



Безбар'єрне мовлення в Міністерстві оборони України

Довідковий матеріал для проведення Години
безбар'єрності в Міністерстві оборони України

Що таке безбар'єрність



Це не окрема “добра тема”, а спроможність системи не створювати зайвих бар'єрів для людини.

У контексті Міноборони безбар'єрність означає: людина може знайти інформацію, зрозуміти її, отримати доступну послугу або необхідну підтримку, без зайвих бар'єрів і потреби шукати неформального посередника

Не лише пандус

Фізичний доступ важливий, але бар'єри бувають також інформаційні, цифрові, процедурні й ставленнєві.

Не виняток після скарги

Якісний процес має бути придатним для різних людей від початку, а не “лататися” вручну.

Не тільки про інвалідність

Йдеться також про поранених, ветеранів і ветеранок, родини, людей у стресі та різні способи сприйняття інформації.

Не тільки слова

Мова працює разом із форматом, каналом, доступним файлом, зрозумілим маршрутом і повагою до автономії людини.

Робоче правило: система має пояснювати людині шлях зрозуміло, гідно і без зайвих бар'єрів.

Нормативна база: [Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю](#) · [Указ Президента №533/2020](#) · [Національна стратегія до 2030 року](#) · [План заходів 2025–2026](#)

Види безбар'єрності



Національна стратегія виокремлює шість напрямів; у Міноборони вони мають працювати як один маршрут людини.

Фізична

доступні будівлі, маршрути,
госпіталі, укриття, навігація

Інформаційна

зрозумілі тексти, пам'ятки,
контакти, alt text, субтитри

Цифрова

доступні сайти, форми, PDF/DOCX,
посилання, керування клавіатурою

Суспільно-громадянська

участь у взаємодії з державою без
стигми й відокремлення

Освітня

доступ до навчання, підвищення
кваліфікації, матеріалів і програм

Економічна

умови праці, професійна участь,
адаптація робочого місця

Фокус цієї презентації — інформаційна та комунікаційна безбар'єрність, але вона не працює без сервісної, цифрової й організаційної доступності.

Нормативна база: [Стратегія №366-р](#) · [Зміни №294-р від 25.03.2025](#) · [План №374-р на 2025–2026 роки](#)

Чому це важливо саме для Міноборони



Масштаб війни робить коректну, зрозумілу і травмочутливу комунікацію базовою компетентністю апарату МОУ.

Щоденна аудиторія
поранені, ветерани і
ветеранки, родини,
люди з інвалідністю

Мова як маршрут
право → дія →
контакт → наступний
крок

Дані без перебільшень
числа — тільки з
актуальною датою і
джерелом

Висновок: безбар'єрне мовлення — елемент якості управління, сервісу і поваги, а не додаткова “м'яка навичка”.

Робоча формула: гідно · точно · зрозуміло · без негативних стереотипів



Зображення: [АрміяInform](#)

Безбар'єрність — більше, ніж правильні слова



Безбар'єрне мовлення працює лише тоді, коли поєднане з доступним форматом, каналом і процедурою.

Мова

без негативних
стереотипів і
ярликів

Структура

головне на
початку

Формат

текст, субтитри, alt
text

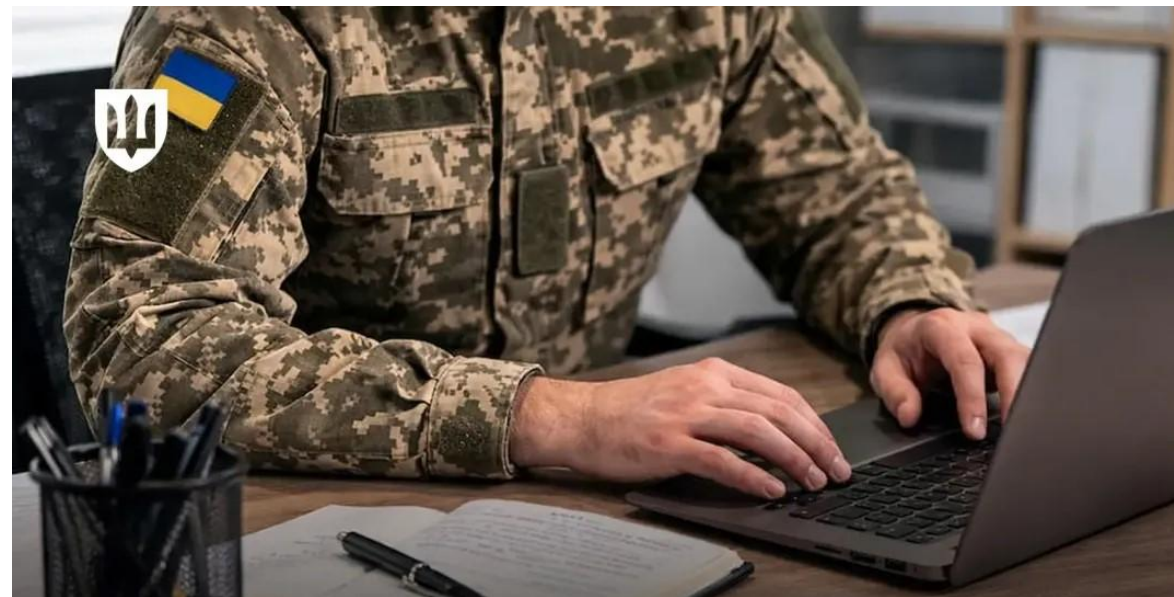
Технологія

файл, сайт, форма
доступні

Процедура

зрозумілий
маршрут і контакт

**Матеріал не має формувати упереджене
ствлення до людини. Але цього недостатньо:
людина також має знайти інформацію,
зрозуміти її, знати наступний крок і мати
доступний канал взаємодії.**



Зображення: [АрміяInform](#)

Нормативна рамка



Години безбар'єрності спираються на державну політику, міжнародні зобов'язання та власний напрям роботи Міноборони.

Міжнародна рамка

Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю: доступність, розумне пристосування, універсальний дизайн, боротьба зі стереотипами.

Державна політика

Указ Президента № 533/2020, Національна стратегія безбар'єрності до 2030 року, План заходів на 2025–2026 роки.

Рівень Міноборони

Сторінка “Безбар'єрність”, звіти, внутрішні матеріали та завдання для підрозділів.



Зображення: [Джерело](#)

Стандарт: спочатку людина, потім ознака



Коректний термін має називати людину гідно, точно і без ярлика.

Основна логіка

У службовому тексті в центрі має бути людина, а не діагноз, травма, стан, вік, соціальний статус або допоміжний засіб. Ознаку згадуємо лише тоді, коли вона справді потрібна.

Коректно

людина з інвалідністю · людина з порушенням зору · людина, яка користується кріслом колісним · людина, яка має ампутацію

Не використовувати

інвалід · колясочник · візочник · ампутант · каліка · глухоніми · людина з обмеженими можливостями · людина з особливими потребами

Самоідентифікація людини або спільноти може відрізнитися від рекомендованої службової термінології. У службовій комунікації безпечніше триматися нейтральної термінології, а в особистій взаємодії — поважати форму, яку обрала людина.

Пастки сприйняття



Стигма часто виглядає не як грубість, а як “добрі наміри”, які забирають у людини автономію.

Жалість

робить людину пасивним об'єктом турботи

Героїзація

змушує відповідати чужому образу “сильного героя”

Ігнорування

стирає потреби й бар'єри

Зайва увага

порушує приватність і може принижувати

Краще: говорити спокійно, точно, без декоративного пафосу; пояснювати право, маршрут, контакт і наступний крок; залишати за людиною вибір.

Словник: загальні заміни



Для щоденної роботи потрібні готові заміни для листів, пам'яток, новин і презентацій.

Не варто	Краще	Коментар
інвалід	людина з інвалідністю	юридично коректно і без ярлика
ампутант	людина, яка має ампутацію	не зводить людину до травми
прикутий до візка	людина, яка користується кріслом колісним	крісло колісне дає мобільність
глухонімий	людина з порушенням слуху / мовлення	слух і мовлення не змішувати
особливі потреби	конкретна потреба або людина з інвалідністю	менше патерналізму, більше точності

Заміна залежить від контексту. У юридичних або статусних текстах використовувати точні законодавчі категорії.

Словник: військова специфіка



Міноборони потрібна мова, придатна до реальних оборонних контекстів: поранення, ветеранство, служба, родини.

Поранені

“військовослужбовець, який отримав поранення” або “поранений військовослужбовець” за контекстом

Ветерани і ветеранки

“ветеран”, “ветеранка”, “ветерани і ветеранки”; не робити чоловічий досвід єдиним стандартом

Інвалідність внаслідок війни

вживати лише там, де це має правове або сервісне значення



Зображення: [АрміяInform](https://armia.inform.ua/)

**Не писати так, ніби людина є пасивним об'єктом турботи.
Людина має право, маршрут, потребу і власну автономію.**

Як це виглядає у службовому тексті



Безбар'єрність має проявлятися не лише в термінах, а й у реченнях, які людина може зрозуміти і використати.

Варто уникати

Особам з обмеженими можливостями буде надано сприяння

З метою належного інформування відповідних категорій осіб...

У разі виникнення питань звертайтеся у встановленому порядку

Постраждалі військовослужбовці

Краще використовувати

Люди з інвалідністю можуть звернутися за консультацією до...
Контакт: ...

Щоб отримати послугу: 1) заповніть форму; 2) додайте копії документів; 3) надішліть звернення на...

Питання можна поставити за телефоном ... або надіслати на адресу Відповідь надається протягом ... днів.

Військовослужбовці, які отримали поранення / травму, залежно від контексту

Головне: не ховати дію за канцеляритом. Людині потрібні право, маршрут, контакт, строк і наступний крок.

Взаємодія: запитати, почути, не нав'язувати



Безбар'єрне мовлення починається не з ідеальної фрази, а з поваги до вибору людини.

1 Привітатися і представитися

2 Запропонувати допомогу

3 Уточнити, яка саме допомога потрібна

4 Діяти за інструкцією людини

5 Не поспішати

6 Зафіксувати системний бар'єр

“Ні” означає “ні”

Відмова від допомоги не потребує виправдань і не має сприйматися як образа працівника.

Не торкатися без дозволу

людини, крісла колісного, тростини, протеза, милиць, собаки-поводиря або інших допоміжних засобів.

**Звертатися безпосередньо до людини, а не до супроводжуючої особи.
Супровід не замінює людину як суб'єкта комунікації.**

Комунікація з людьми з різними потребами



Різні потреби не означають “особливе ставлення”; вони означають нормальне пристосування способу взаємодії.

Порушення слуху

не кричати, зоровий контакт, письмовий канал або перекладач жестової мови

Порушення зору

описувати простір словами, попереджати про перешкоди, не казати лише “там”

Порушення мобільності

не переміщувати людину або допоміжний засіб без дозволу, попереджати про бар'єри

Ускладнення мовлення

не перебивати, не завершувати фрази за людину, дати час відповісти

Когнітивні або ментальні труднощі

говорити спокійно, короткими реченнями, за потреби повторити ключову інформацію, не стигматизувати, запропонувати тихе місце

Доступний документ: не лише що написано, а й як подано



Навіть коректний текст може стати бар'єром, якщо файл, сайт або презентація технічно недоступні.

Текст

короткі речення, розшифрування аббревіатур, списки, важлива інформація на початку

Файл / сайт

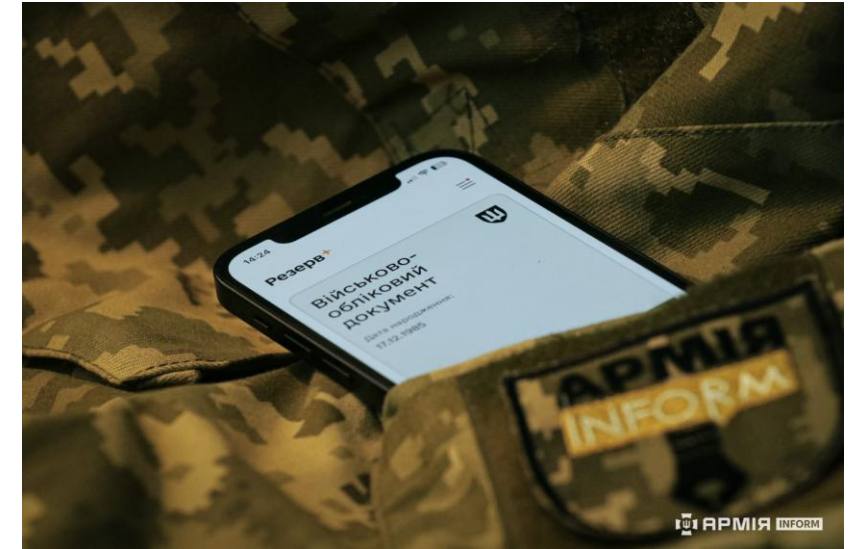
структуровані заголовки, контраст, зрозумілі посилання, правильна мова сторінки

Мультимедіа

alt text для змістових зображень; субтитри, стенограма або жестова мова за потреби

Безпека

не розкривати зайвих персональних, медичних, сімейних або операційно чутливих даних



Зображення: [АрміяInform](#)

Доступність документа означає, що людина може не лише відкрити файл, а й зрозуміти його, перейти за посиланнями та виконати наступний крок.

Чеклист перед поширенням матеріалу



Перед поширенням матеріал має бути гідним, зрозумілим, практично корисним і технічно доступним.

Гідність

немає стигматизації, жалості чи героїзації

Зрозумілість

зрозуміло хто, що, коли і як робить

Технічна доступність

заголовки, шрифт, контраст, зрозумілі посилання, alt text

Безпека

не розкрито зайвих персональних, медичних чи операційно чутливих даних

Точність

статус, групу, потребу або процедуру названо правильно

Наступний крок

є контакт, строк, адреса, посилання або маршрут

Мультимедіа

є субтитри, стенограма або текстова версія

Системний ефект

можна оновити шаблон, щоб не виправляти те саме щоразу

Якщо відповідь “ні” або “не знаю” – матеріал треба доопрацювати перед поширенням.

Корисні ресурси

[Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю](#)

[Національна стратегія безбар'єрності](#)

[План заходів 2025–2026](#)

[Рекомендації КМУ №1046-р](#)

[Довідник безбар'єрності](#)

[Безбар'єрність | вкладка на сайті Міноборони](#)

[Методичні рекомендації | Міноборони](#)

[Дія.Освіта](#)

[WCAG / W3C WAI](#)

[Портал НАДС](#)

[Доступно.UA](#)

[Стандарт державної мови](#)

Безбар'єрне мовлення в Міноборони



БЕЗБАР'ЄРНІСТЬ — ЦЕ ...



Зображення: [Джерело](#)