеного переміщення, втрати житла, насильства, бідності чи інших соціальних факторів.

Етнічне походження та раса

Під час офіційної комунікації важливо використовувати нейтральну, точну та недискримінаційну термінологію щодо етнічного походження, раси чи кольору шкіри. Якщо така інформація не має значення для контексту, її не варто згадувати.

Ромська спільнота

Коректний етнонім:

- «роми»;
- «ромська спільнота»;
- англійською — *Roma people, Roma community*.

Слово «цигани» є історичним екзонімом і в багатьох контекстах має негативні стереотипні конотації. У документах Ради Європи, ЄС та ООН щодо ромської громади використовується етнонім «роми» (Roma).

Колір шкіри та походження

Коректно використовувати:

- «людина африканського походження»;
- «людина азійського походження»;
- за потреби — інші нейтральні позначення походження або самоідентифікації людини;
- англійською — *person of African descent, person of Asian descent*.

Некоректно:

- «негр»;
- «кольоровий» *(colored)*;
- «мулат».

Такі слова не використовуються у сучасній офіційній комунікації. Вони пов'язані з історичними практиками расової класифікації, колоніалізму або сегрегації й у багатьох країнах можуть сприйматися як образливі чи стигматизувальні.

3.8. Гендерна термінологія та фемінітиви

Сучасна дипломатична комунікація ґрунтується на принципах рівності, поваги та видимості всіх людей у професійному й суспільному житті. Мова є важливою частиною цієї політики, адже саме через неї формуються уявлення про ролі жінок і чоловіків у державному управлінні, міжнародних відносинах та публічному просторі.

Українська мова має природну систему творення фемінітивів, а їх використання відповідає чинному українському правопису та сучасним підходам до гендерної рівності.

Фемінітиви у професійній комунікації

У дипломатичному та офіційному мовленні доцільно використовувати фемінітиви для позначення професій, посад і статусів жінок:

- «посолка»;
- «консулка»;
- «дипломатка»;
- «міністерка»;

- «експертка»;
- «радниця»;
- «директорка».

Використання фемінітивів робить жінок видимими у професійній сфері та підкреслює їхню суб'єктність і присутність у дипломатії, політиці, безпеці, науці та державному управлінні.

Водночас важливо поважати право людини на самовизначення. Якщо жінка публічно використовує іншу форму назви посади чи професії, варто враховувати її власну комунікаційну позицію.

В англійській мові більшість назв професій є гендерно нейтральними:

- *ambassador;*
- *diplomat;*
- *minister;*
- *expert.*

Тому гендерна видимість в англомовній дипломатичній комунікації частіше забезпечується через коректні займенники, форми звертання та збалансоване представлення жінок і чоловіків.

Звертання у міжнародному листуванні

У міжнародному дипломатичному та діловому листуванні, якщо використовується титул, універсальною нейтральною формою звертання до жінки в англійській мові є *Ms.* — незалежно від сімейного стану.

Це відповідає сучасним принципам гендерної рівності, оскільки форма *Mr.* щодо чоловіків не містить інформації про сімейний стан. Використання *Ms.* дозволяє уникати ситуації, коли сімейний статус жінки стає частиною офіційної ідентифікації без її бажання.

Форми *Mrs.* або *Miss* доцільно використовувати лише тоді, коли сама людина застосовує їх щодо себе або прямо зазначає таке звертання у професійній комунікації.

Інклюзивна термінологія щодо сім'ї та партнерства

У міжнародній дипломатичній практиці важливо використовувати нейтральні та інклюзивні формулювання щодо сімейного статусу людини, особливо в країнах, де юридично визнаються різні форми партнерств і сімейних союзів.

Коректно використовувати:

- «партнер» / «партнерка»;
- «подружжя»;
- англійською — *partner, spouse*.

Зазвичай *spouse* означає чоловіка або дружину в юридично визнаному шлюбі. Термін *partner* є універсальним юридичним і дипломатичним формулюванням, яке охоплює різні форми сімейних союзів без уточнення статі партнера.

Такий підхід відповідає принципам недискримінації, поваги до приватного життя та міжнародним стандартам рівності прав людини.

4. Інклюзивний дипломатичний протокол та етикет







4.1. Підготовка та проведення офіційних візитів

4.2. Офіційні прийоми, обіди та розсадження (Seating Plan)

4.3. Офіційне фотографування (т.зв. Family Photo)

4. ІНКЛЮЗИВНИЙ ДИПЛОМАТИЧНИЙ ПРОТОКОЛ ТА ЕТИКЕТ

Дипломатичний протокол — це мова символів та процедур. Традиційний протокол може бути жорстким, але сучасний інклюзивний протокол має бути адаптивним, щоб забезпечити рівну участь усіх сторін без втрати урочистості.

4.1. Підготовка та проведення офіційних візитів

Попереднє планування (Advance Work)

Під час підготовки візиту делегації стандартний організаційний опитувальник (щодо логістики, харчування, медичних або інших супровідних потреб) доцільно доповнювати блоком питань про доступність та потреби. Це дозволяє завчасно створити умови для повноцінної участі всіх членів делегації та відповідає сучасним міжнародним підходам до інклюзивної дипломатії й організації подій.

Рекомендоване формулювання у дипломатичній ноті або організаційному листуванні:

«З метою забезпечення належних умов перебування, зручності та ефективної участі членів делегації просимо, за потреби, повідомити про будь-які вимоги щодо доступності та супроводу, зокрема:

- фізичної доступності приміщень і транспорту;
- безбар'єрного маршруту пересування;
- використання крісла колісного чи інших допоміжних засобів;
- перекладу жестовою мовою;
- адаптованих друкованих, цифрових або презентаційних матеріалів;

- особливостей комунікації чи сприйняття інформації;
- сенсорної чутливості;
- харчових, медичних або релігійних правил;
- потреби в супроводі, допомозі помічника або підтримці.

Надана інформація буде використана виключно для належної організації заходів та створення комфортних умов участі».

Зустріч і привітання

Привітання під час офіційних зустрічей мають ґрунтуватися на повазі, уважності до людини та готовності адаптувати звичні протокольні жести до різних способів взаємодії.

Рукостискання залишається поширеним дипломатичним і діловим жестом, однак важливо враховувати, що не для всіх людей воно є комфортним або можливим.

Рекомендовані підходи:

- якщо людина використовує протез, має обмежену рухливість або не користується правою рукою, цілком доречно потиснути ліву руку або адаптувати спосіб привітання відповідно до ситуації;
- якщо людина не простягає руку або уникає фізичного контакту, варто обрати іншу форму привітання — легкий уклін головою, усмішку, словесне привітання чи жест рукою до серця;
- не слід ініціювати фізичний контакт без очевидного сигналу готовності з боку людини;
- важливо пам’ятати, що деякі стани можуть супроводжуватися болем, сенсорною чутливістю, підвищеною втомлюваністю або дискомфортом від дотику;

- під час привітання з людиною, яка має порушення зору або втрату зору, важливо спочатку чітко назвати себе та, за потреби, інших присутніх у приміщенні;

- якщо ви пропонуєте рукостискання людині з порушенням зору, варто озвучити це словами («Дозвольте потиснути вам руку») або легко торкнутися тильної сторони долоні після вербального сигналу;

- під час розмови бажано повідомляти, коли ви відходите або завершуєте взаємодію, щоб людина не продовжувала говорити в порожній простір.

У міжнародній практиці хорошим тоном вважається орієнтація не на «єдино правильний» формат привітання, а на комфорт, гідність і спосіб комунікації конкретної людини.

Спілкування

Під час офіційної, дипломатичної або ділової взаємодії важливо враховувати різні способи сприйняття інформації та комунікації. Безбар'єрне спілкування — це насамперед про повагу, уважність і готовність адаптувати формат взаємодії до потреб людини.

Рекомендовані підходи:

- під час розмови з людиною, яка користується кріслом колісним, якщо розмова триває довше кількох хвилин, бажано сісти або відійти на комфортну відстань, щоб уникнути постійної комунікації «зверху вниз», яка може створювати психологічний дискомфорт;

- звертайтеся безпосередньо до людини, а не до її супроводжуючого, асистента чи перекладача жестової мови;

- не варто спиратися на крісло колісне, милиці або інші допоміжні засоби — це частина особистого простору людини.

Під час спілкування з людьми, які мають порушення слуху:

- говоріть безпосередньо до людини, підтримуючи природний зоровий контакт;
- не потрібно кричати або надмірно уповільнювати мовлення — це не покращує розуміння;
- важливо, щоб обличчя було добре освітленим, адже багато людей читають по губах або орієнтуються на міміку;
- якщо залучений перекладач жестової мови, звернення все одно адресують людині, а не перекладачу;
- під час групових зустрічей бажано говорити по черзі та уникати одночасних реплік;
- за потреби використовуйте письмові повідомлення, субтитри, чат або короткі нотатки.
- Під час спілкування з людьми, які мають порушення або втрату зору:
- на початку розмови представтеся та, за потреби, назвіть інших присутніх;
- озвучуйте важливі невербальні дії або зміни ситуації («показую документ», «ми переходимо в іншу залу», «ліворуч від вас стілець»);
- не слід мовчки брати людину за руку або переміщувати її — спочатку запропонуйте допомогу;
- уникайте фраз на кшталт «ось тут» або «там», якщо вони не супроводжуються чітким описом простору;
- повідомляйте, коли завершуєте розмову або відходите.

Під час спілкування з людьми, які мають інтелектуальні порушення, труднощі з концентрацією уваги або когнітивну втому:

- використовуйте прості, чіткі та послідовні формулювання без надмірно складних конструкцій;
- одну важливу думку краще висловлювати одним реченням;
- варто уникати надлишку інформації, швидкого темпу мовлення та перевантажених презентацій;
- за потреби повторюйте ключову інформацію спокійно й без поблажливого тону;
- корисно дублювати усну інформацію письмово — коротким планом, повідомленням або тезами;
- під час тривалих зустрічей доцільно передбачати паузи, можливість перепочинку та доступ до тихого простору;
- не слід трактувати повільну реакцію або потребу в уточненні як некомпетентність чи незацікавленість.

4.2. Офіційні прийоми, обіди та розсадження (Seating Plan)

Просторова організація та розсадка

Планування простору під час офіційних зустрічей, переговорів, прийомів чи конференцій має враховувати різні потреби учасників та забезпечувати рівну можливість участі для всіх присутніх. Просторова організація не повинна створювати відчуття ізоляції, «окремого місця» або другорядної ролі людини.

Для людей, які користуються кріслом колісним:

- місце за столом має бути підготовлене заздалегідь — без зайвого стільця або інших перешкод;

- таке місце повинно бути органічно інтегроване у загальну схему розсадки, а не розташоване окремо чи «з краю», якщо це не передбачено протоколом або рангом;
- важливо забезпечити достатню ширину проходів для маневрування — орієнтовно не менше 90–120 см;
- необхідно перевірити доступність підходів до сцени, трибуни, зони кейтерингу, санітарних приміщень та евакуаційних виходів;
- бажано уникати високих подіумів або зон, до яких можна потрапити лише сходами.

Для людей, які мають порушення слуху:

- учасників, які читають по губах або користуються перекладом жестовою мовою, бажано розміщувати так, щоб вони мали прямий візуальний контакт зі спікером, екраном або перекладачем;
- важливо уникати посадки спиною до джерела світла, оскільки це ускладнює зчитування міміки;
- під час дискусій круглі столи або U-подібна розсадка часто є комфортнішими, ніж класичне театральне розміщення;
- варто мінімізувати фоновий шум і надмірну музику під час офіційної частини заходу.

Для людей, які мають порушення або втрату зору:

- бажано передбачати зрозумілу навігацію до місця посадки та супровід за потреби;
- людина має мати можливість безперешкодно розмістити тактильну тростину, собаку-помічника або допоміжні засоби;
- небажано залишати у проходах дроти, мобільні конструкції чи декоративні елементи;

- якщо використовуються друковані матеріали, варто заздалегідь уточнювати потребу в електронному форматі, збільшеному шрифті або доступному цифровому документі.

Для людей із сенсорною чутливістю, аутизмом або когнітивною втомою:

- бажано уникати надмірно яскравого миготливого освітлення, різких звуків або перевантажених візуальних елементів;
- за можливості варто передбачати тихіші місця або зони короткого перепочинку;
- корисною є зрозуміла структура простору та передбачуваність розсадки;
- під час тривалих заходів доцільно передбачати регулярні перерви та доступ до води;
- людям із когнітивною втомою часто комфортніше сидіти ближче до спікера або виходу, щоб легше концентруватися чи мати можливість ненав'язливо залишити залу за потреби.

Для людей старшого віку або людей із тимчасовими порушеннями функціювання:

- бажано уникати тривалого стояння під час реєстрації або очікування;
- варто забезпечити стільці з опорою для спини та достатнім простором для проходу;
- доцільно враховувати близькість до виходів, санітарних приміщень та зон відпочинку.

Якісна просторова організація — це ознака професійного, сучасного та людиноцентричного підходу до проведення заходів.

Харчування та сервірування

Організація харчування під час офіційних заходів має враховувати не лише протокольні стандарти, а й різноманітні потреби учасників. Доступність у цій сфері — це питання безпеки, зручності, поваги до культурних, релігійних та медичних потреб людини.

Меню та інформація про страви

- бажано забезпечувати чітке маркування алергенів та основних інгредієнтів;
- доцільно передбачати різні типи харчових опцій, зокрема:
  - вегетаріанські та веганські страви;
  - безглютенові та безлактозні опції;
  - халяльні та кошерні страви;
  - страви з урахуванням медичних, релігійних або етичних обмежень;
- меню бажано подавати зрозумілою мовою, без надмірно складних назв чи професійної гастрономічної термінології;
- за можливості варто мати електронну версію меню або версію зі збільшеним шрифтом.

Організація фуршету та доступ до страв

- формат «шведський стіл» може бути незручним для людей, які користуються кріслом колісним, милицями, тростиною або мають труднощі з балансом чи моторикою;
- у таких випадках протокольна або сервісна команда має бути готовою делікатно запропонувати допомогу з вибором страв, перенесенням тарілки або напоїв;

- допомога має пропонуватися коректно й ненав'язливо, без припущення про неспроможність людини;
- висота фуршетних столів бажано не повинна перевищувати приблизно 80–85 см;
- важливо забезпечити достатню ширину проходів між столами та відсутність перешкод для маневрування;
- бажано уникати надто високих коктейльних столиків без альтернативних місць для сидіння.

Комфорт та безпека під час прийому їжі

- людям старшого віку, вагітним жінкам, людям із тимчасовими порушеннями здоров'я або хронічною втомою важливо мати можливість сісти під час прийому їжі;
- варто враховувати, що деякі люди можуть мати труднощі з використанням важких столових приборів, дрібного посуду або складного сервірування;
- бажано уникати надмірного шуму та дуже щільного скупчення людей у зоні харчування;
- під час тривалих заходів важливо забезпечити постійний доступ до питної води;
- у міжнародному та дипломатичному середовищі хорошою практикою є наявність безалкогольних альтернатив без акцентування уваги на виборі людини.

Комунікація та етикет

- не слід публічно коментувати харчові обмеження або причини вибору певної їжі;
- небажано наполягати на дегустації страв чи вживанні алкоголю «з ввічливості»;

- увага до особливостей харчування має сприйматися як частина професійної організації заходу, а не як «особливе ставлення».

Сучасний протокол дедалі більше враховує не лише форму події, а й реальний досвід участі людини. Саме тому доступність у питаннях харчування та сервірування є важливою складовою якісної організації міжнародних і публічних заходів.

4.3. Офіційне фотографування (т.зв. Family Photo)

Традиційний формат офіційного фото часто передбачає багаторівневі подіуми або сходинки, що може створювати бар'єри для частини учасників та візуально виокремлювати людей за способом пересування.

Рекомендовані підходи:

- якщо серед учасників є люди, які користуються кріслом колісним, мають порушення мобільності, тимчасові травми або труднощі з пересуванням, фотографування бажано організовувати на рівній поверхні без подіумів і сходинок;

- хорошою практикою є використання єдиного формату розміщення — наприклад, коли всі учасники сидять на стільцях або частина групи сидить у симетричній композиції;

- такий підхід не лише забезпечує доступність, а й створює більш рівноправну та професійну візуальну композицію без акцентування уваги на фізичних відмінностях;

- важливо уникати ситуацій, коли людина на кріслі колісному опиняється окремо «з краю», у нижньому ряду або в технічно незручному місці;

- під час формування композиції слід враховувати достатній простір для маневрування та безпечного розміщення допоміжних засобів;

- фотограф та протокольна команда мають заздалегідь продумати логістику розміщення групи, щоб уникнути публічних імпровізацій або незручних ситуацій безпосередньо під час зйомки;

- якщо у групі є люди з порушенням слуху, важливо забезпечити видимість фотографа або координатора для розуміння команд і моменту зйомки;

- для людей із порушенням зору доцільно коротко озвучувати етапи організації фотографування та попереджати про початок зйомки.

5. Забезпечення доступності консульських послуг





5.1. Аудит та адаптація фізичного простору (Checklist)



5.2. Цифрова доступність: вебсайти та цифрова комунікація

5.3. Обслуговування відвідувачів з різними потребами щодо доступності

5. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСТУПНОСТІ КОНСУЛЬСЬКИХ ПОСЛУГ

Фізична доступність консульства — це вимога українського законодавства. Згідно з Ліцензійними умовами, приміщення, де здійснюється обслуговування громадян, мають бути доступними для різних суспільних груп, включаючи людей зі зниженою мобільністю.

5.1. Аудит та адаптація фізичного простору (Checklist)

Кожна закордонна дипломатична установа України має провести комплексний аудит безбар'єрності приміщень та сервісів відповідно до вимог ДСТУ ISO 21542:2025 та чинної редакції ДБН В.2.2-40:2018 з урахуванням актуальних змін і принципів універсального дизайну.

Таблиця 2. Ключові параметри фізичної доступності ЗДУ

Вхідна група	
Нормативна вимога	*Практичне рішення для ЗДУ*
1. основний вхід до будівлі має бути безбар'єрним або обладнаним пандусом; 2. рекомендований ухил пандуса - не більше 8% (приблизно 4,5° або співвідношення 1:12), ширина - не менше 1,2 м; 3. дверний проріз має бути шириною не менше 0,9 м;	1. якщо стандартна рамка або система контролю доступу є недостатньо широкою, необхідно передбачити альтернативний доступний прохід та можливість проведення ручного огляду; 2. ручний огляд має здійснюватися коректно, конфіденційно та з повагою до гідності людини;

4. бажано уникати порогів; якщо поріг наявний, його висота не повинна перевищувати 2 см; 5. біля входу доцільно передбачити достатній простір для маневрування кріслом колісним та безпечного відкривання дверей.	3. персонал служби безпеки має бути проінструктований щодо етичної взаємодії з людьми з інвалідністю та різними потребами доступності; 4. не слід без дозволу торкатися крісла колісного, тростини, протезів, медичного обладнання або інших допоміжних засобів; 5. варто враховувати, що деякі медичні пристрої або імпланти можуть реагувати на системи безпеки, тому альтернативна процедура перевірки має бути доступною без створення стресової чи принизливої ситуації; 6. під час проходження контролю бажано забезпечити зрозумілі візуальні та голосові інструкції.
Зона безпеки	
Нормативна вимога	*Практичне рішення для ЗДУ*
1. рамки металодетекторів та турнікети мають забезпечувати можливість безперешкодного проходу людей, які користуються кріслом колісним, милицями, іншими допоміжними засобами пересування або мають супровід;	1. якщо стандартна рамка або система контролю доступу є недостатньо широкою, необхідно передбачити альтернативний доступний прохід та можливість проведення ручного огляду; 2. ручний огляд має здійснюватися коректно, конфіденційно та з повагою до гідності людини;

2. рекомендована ширина проходу — не менше 80–90 см	3. персонал служби безпеки має бути проінструктований щодо етичної взаємодії з людьми з інвалідністю та різними потребами доступності; 4. не слід без дозволу торкатися крісла колісного, тростини, протезів, медичного обладнання або інших допоміжних засобів; 5. варто враховувати, що деякі медичні пристрої або імпланти можуть реагувати на системи безпеки, тому альтернативна процедура перевірки має бути доступною без створення стресової чи принизливої ситуації; 6. під час проходження контролю бажано забезпечити зрозумілі візуальні та голосові інструкції.
Зона очікування	
Нормативна вимога	*Практичне рішення для ЗДУ*
1. забезпечення простору для маневрування крісла колісного — орієнтовно коло діаметром не менше 1,5 м; 2. наявність місць для сидіння різної висоти; 3. принаймні частина сидінь має бути обладнана спинками та підлокітниками;	1. залишати вільний простір поруч із місцями сидіння для людей, які користуються кріслом колісним; 2. використовувати контрастне маркування на підлозі, скляних поверхнях і перепадах висоти; 3. забезпечити зрозумілу навігацію до рецепції, санітарних приміщень, ліфта та виходів;

4. забезпечення доступних проходів і безперешкодного пересування; 5. наявність попереджувальних тактильних елементів перед сходами та іншими небезпечними ділянками; 6. контрастне маркування елементів навігації та потенційних перешкод.	4. облаштовувати попереджувальні тактильні смуги перед початком сходів, іншими перешкодами або зонами підвищеної небезпеки на шляхах руху; 5. забезпечувати достатнє та рівномірне освітлення без мерехтіння і різких відблисків; 6. за можливості передбачати тихішу зону для людей із сенсорною чутливістю або когнітивною втомою.
Санітарна кімната	
Нормативна вимога	*Практичне рішення для ЗДУ*
1. у будівлі має бути передбачена щонайменше одна доступна туалетна кімната або універсальна санітарна кабіна; 2. рекомендовані мінімальні розміри доступної кабіни — орієнтовно не менше 1,65 м завширшки та 1,8 м завглибшки; 3. необхідно забезпечити простір для маневрування кріслом колісним; 4. біля унітазу мають бути встановлені стаціонарні або відкидні поручні;	1. доступна туалетна кімната є критично важливим елементом безбар'єрності, оскільки її відсутність фактично унеможливлює тривале перебування людини у приміщенні; 2. якщо будівля є історичною, орендованою або має обмеження щодо реконструкції, необхідно передбачати альтернативні рішення; 3. такими рішеннями можуть бути домовленості про використання доступних туалетних приміщень у сусідніх будівлях або установах; 4. інформація про доступний санітарну кабіну має бути зрозумілою для відвідувачів та персоналу;

5. раковина, дзеркало, дозатори мила та сушарки мають бути розташовані на доступній висоті; 6. двері мають відчинятися назовні або бути розсувними; 7. бажано уникати високих порогів та слизьких покриттів; 8. у туалетній кімнаті має бути передбачена система екстреного виклику допомоги (тривожна кнопка або шнурок), доступна з рівня підлоги; 9. навігація до туалетної кімнати має бути зрозумілою та контрастно позначеною.	5. персонал повинен знати маршрут до доступної туалетної кімнати та бути готовим за потреби допомогти з навігацією; 6. під час ремонту або облаштування приміщень доступний санітарна кабіна має розглядатися як один із пріоритетних елементів інфраструктури, а не як додаткове або факультативне рішення.

Консульське вікно	
Нормативна вимога	*Практичне рішення для ЗДУ*
1. частина робочої поверхні має бути доступною для людей, які користуються кріслом колісним; 2. рекомендована висота доступної ділянки стільниці — орієнтовно 70–80 см;	1. якщо консульські вікна або броньовані стійки є надто високими чи недоступними для частини відвідувачів, необхідно передбачити альтернативний формат обслуговування;

3. під стільницею бажано передбачати вільний простір для розміщення ніг і маневрування;

4. необхідно забезпечити можливість комфортної комунікації сидячи;

5. у зонах прийому доцільно використовувати індукційні системи (індукційні петлі) для людей, які користуються слуховими апаратами або кохлеарними імплантами;

6. інформація про наявність індукційної системи має бути позначена відповідним міжнародним символом;

7. скляні перегородки та захисні екрани не повинні суттєво погіршувати можливість комунікації, зокрема зчитування міміки або мовлення.

2. таким рішенням може бути окрема кімната прийому, доступний стіл у зоні очікування або можливість виходу працівника до відвідувача;

3. персонал має бути уповноважений самостійно пропонувати таку альтернативу без створення для людини додаткових бар'єрів або необхідності публічно пояснювати причини;

4. бажано забезпечити можливість конфіденційного спілкування в доступному просторі;

5. під час комунікації слід уникати надмірного фонового шуму та ситуацій, коли людина змушена говорити через товсте скло або у незручній позі;

6. за можливості варто передбачити електронну чергу, текстові повідомлення або візуальне дублювання голосових викликів.

5.2. Цифрова доступність: вебсайти та цифрова комунікація

Вебсайти закордонних дипломатичних установ є одним із ключових каналів взаємодії з громадянами, іноземними партнерами та відвідувачами. Саме тому цифрові сервіси мають бути доступними для людей з різними способами сприйняття інформації та комунікації.

Вебсайти, онлайн-сервіси та цифрові матеріали мають відповідати вимогам WCAG 2.1 (рівень AA), а також положенням ДСТУ EN 301 549:2022, що гармонізований з європейськими вимогами цифрової доступності.

Технічні та комунікаційні вимоги

Сприйняття інформації (Perceivable)

- усі зображення, інфографіки, кнопки та інші візуальні елементи повинні містити альтернативний текстовий опис (alt text) для програм зчитування з екрана;
- співвідношення контрасту тексту до фону має бути достатнім для комфортного читання (рекомендовано не менше 4,5:1);
- не слід використовувати лише колір як єдиний спосіб передачі інформації;
- відеоматеріали мають супроводжуватися субтитрами;
- для важливих звернень та суспільно значущої інформації бажано передбачати переклад жестовою мовою;
- аудіо- та відеоконтент бажано супроводжувати текстовими версіями або коротким викладом змісту.

Керованість (Operable)

- усі основні функції сайту мають бути доступними без використання миші — лише за допомогою клавіатури;
- навігація повинна бути логічною та послідовною;
- інтерактивні елементи мають мати зрозумілі назви та достатню зону натискання;
- форми запису, консульські анкети та онлайн-сервіси не повинні перериватися через надто короткий час неактивності;
- користувач повинен мати можливість зупинити, відкласти або повторити автоматичні процеси чи рухомий контент.

Зрозумілість (Understandable)

- інформація має подаватися зрозумілою та простою мовою;
- бажано уникати надмірно складних юридичних конструкцій, бюрократичних формулювань та професійного жаргону;
- інструкції та алгоритми дій мають бути покроковими;
- структура сторінок і навігація мають бути передбачуваними та послідовними;
- повідомлення про помилки у формах мають бути зрозумілими та пояснювати спосіб виправлення;
- важливу інформацію доцільно дублювати кількома форматами: текстом, візуально та, за можливості, аудіо.

Практичні рішення

- регулярно проводити аудит цифрової доступності вебресурсів;
- тестувати сайти за участі людей з різними потребами у доступності;

- призначити відповідальну особу за цифрову доступність та дотримання стандартів;
- забезпечити доступність PDF-документів, онлайн-запису та електронних форм;
- під час кризових ситуацій або термінових повідомлень передбачити забезпечення доступності інформації для всіх груп користувачів.

5.3. Обслуговування відвідувачів з різними потребами щодо доступності

Для людей, які мають порушення або втрату зору

- під час початку розмови працівнику бажано чітко представитися та, за потреби, назвати інших присутніх у приміщенні;
- важливо озвучувати ключові дії та зміни ситуації («передаю вам документ», «праворуч знаходиться стілець», «ми переходимо до іншого кабінету»);
- за потреби слід запропонувати зачитати документ або пояснити його структуру;
- під час підписання документів можна використовувати трафарет, рамку для підпису або тактовно допомогти людині зорієнтуватися щодо місця підпису;
- не слід самостійно брати людину за руку або переміщувати її без попередньої згоди;
- якщо потрібен супровід, коректно запропонувати людині спертися на руку супроводжуючого, а не навпаки;
- необхідно дозволяти вхід із собакою-помічником — собака-помічник є службовою твариною, яка забезпечує безпеку та

самостійність людини, тому доступ таких тварин до приміщень має бути забезпечений;

- персоналу не слід відволікати, гладити або годувати собаку-помічника без дозволу власника;
- друковані матеріали бажано, за можливості, надавати також в електронному форматі, придатному для програм зчитування з екрана;
- навігація у приміщенні має бути зрозумілою, без несподіваних перешкод, відкритих дверей у проходах або предметів на маршруті руху.

Якісна взаємодія з людьми, які мають порушення зору, ґрунтується не на надмірній опіці, а на чіткій комунікації, передбачуваності простору та повазі до самостійності людини.

Для людей, які мають порушення слуху

- під час спілкування важливо встановлювати прямий візуальний контакт із людиною;
- не слід закривати рот руками, відвертатися під час розмови або стояти спиною до джерела світла, оскільки це ускладнює зчитування міміки та читання по губах;
- говорити бажано чітко, у природному темпі та без надмірного підвищення голосу;
- у приміщенні бажано мінімізувати фоновий шум, який може ускладнювати сприйняття мовлення;
- працівникам доцільно мати напоготові планшет, телефон або блокнот для письмової комунікації;
- важливу інформацію (дати, адреси, номери документів, час прийому) бажано дублювати письмово;

- якщо залучений перекладач жестової мови, звертатися слід безпосередньо до людини, а не до перекладача;
- у зонах прийому бажано використовувати системи підтримки слуху (assistive listening systems), зокрема індукційні системи, FM-системи або інші технології підсилення та передачі звуку;
- доцільно використовувати сучасні цифрові рішення:
  - сервіси автоматичного перетворення мовлення у текст;
  - відеозв'язок із перекладачем жестової мови;
  - спеціалізовані сервіси підтримки комунікації для людей з порушеннями слуху;
- інформацію в системах електронної черги та оголошення бажано дублювати не лише голосом, а й візуально;
- під час надзвичайних ситуацій сигнали оповіщення мають бути як звуковими, так і візуальними.



6. Кризові комунікації та управління надзвичайними ситуаціями







6.1. Інклюзивне планування евакуації

6.2. Комунікація під час кризи

6. КРИЗОВІ КОМУНІКАЦІЇ ТА УПРАВЛІННЯ НАДЗВИЧАЙНИМИ СИТУАЦІЯМИ

Евакуація громадян із зон бойових дій, гуманітарних криз, стихійних лих або інших надзвичайних ситуацій є одним із найскладніших завдань консульської служби. Міжнародний досвід, зокрема евакуацій з Афганістану, Гази та в умовах повномасштабної війни в Україні, показав, що люди з інвалідністю, люди старшого віку, люди з хронічними захворюваннями та інші громадяни з різними потребами доступності часто залишаються недостатньо врахованими у стандартних кризових протоколах.

Інклюзивне планування евакуації має бути інтегроване в систему кризового реагування ще на етапі підготовки, а не лише під час самої надзвичайної ситуації.

6.1. Інклюзивне планування евакуації

Консульський облік та оцінка потреб

- під час консульського обліку або кризової реєстрації доцільно передбачати добровільне поле щодо потреб доступності та підтримки;
- така інформація може включати:
  - потребу у допоміжних засобах пересування;
  - потребу в електроживленні для медичного обладнання;
  - залежність від ліків або регулярної терапії;
  - потребу в супроводі;
  - потребу у перекладі жестовою мовою;

- особливості комунікації або сенсорної підтримки;

- збір таких даних має здійснюватися конфіденційно та виключно для цілей безпеки й організації евакуації;

- це дозволяє формувати пріоритетні маршрути допомоги та уникати ситуацій, коли людина стає «невидимою» для системи реагування.

Евакуаційна логістика

- під час планування евакуаційних маршрутів необхідно перевіряти доступність транспорту, пунктів збору та місць тимчасового перебування;

- за можливості слід використовувати транспорт, доступний для людей, які користуються кріслом колісним або мають труднощі з пересуванням;

- тимчасові місця розміщення мають враховувати базові потреби доступності:

  - доступний вхід;

  - доступні санітарні приміщення;

  - можливість заряджання медичних приладів;

  - безпечний доступ до ліків та медичної підтримки;

- у кризових умовах важливо враховувати потреби не лише людей з інвалідністю, а й людей старшого віку, вагітних жінок, дітей, людей із травмами та осіб у стані психологічного виснаження.

Система оповіщення та кризова комунікація

Інформація про евакуацію, зміни маршрутів або загрози має передаватися мультимодально — різними каналами одночасно.

Рекомендовано використовувати:

- аудіоповідомлення, телефонні дзвінки або голосові сповіщення — для людей, які мають порушення зору;
- SMS, повідомлення у месенджерах, push-сповіщення, текстові табло або візуальні сигнали — для людей, які мають порушення слуху;
- повідомлення мають бути викладені простою та зрозумілою мовою — для людей із когнітивними порушеннями, високим рівнем стресу або кризовою дезорієнтацією;
- короткі покрокові інструкції без надлишкової інформації;
- за можливості — відеозвернення з субтитрами та перекладом жестовою мовою.

Підготовка персоналу

- працівники консульських установ мають проходити базову підготовку щодо інклюзивної кризової взаємодії;
- важливо, щоб персонал умів:
  - коректно комунікувати в кризових умовах;
  - супроводжувати людей з різними потребами щодо доступності;
  - працювати без упереджень та дискримінаційних припущень;
  - ухвалювати рішення з урахуванням принципу пріоритету людської безпеки та гідності.

6.2. Комунікація під час кризи

У кризових ситуаціях люди часто перебувають у стані підвищеного стресу, дезорієнтації та інформаційного перевантаження. У таких умовах здатність швидко сприймати й аналізувати інформацію може суттєво знижуватися. Саме тому кризова комунікація має бути максимально зрозумілою, передбачуваною та доступною для людей з різними способами сприйняття інформації.

Чіткість та зрозумілість повідомлень

- кризові повідомлення мають бути короткими, структурованими та містити три ключові елементи:
  - що сталося;
  - що потрібно робити;
  - куди звертатися або переміщуватися;
- важливу інформацію бажано подавати простими реченнями без складних бюрократичних або юридичних формулювань;
- доцільно використовувати:
  - піктограми;
  - схеми маршрутів;
  - карти;
  - візуальні інструкції;
  - кольорове та контрастне маркування;
- повідомлення мають бути придатними для швидкого читання з мобільного телефону;
- критично важливу інформацію бажано дублювати кількома каналами одночасно.

Доступність кризових брифінгів та звернень

- офіційні звернення, брифінги та термінові повідомлення мають бути доступними для людей з порушеннями слуху;
- під час відеозвернень або прямих ефірів бажано забезпечувати:
  - опереклад жестовою мовою;
  - субтитрування;
  - чіткий та якісний звук;
- перекладач жестової мови має бути:
  - добре освітленим;
  - достатньо крупно видимим у кадрі;
  - розташованим поруч зі спікером або у спеціально виділеному вікні;
- перекладача не повинні перекривати титри, графіка або службові елементи трансляції;
- важливі текстові повідомлення мають бути контрастними та читабельними.

Мультимодальна кризова комунікація

Інформація під час надзвичайних ситуацій має дублюватися різними способами:

- аудіально — для людей з порушеннями зору;
- візуально — для людей з порушеннями слуху;
- простою мовою — для людей із когнітивними порушеннями, високим рівнем стресу або кризовою дезорієнтацією.

Практичні підходи

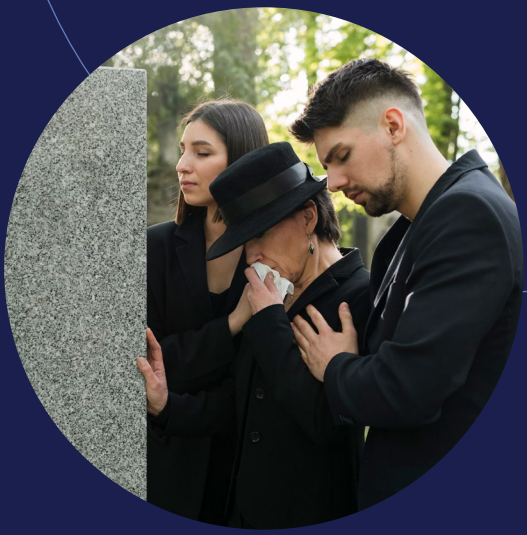
- важливо уникати суперечливих повідомлень і різних інструкцій у різних каналах;
- оновлення інформації мають бути регулярними навіть у разі відсутності нових даних;
- бажано заздалегідь підготувати шаблони кризових повідомлень у доступних форматах;
- персонал має бути навчений принципам безбар'єрної кризової комунікації.

У кризових ситуаціях доступність інформації безпосередньо впливає на безпеку людей. Людина не може виконати інструкцію, якщо вона не має можливості її побачити, почути, зрозуміти або вчасно отримати.

7. Робота з чутливими темами у консульських справах







7.1. Репатріація тіл померлих та взаємодія з родичами

7.2. Питання правосуб'єктності та психічного здоров'я

7. РОБОТА З ЧУТЛИВИМИ ТЕМАМИ У КОНСУЛЬСЬКИХ СПРАВАХ

7.1. Репатріація тіл померлих та взаємодія з родичами

Смерть громадянина за кордоном є одночасно складною юридичною, організаційною та емоційною ситуацією. У таких випадках консульська служба має забезпечувати не лише координацію процедур, а й максимально коректну, людиноцентричну та чутливу комунікацію з рідними.

Термінологія та комунікація

- у спілкуванні з родичами слід використовувати нейтральну та шанобливу лексику;
- бажано уникати знеособлюючих, професійно-жаргонних або травматичних формулювань, зокрема слів «труп», «вантаж 200» та подібних;
- доцільно використовувати формулювання:
  - «тіло померлого»;
  - «тіло загиблого»;
  - «труна»;
  - «померла людина»;
- під час комунікації важливо говорити просто, чітко та без надмірно формалізованої юридичної мови;
- інформацію про процедури, строки та документи бажано пояснювати покроково.

Релігійна та культурна чутливість

- працівники консульської служби мають враховувати релігійні та культурні традиції, пов'язані з похованням і прощанням;
- у різних релігійних традиціях можуть існувати особливі вимоги щодо:
  - строків поховання;
  - кремації;
  - підготовки тіла;
  - супровідних ритуалів;
  - транспортування;
- наприклад:
  - в ісламі та юдаїзмі поховання зазвичай має відбутися якнайшвидше, а кремація не допускається;
  - у частині індуїстських традицій кремація є обов'язковою складовою поховального ритуалу;
- якщо місцеве законодавство, санітарні правила або процедура розслідування обмежують можливість швидкого поховання чи виконання окремих релігійних практик, це слід пояснювати максимально делікатно та прозоро;
- важливо не вступати у конфлікт із релігійними переконаннями родини, а шукати можливі компромісні рішення в межах законодавства країни перебування.

Емоційна підтримка та етична взаємодія

- під час кризової взаємодії працівникам слід зберігати спокійний, стриманий та емпатійний стиль спілкування;

- не варто давати обіцянки щодо строків або результатів, якщо вони не можуть бути гарантовані;
- замість цього доцільно використовувати формулювання:
  - «ми підтримуємо зв'язок із відповідними службами»;
  - «ми робимо все можливе для прискорення процедури»;
  - «ми інформуватимемо вас про кожен наступний етап»;
- родичі мають отримувати регулярне оновлення інформації навіть у разі відсутності змін;
- важливо враховувати, що люди у стані гострого горя можуть мати труднощі зі сприйняттям великого обсягу інформації, тому ключові інструкції бажано дублювати письмово;
- під час спілкування слід уникати сухого бюрократичного стилю, поспіху або формального ставлення.

У таких ситуаціях професійність консульської служби визначається не лише юридичною точністю процедур, а й здатністю зберігати людяність, повагу та гідність у найскладніші для родини моменти.

7.2. Питання правосуб'єктності та психічного здоров'я

У випадках затримання, госпіталізації або інших кризових ситуацій консульські працівники можуть взаємодіяти з громадянами, які мають психічні розлади чи психосоціальні порушення, перебувають у стані гострого стресу, дезорієнтації або тимчасово мають труднощі з розумінням інформації, комунікацією чи ухваленням рішень. Такі обставини самі по собі не позбавляють людину правосуб'єктності та не є достатньою підставою для обмеження її прав. Консульська допомога має надаватися з дотриманням прав людини, місцевого законодавства, поваги до волі й уподобань людини та, за потреби,

із забезпеченням доступної комунікації й підтримки у прийнятті рішень.

Правосуб'єктність та підтримка у прийнятті рішень

- Відповідно до статті 12 Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю, люди з психосоціальними та інтелектуальними порушеннями мають право на правосуб'єктність та рівність перед законом нарівні з іншими людьми;
- Наявність діагнозу в людини само по собі не повинне бути підставою для автоматичного обмеження прав, примусового позбавлення дієздатності або дискримінаційного ставлення;
- Консульські працівники мають уважно ставитися до випадків, коли громадянина можуть примушувати до лікування, ізоляції або юридичних рішень без належних процедурних гарантій;
- За можливості доцільно підтримувати підходи, засновані на підтриманому прийнятті рішень (supported decision-making), а не на повному заміщенні волі людини;
- Під час взаємодії важливо максимально залучати саму людину до прийняття рішень щодо власних справ, наскільки це дозволяє її актуальний стан і безпекова ситуація;
- У складних випадках бажано залучати адвокатів, медичних фахівців, соціальні служби та представників родини з дотриманням місцевого законодавства та конфіденційності.

Комунікація та професійна лексика

- у службових документах, звітах і внутрішній комунікації слід уникати стигматизувальних або оціночних формулювань;
- небажано використовувати слова:
  - «неадекватний»;

- «божевільний»;
- «псих»;
- «нестабільний»;
- «агресивний» — без опису конкретної поведінки;

- замість цього доцільно описувати конкретні спостережувані факти та поведінкові прояви, наприклад:
  - «громадянин перебуває у стані сильного емоційного збудження»;
  - «має труднощі з орієнтацією в часі або просторі»;
  - «демонструє дезорганізоване мовлення»;
  - «потребує медичної оцінки стану»;
  - «перебуває у стані гострого стресу».

Практичні підходи у кризових ситуаціях

- під час спілкування бажано:
  - говорити спокійно та чітко;
  - уникати різких рухів і конфронтаційного тону;
  - давати короткі та зрозумілі інструкції;
  - мінімізувати кількість людей у приміщенні;
  - за можливості забезпечити тихий і безпечний простір;

- важливо пам'ятати, що людина може перебувати не лише у стані психічного порушення функціювання, а й у реакції на травму, насильство, війну, втрату або гострий стрес;

- консульська служба має діяти з урахуванням принципів гідності, недискримінації та найкращих інтересів людини.

Ставлення до психічного здоров'я у сучасній дипломатичній та консульській практиці дедалі більше переходить від моделі контролю до моделі підтримки прав людини, автономії та безпечної комунікації.

8. Внутрішня організаційна культура та кадрова політика





8.1. Інклюзивна кадрова політика

8.2. Навчання та професійна підготовка персоналу

8.3. Культура безбар'єрної комунікації

8.4. Практичні поради щодо безбар'єрної комунікації

8.5. Інфраструктурна та цифрова доступність

8.6. Інтеграція безбар'єрності у внутрішні процедури





8. ВНУТРІШНЯ ОРГАНІЗАЦІЙНА КУЛЬТУРА ТА КАДРОВА ПОЛІТИКА

Безбар'єрність у дипломатичній службі починається з організаційної культури, управлінських рішень та повсякденної комунікації, і вже похідним від цього є архітектурна доступність будівель. Закордонні дипломатичні установи мають не лише надавати доступні послуги громадянам, а й самі бути інклюзивним робочим середовищем, що забезпечує рівну участь, повагу до людської гідності та недискримінацію.

8.1. Інклюзивна кадрова політика

Міністерство закордонних справ України та закордонні дипломатичні установи мають впроваджувати принципи рівних можливостей у кадровій політиці та професійному розвитку персоналу.

- всі люди, включаючи людей з інвалідністю, можуть бути ефективними дипломатами, консулами, аналітиками, перекладачами, фахівцями з міжнародної співпраці, цифрових комунікацій та інших напрямів;
- кадрові рішення мають базуватися на професійних компетентностях, а не на стереотипах щодо стану функціювання чи способу пересування;
- працівникам має забезпечуватися розумне пристосування робочого місця відповідно до індивідуальних потреб;
- такими рішеннями можуть бути:
  - допоміжні засоби;
  - спеціалізоване програмне забезпечення;
  - адаптовані цифрові сервіси;

- ергономічні меблі;
- доступне робоче середовище;
- гнучкі формати роботи;

- внутрішні інформаційні системи, документообіг та цифрові платформи також мають відповідати принципам цифрової доступності.

8.2. Навчання та професійна підготовка персоналу

Безбар'єрність потребує постійного професійного розвитку працівників дипломатичної служби. Регулярне навчання персоналу має охоплювати:

- принципи безбар'єрної комунікації;
- коректну термінологію;
- етику взаємодії з людьми з різними потребами щодо доступності;
- цифрову доступність;
- інклюзивну організацію заходів;
- кризову комунікацію;
- базові навички супроводу та допомоги.

Навчання бажано проводити для:

- консульських працівників;
- протокольних служб;
- служби безпеки;

- пресслужб;
- адміністративного персоналу;
- технічних працівників.

Практичні навички допомоги мають ґрунтуватися на принципі: *«Спочатку запитай, чи потрібна допомога».*

Персонал має розуміти:

- як коректно супроводити людину, яка має порушення зору;
- як комунікувати з людиною, яка має порушення слуху;
- як діяти під час кризових ситуацій;
- як організовувати доступні зустрічі та офіційні заходи;
- як уникати стигматизації і дискримінаційної поведінки.

8.3. Культура безбар'єрної комунікації

Внутрішня та зовнішня комунікація дипломатичної служби має ґрунтуватися на принципах поваги, зрозумілості та людиноцентричності.

У роботі дипломатичної служби доцільно:

- використовувати коректну та недискримінаційну лексику;
- уникати стигматизуючих формулювань;
- застосовувати принципи простої мови та доступного викладення інформації;
- використовувати Довідник безбар'єрності як базове джерело принципів безбар'єрної комунікації та коректної термінології;

- враховувати положення Розпорядження Кабінету Міністрів України №1046-р від 17 листопада 2023 року щодо використання простої мови та формату легкого читання.

Комунікація має бути:

- зрозумілою;
- передбачуваною;
- доступною в різних форматах;
- придатною для людей з різними способами сприйняття інформації та комунікації.

8.4. Практичні поради щодо безбар'єрної комунікації

Людина — передусім

Спочатку говоримо про людину, а не про її стан здоров'я, вік чи інші ознаки. Використовуємо мову, яка підкреслює гідність і рівність. Коли треба сказати про конкретну людину в третій особі, згадуємо тільки ті її ознаки, які мають значення для контексту та уникаємо надмірних особистих деталей.

Контекст має значення

Обираємо слова і спосіб взаємодії відповідно до ситуації, культури, офіційного формату та побажань співрозмовника. Говоримо про інвалідність, стан здоров'я чи інші індивідуальні характеристики лише тоді, коли це необхідно для забезпечення доступності, надання допомоги або безпосередньо стосується ситуації.

Уникаємо евфемізмів (маскувальних слів)

Не замінюємо нейтральні слова (наприклад, «дитина з інвалідністю») штучно позитивними або жалісливими висловами

(наприклад, «особлива дитина», «бідненька дитина», «маленький герой» тощо). Коректний термін завжди є більш доречним і поважним, ніж викривлення реальності.

Не робимо припущень

Уникаємо стереотипів і не робимо висновків про можливості, потреби, спосіб життя чи досвід людини лише на підставі її інвалідності, віку, зовнішності або інших ознак. Якщо певна інформація необхідна для взаємодії, краще коректно поставити запитання.

Пропонуємо, а не нав'язуємо допомогу

Не припускайте, що людині потрібна допомога. Спочатку запитайте, чи вона потрібна, і дійте відповідно до відповіді. Прийміть, що людина може відмовитися від запропонованої допомоги.

Використовуємо фемінітиви

Назви посад, професій і ролей вживаємо відповідно до статі людини, якщо вона не висловила іншого побажання.

Не драматизуємо

Не робимо припущень про якість життя людини, не висловлюємо співчуття лише через наявність інвалідності чи інших ознак.

Право на помилку

Якщо припустилися некоректного висловлювання чи дії, достатньо спокійно вибачитися, виправити себе і продовжити розмову. Надмірні пояснення або спроби виправдати власні слова зазвичай лише ускладнюють комунікацію.

Не героїзуємо

Не називаємо людей з інвалідністю героями лише тому, що вони навчаються, працюють, подорожують чи виконують звичайні

повсякденні справи.

Поважаємо вибір людини

Не робимо припущень щодо того, як людина хоче спілкуватися, яку термінологію використовує або яка підтримка їй потрібна. Якщо виникають сумніви — коректно запитуємо.

Безбар'єрність — це коли можеш

Прагнемо створювати умови, за яких кожна людина може брати участь у зустрічах, переговорах, заходах і спілкуванні на рівних.

8.5. Інфраструктурна та цифрова доступність

Дипломатична служба має системно впроваджувати принципи фізичної та цифрової доступності у своїй діяльності.

Це передбачає:

- поступову адаптацію приміщень відповідно до вимог:
  - ДСТУ ISO 21542:2025;
  - ДБН В.2.2-40:2018;
- розвиток цифрової доступності відповідно до:
  - WCAG 2.1;
  - ДСТУ EN 301 549:2022;
- забезпечення доступності:
  - вебсайтів;
  - консульських сервісів;
  - електронних документів;

- внутрішніх цифрових систем;
- кризових комунікацій.

8.6. Інтеграція безбар'єрності у внутрішні процедури

Принципи безбар'єрності мають бути інтегровані у щоденну діяльність дипломатичної служби, а не існувати як окремий напрям роботи.

Доцільно:

- включати критерії доступності до протокольних чек-листів;
- інтегрувати питання інклюзії у консульські інструкції;
- враховувати потреби доступності під час кризового реагування та евакуації;
- проводити регулярний аудит доступності приміщень і сервісів;
- призначати відповідальних осіб або координаторів з питань безбар'єрності;
- враховувати принципи універсального дизайну під час закупівель, ремонту та цифровізації сервісів.

Сучасна дипломатична служба оцінюється не лише за ефективністю міжнародної взаємодії, а й за здатністю забезпечувати гідність, рівний доступ та безпечну участь для всіх громадян без винятку.



9. Заключне слово





9. ЗАКЛЮЧНЕ СЛОВО

Безбар'єрність є невід'ємною частиною належного урядування та сучасних стандартів, яким має відповідати дипломатична служба. Її практичне впровадження сприяє забезпеченню рівного доступу до послуг дипломатичних і консульських установ, підвищенню якості взаємодії з громадянами та міжнародними партнерами і виконанню міжнародних зобов'язань України. Дотримання принципів безбар'єрності, доступності та інклюзії є практичним проявом поваги до прав людини, людської гідності, рівності та недискримінації.

Ключову роль у цьому відіграє професійна комунікація. Коректна, недискримінаційна термінологія робить офіційне спілкування точнішим, підтримує професійну етику, зміцнює довіру до державних інституцій і узгоджується з міжнародними стандартами у сфері прав людини. Водночас створення безбар'єрного простору охоплює широкий комплекс організаційних, комунікаційних, цифрових і просторових рішень, покликаних забезпечити рівні можливості для всіх людей. Найкраще ці принципи працюють тоді, коли їх враховують ще на етапі планування політик і підготовки заходів: це дає змогу своєчасно усувати потенційні бар'єри. У підсумку такі дії мають забезпечити повноцінну реалізацію прав кожної людини незалежно від віку, статі, стану здоров'я, інвалідності, життєвих обставин чи інших потреб.

Практичне впровадження безбар'єрності означає, що людиноцентричний підхід має пронизувати всі напрями діяльності дипломатичної служби, а це вимагає системної, послідовної роботи. Ідеться про організацію фізичного простору, розвиток цифрових сервісів, доступну комунікацію та коректну термінологію; про врахування різноманітних потреб людей під час підготовки заходів і ведення офіційного листування; про застосування норм дипломатичного протоколу, надання консульської допомоги, кадрову роботу та інші напрями цієї діяльності.

Українська дипломатія репрезентує світові державу, яка послідовно розбудовує суспільство рівних можливостей, поваги до людської

гідності та відкритості до різноманіття. Довіру до цього формують як позиція України на міжнародній арені, так і щоденна практика дипломатичної служби: те, як вона ухвалює рішення, спілкується та взаємодіє з людьми. Саме тому принципи безбар'єрності мають пронизувати кожен із цих рівнів.

Розбудова безбар'єрного простору — процес безперервний і потребує постійного вдосконалення знань, практик та організаційних рішень. Послідовне застосування підходів, викладених у цих Методичних рекомендаціях, підвищить якість роботи дипломатичної служби України, зміцнить довіру до неї та гарантуватиме кожній людині рівне і гідне ставлення.

10. СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Глосарій. Як ми говоримо про воїнів, воїнок та їхніх близьких / Ветеран Хаб. — Київ : Ветеран Хаб, 2026. — 55 с.

2. Дайджест Практики Європейського Комітету з соціальних прав. Рада Європи.
URL: https://rm.coe.int/ecsr-digest-re-social-rights-2023/1680ac-7ba0

3. Дайджест Практики Європейського Комітету з соціальних прав. Рада Європи.
URL: https://rm.coe.int/digest-ecsr-prems-106522-web-en/1680a95dbd

4. Довідник безбар'єрності. – *Без бар'єрів*.
URL: https://bf.in.ua/

5. Європейська конвенція з прав людини. Ратифікована Україною 17.07.1997 р.
URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_004#Text

6. Європейська соціальна хартія (переглянута) : Хартія Ради Європи від 03.05.1996 : станом на 7 верес. 2016 р.
URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_062#Text

7. Звіт за результатами оцінки потреб щодо перегляду політики та нормативно-правової бази у сфері забезпечення прав людей з інвалідністю в Україні. Рада Європи.
URL: https://rm.coe.int/report-e-version-ua-compressed/1680a05799

8. Звіт про оцінку політики та нормативно-правової бази України щодо права літніх осіб на соціальний захист згідно зі статтею 23 Європейської соціальної хартії (переглянутої). Рада Європи. URL: https://rm.coe.int/old-people-ua-soft/1680a2430d

9. Інформаційна довідка щодо моделей оцінки інвалідності (функціональних обмежень) осіб у державах-членах ЄС (на прикладі Латвійської Республіки).
URL: https://research.rada.gov.ua/uploads/documents/33225.pdf

10. Конвенція про права осіб з інвалідністю : Конвенція Орг. Об'єдн. Націй від 13.12.2006 : станом на 19 черв. 2023 р.
URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text

11. Національна стратегія із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року.
URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#Text

12. Про схвалення рекомендацій щодо викладення інформації суб'єктами владних повноважень у форматах, що забезпечують доступність її сприйняття : Розпорядж. Каб. Міністрів України від 17.11.2023 № 1046-р : станом на 20 трав. 2026 р.
URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1046-2023-p#Text

13. Стандарт державної мови «Термінологія безбар'єрності». Друга редакція. Національна комісія зі стандартів державної мови. 2026. 32 с.

14. Український правопис 2019. URL: https://mon.gov.ua/static-objects/mon/sites/1/zagalna%20serednya/Pravopys.2019/ukr.pravopys-2019.pdf

15. APA Inclusive Language Guidelines.
URL: https://www.apa.org/about/apa/equity-diversity-inclusion/language-guidelines

16. Autistic Self Advocacy Network.
URL: https://autisticadvocacy.org/

17. Convention on the Rights of Persons with Disabilities and Optional Protocol. *United Nations*.
URL: https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf

18. Council of Europe – Descriptive Glossary of Terms Relating to Roma Issues.
URL: https://rm.coe.int/1680088ea9

19. Disability Advocacy, Global Organization. *World Blind Union*. World Blind Union.
URL: https://worldblindunion.org/

20. Disability Inclusive Language Guidelines : Annex I | The United Nations Office at Geneva. *The United Nations Office at Geneva.*
URL: https://www.ungeneva.org/en/about/accessibility/disability-inclusive-language/annex-i

21. Diversity Style Guide. Diversity Style Guide.
URL: https://www.diversitystyleguide.com/

22. European Commission. Union of Equality: Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030.
URL: https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/3e1e2228-7c97-11eb-9ac9-01aa75ed71a1/language-en

23. General comment no. 6 (2018) on equality and non-discrimination. UN. Committee on the Rights of Persons with Disabilities (19th sess. : 2018 : Geneva). 19 p.
URL: https://digitallibrary.un.org/record/1626976?v=pdf

24. Guidelines for the use of language as a driver of inclusivity. Council of Europe.
URL: https://www.ecml.at/Portals/1/7MTP/project%20management/Guidelines%20-%20Inclusive%20Language.pdf?ver=2024-04-04-115233-787

25. Guidelines for Working with a Trauma-informed Approach. Australian Human Rights Commission.
URL: https://humanrights.gov.au/__data/assets/file/0034/56887/Ahrc_sr_2021_8_trauma-informed_approach_a4_r2.pdf

26. Homelessness and human rights. Special Rapporteur on the right to adequate housing.
URL: https://www.ohchr.org/en/special-procedures/sr-housing/homelessness-and-human-rights

27. International Organization for Migration – Terminology Guidelines.
URL: https://www.iom.int/key-migration-terms

28. Little People of America. Preferred Terminology.
URL: https://www.lpaonline.org/

29. Mental health in emergencies. *World Health Organization (WHO)*.
URL: https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-in-emergencies

30. Mental health. *World Health Organization (WHO)*.
URL: https://www.who.int/health-topics/mental-health

31. National Association of the Deaf (USA) – Communicating with Deaf People.
URL: https://nad.org

32. National Down Syndrome Society (NDSS).
URL: https://ndss.org/

33. OHCHR and racism. OHCHR.
URL: https://www.ohchr.org/en/racism

34. PTSD: National Center for PTSD.
URL: https://www.ptsd.va.gov/

35. Roma equality, inclusion and participation in the EU. European Commission.
URL: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/justice-and-fundamental-rights/combatting-discrimination/roma-eu/roma-equality-inclusion-and-participation-eu_en

36. Trauma-Informed Communication Guidelines.
URL: https://acehubwales.com/wp-content/uploads/2023/10/PHW-ACEs-Trauma-Informed-Communication-Eng-2.pdf

37. UN Free & Equal – Language and Inclusion.
URL: https://www.unfe.org/

38. UN Women – Gender-Inclusive Language Guidelines. Welcome | UN Women – Headquarters.
URL: https://www.unwomen.org/sites/default/files/Headquarters/Attachments/Sections/Library/Gender-inclusive%20language/Guidelines-on-gender-inclusive-language-en.pdf

39. United Nations Network on Migration.
URL: https://migrationnetwork.un.org/

40. (WAI) W. W. A. I. Introduction to Web Accessibility. *Web Accessibility Initiative (WAI).*
URL: https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-intro/

41. Working Together to End Homelessness in Europe | FEANTSA.
URL: https://www.feantsa.org/

42. World Federation of the Deaf. Inclusion & Equal Rights. *World Federation of the Deaf.*
URL: https://wfdeaf.org/

43. World report on disability. *World Health Organization (WHO).*
URL: https://www.who.int/publications/i/item/9789241564182

44. World report on vision. *World Health Organization (WHO).*
URL: https://www.who.int/publications/i/item/world-report-on-vision