

შეზღუდული შესაძლებლობების
ბავშვების წინააღმდეგ
მომსახურების მიმწოდებელი
უნაწევების მიერ



**შეზღუდული შესაძლებლობების
გ ა თ ვ ა ლ ი ს წ ი ნ ე ბ ა
მომსახურების მიმწოდებელი
უნყებების მიერ**

**საჯარო მმართველობის რეფორმის
მხარდაჭერა საქართველოში**

ნოემბერი 2020



სახელმწიფო სერვისების
განვითარების სააგენტო



სახელმძღვანელო შემუშავებულია სსიპ სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მიერ გაეროს განვითარების პროგრამისა (UNDP) და დიდი ბრიტანეთისა და ჩრდილოეთ ირლანდიის გაერთიანებული სამეფოს მთავრობის UK aid-ის ხელშეწყობით, საქართველოს იუსტიციის სამინისტროს მმართველობის სფეროში მოქმედი სსიპ „იუსტიციის სახლი“-სთვის ქეთევან მარტალიტაძის და ცირა ბარქაიას ავტორობით შექმნილ სახელმძღვანელოზე - „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა მომსახურება იუსტიციის სახლში“ დაყრდნობით, რომელიც სსიპ „იუსტიციის სახლის“ მიერ, გაეროს განვითარების პროგრამის (UNDP) მმართველობის რეფორმის ფონდისა (GRF) და შვედეთის მთავრობის მხარდაჭერითაა შექმნილი. სახელმძღვანელოში ასევე გამოყენებულია ამავე ავტორების მიერ საქართველოს პარლამენტისათვის შექმნილი გზამკვლევის მასალები, რომელიც მომზადდა გაეროს განვითარების პროგრამის (UNDP) მიერ, მმართველობის რეფორმის ფონდის პროექტის ფარგლებში და შვედეთის მთავრობის მხარდაჭერით.

მოცემული დოკუმენტი განკუთვნილია მომსახურების მიმწოდებელი ყველა უწყებისთვის და მისი მიზანია ხელი შეუწყოს სახელმწიფო მომსახურების მისაწვდომობის გაზრდას შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისათვის.

სახელმძღვანელო დაეხმარება უწყებებს გაეცნონ სათანადო ქცევისა და კომუნიკაციის ეტიკეტს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებთან მიმართებაში, და ასევე, ფიზიკური გარემოსა და ვებ გვერდის შშმ პირთათვის ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფისათვის აუცილებელ ინფორმაციას, რაც მნიშვნელოვანი ნაბიჯია ინკლუზიური გარემოს შესაქმნელად.

გამოცემაში გამოთქმული მოსაზრებები ავტორისეულია და შეიძლება არ ასახავდეს დონორი ორგანიზაციების თვალსაზრისს.

დიზაინი | ForSet

თბილისი, 2020

შინაარსი

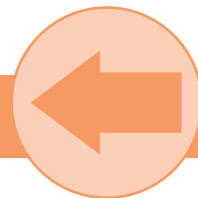
წინასიტყვაობა.....	5
I შესავალი.....	6
II ცნებები და ტერმინები.....	7
III მისაწვდომი კომუნიკაცია, პოზიტიური დამოკიდებულება და სათანადო ტერმინოლოგია ხარისხიანი მომსახურების უზრუნველსაყოფად.....	9
ზოგადი რეკომენდაციები მისაწვდომი კომუნიკაციის შესახებ.....	10
შეკითხვები თვითრეფლექსიისათვის.....	13
IV შეზღუდული შესაძლებლობის საკითხებისადმი მაღალი ცნობიერება.....	14
მაღალი ცნობიერების არსი.....	14
როგორ შევცვალოთ დამოკიდებულება და ქცევა, რომ განვავითაროთ მაღალი ცნობიერება შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა საკითხებისადმი?.....	15
შეკითხვები თვითრეფლექსიისათვის.....	16
V კომუნიკაციისა და ქცევის ეტიკეტი შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა მომსახურებისას.....	17
რა უნდა გავითვალისწინოთ, რომ დავიცვათ კომუნიკაციისა და ქცევის ეტიკეტი ფიზიკური შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთან?.....	17
რა უნდა გავითვალისწინოთ, რომ დავიცვათ კომუნიკაციისა და ქცევის ეტიკეტი უსინათლო და მხედველობის დარღვევის მქონე პირთან?.....	18
რა უნდა გავითვალისწინოთ, რომ დავიცვათ კომუნიკაციისა და ქცევის ეტიკეტი ყრუ და სმენის დაქვეითების მქონე პირთან?.....	21
რა უნდა გავითვალისწინოთ, რომ დავიცვათ კომუნიკაციისა და ქცევის ეტიკეტი ინტელექტუალური დარღვევის და/ან კომუნიკაციის დარღვევის მქონე პირთან?.....	23
შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის გადამისამართების საჭიროების შემთხვევაში.....	24
შეკითხვები თვითრეფლექსიისათვის.....	25
VI ხარისხიანი მომსახურების მიწოდება მისაწვდომი სივრცის, ინფორმაციისა და პროდუქტის უზრუნველყოფით.....	26
მისაწვდომი ფიზიკური გარემო.....	30
მისაწვდომი ვებგვერდებისა და დამხმარე საშუალებების უზრუნველყოფა.....	31
მისაწვდომი ღონისძიებების დაგეგმვა.....	34
შეკითხვები თვითრეფლექსიისათვის.....	37
VII შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებები.....	38
თანაბარი მისაწვდომობის უზრუნველყოფა.....	39
კანონის წინაშე თანასწორობა.....	39
მისაწვდომობა.....	40
გენდერული თანასწორობა.....	40
სამოგადოებრივ ცხოვრებაში სრული ჩართულობის უფლების რეალიზება.....	42
დისკრიმინაციის დაუშვებლობა.....	43
შეკითხვები თვითრეფლექსიისათვის.....	44
დანართი 1 - ზოგადი საკონტროლო სია მომსახურების მიმწოდებელი უწყების ფიზიკური გარემოს მისაწვდომობის შესახებ.....	45
დანართი 2 - ზოგადი რეკომენდაციები ვებგვერდის მისაწვდომობის უზრუნველყოფისათვის.....	52
დანართი 3 - WCAG 2 საკონტროლო სია.....	55

შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისათვის სხვა პირების თანასწორად მისაწვდომი სახელმწიფო მომსახურების უზრუნველყოფა მათი ფუნდამენტური უფლების რეალიზებაა. დღეისათვის აღნიშნული საკითხი გამოწვევაა, რომლის მოგვარება დაწყებულია და საჭიროებს მდგრად სისტემურ ხელშეწყობასა და ძალისხმევას. ეს გამოწვევა არ ვრცელდება და არ არის შემოფარგლული მხოლოდ ფიზიკური მისაწვდომობის უზრუნველყოფით, იგი ასევე საჭიროებს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა განსხვავებული აღქმის სტილის გათვალისწინებას, ინფორმაციისა თუ მომსახურების სხვათა თანასწორად მიღების უზრუნველყოფას. ამ პროცესში გათვალისწინებული უნდა იყოს ინდივიდუალური საჭიროებები, სენსორული განსხვავებები (მაგ., მხედველობის დარღვევა, სმენის დარღვევა და სხვა) და შესაძლებლობები (ინტელექტუალური, ფიზიკური და სხვა).

საქართველოს მომსახურების მიმწოდებელი უწყებების მომსახურების დიდი ნაწილი მომსახურების მიმღებ პირებთან პირისპირ კომუნიკაციით ხორციელდება.

მომსახურების მიმწოდებლების მიერ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა საკითხებზე მაღალი ცნობიერება და სათანადო ინფორმაციისა, თუ ცოდნის ფლობა ქმნის საფუძველს, რომ სახელმწიფო მომსახურებები იყოს ინკლუზიური, რაც გულისხმობს იმას, რომ ნებისმიერი მომსახურება მისაწვდომი იყოს როგორც შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისათვის, ისე საზოგადოების სხვა წევრებისათვის.

მომსახურების მიწოდებისას ინკლუზიური მიდგომა, რაც უნივერსალური დიზაინის პრინციპებითაა გააზრებული, ქმნის საფუძველს, რომ სახელმწიფო მომსახურებები (ადამიანური რესურსების მობილიზება, მატერიალურ-ტექნიკური რესურსების გამოყენება) გახდეს მისაწვდომი ყველასათვის, მათ შორის, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისათვის. ინკლუზიური მიდგომა ერთმნიშვნელოვნად გაზრდის დაინტერესებულ პირთა საერთო კმაყოფილებას.



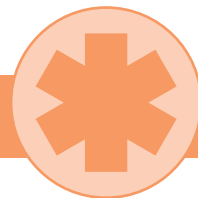
სახელმძღვანელოს მიზანს წარმოადგენს მომსახურების მიმწოდებელი უწყებების თანამშრომლების მიერ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისათვის სხვების თანასწორად მაღალი ხარისხის მომსახურებით უზრუნველყოფა, აგრეთვე შეზღუდული შესაძლებლობის საკითხებისადმი მათი ცნობიერების ამაღლება. აღნიშნული კი ხელს შეუწყობს თანამშრომელთა კომუნიკაციისა და ქცევის ეტიკეტის გაუმჯობესებას შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა მომსახურებისას.

ხარისხიანი მომსახურების მიწოდებისას მნიშვნელოვანია, ის განხორციელდეს ყველასთვის თანაბრად და უზრუნველყოფილ იქნეს მომსახურების სრული მისაწვდომობა, რისთვისაც გადამწყვეტი მნიშვნელობა მომსახურების მიმწოდებელი უწყებების მაღალ კომპეტენციას აქვს. ეს კი, თავის მხრივ, გარდაუვალად გულისხმობს ინკლუზიურ ხედვას, დისკრიმინაციისგან და სტერეოტიპებისგან თავისუფალ ცნობიერებასა და დამოკიდებულებას.

სახელმძღვანელო განკუთვნილია მომსახურების მიმწოდებელი უწყებების თანამშრომლებისთვის.

სახელმძღვანელოში წარმოდგენილია რეკომენდაციები მისაწვდომი სივრცისა და მისაწვდომი კომუნიკაციის უზრუნველსაყოფად. ასევე, საუბარია შეზღუდული შესაძლებლობის საკითხისადმი მაღალი ცნობიერების მნიშვნელობის შესახებ; აღწერილია სათანადო ტერმინოლოგია და რეკომენდაციები, რომელთა გათვალისწინებით შესაძლებელია შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისათვის ღირსეული და ხარისხიანი მომსახურების მიწოდება; რეკომენდაციების სახით წარმოჩენილია შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა მომსახურებისას კომუნიკაციისა და ქცევის ეტიკეტი.

დოკუმენტი აღწერს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა შესახებ საერთაშორისო კონვენციებითა და ეროვნული კანონმდებლობით გათვალისწინებულ უფლებებს, განმარტავს სახელმწიფოში არსებული მომსახურებების მისაწვდომობის და თანასწორუფლებიანობის საკითხებსა და იმ ვალდებულებებს, რომელიც მოიცავს დისკრიმინაციის აკრძალვისა და მისაწვდომობის არსებობის მოთხოვნებს.



შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი არის პირი ფიზიკური, ფსიქიკური, ინტელექტუალური ან სენსორული დარღვევებით, რომელთა ურთიერთქმედებამ სხვადასხვა დაბრკოლებასთან შესაძლოა ხელი შეუშალოს საზოგადოებრივ ცხოვრებაში ამ პირის სრულ და ეფექტიან მონაწილეობას სხვებთან თანაბარ პირობებში (შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების კონვენცია, მუხლი 1, 2006).

ფიზიკური შეზღუდული შესაძლებლობა¹ გავლენას ახდენს პიროვნების სხეულის მოძრაობაზე და/ან გარეგნობაზე (მაგ.: ცერებრული დამბლა, კიდურების დაკარგვა), რომლის სხვადასხვა დაბრკოლებასთან ურთიერთქმედება ხელს უშლის საზოგადოებრივ ცხოვრებაში სენსორული შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის სრულ და ეფექტიან მონაწილეობას სხვებთან თანაბარ პირობებში. ფიზიკური შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირები შესაძლოა სარგებლობდნენ ეტლით, ყავარჯნით (ეტლით/ყავარჯნით მოსარგებლე პირები).

სენსორული დარღვევა გულისხმობს მხედველობის, სმენის, მეტყველების, ყნოსვის, გემოს შეგრძნებაზე ფიზიკური ბალანსის არქონით, დაკარგით ან დაქვეითებით გამოწვეულ შეზღუდულ შესაძლებლობას (მაგ.: მხედველობის/სმენის დარღვევა (უსინათლო, მცირემხედველი, სმენის დაქვეითების მქონე, კოხლეარული იმპლანტით² მოსარგებლე), რომლის სხვადასხვა დაბრკოლებასთან ურთიერთქმედება ხელს უშლის საზოგადოებრივ ცხოვრებაში სენსორული შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის სრულ და ეფექტიან მონაწილეობას სხვებთან თანაბარ პირობებში.

ინტელექტუალური დარღვევა გავლენას ახდენს კოგნიტურ ფუნქციონირებაზე, ინფორმაციის აღქმასა და დამუშავებაზე, შესაძლოა – ქცევაზეც და რომლის სხვადასხვა დაბრკოლებასთან ურთიერთქმედება ხელს უშლის საზოგადოებრივ ცხოვრებაში სენსორული შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის სრულ და ეფექტიან მონაწილეობას სხვებთან თანაბარ პირობებში.

კომუნიკაციისა ან მეტყველების დარღვევა გულისხმობს მეტყველების უნარის შეზღუდვას ან არქონას, რომლის სხვადასხვა დაბრკოლებასთან ურთიერთქმედება ხელს უშლის საზოგადოებრივ ცხოვრებაში კომუნიკაციის უნარის ან მეტყველების უნარის შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის სრულ და ეფექტიან მონაწილეობას სხვებთან თანაბარ პირობებში. ასეთ დროს არსებითია ალტერნატიული და დამხმარე საშუალებების გამოყენება სათანადო ალტერნატიული ფორმატით კომუნიკაციის დამყარების მიზნით.

ნევროლოგიური დარღვევა მოქმედებს ნერვულ სისტემაზე, მეტყველებაზე, მოტორულ ფუნქციაზე, მხედველობაზე, მეხსიერებაზე, კუნთებზე, სწავლის უნარებზე (მაგ.: ეპილეფსია, გაფანტული სკლეროზი, ალცჰაიმერის სინდრომი), რომლის სხვადასხვა დაბრკოლებასთან ურთიერთქმედება ხელს უშლის საზოგადოებრივ ცხოვრებაში სენსორული შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის სრულ და ეფექტიან მონაწილეობას სხვებთან თანაბარ პირობებში.

¹ ფიზიკური, სენსორული, ინტელექტუალური, კომუნიკაციის ან მეტყველების, ნევროლოგიური დარღვევა – მოცემული განმარტებები გამომდინარეობს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის განმარტებიდან, რაც შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა კონვენციაშია მითითებული

² კოხლეარული იმპლანტი – ხელოვნური კოხლეა (კოხლეა – ყურის შიდა ნაწილის სასმენი ფუნქციის მქონე ნაწილი)

გონივრული მისადაგება გულისხმობს ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში იმ აუცილებელი და შესაბამისი მოდიფიკაციებისა და კორექტივების განხორციელებას, რაც არ იწვევს დაუძლეველ და გაუმართლებელ სირთულეებს. ამავდროულად, უზრუნველყოფს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთათვის უფლებებითა და თავისუფლებებით თანაბარი სარგებლობის შესაძლებლობას. აღნიშნული კი წარმოადგენს საზღვრების დადგენის ერთგვარ ტესტს, რომლის ფარგლებშიც სახელმწიფოს პოზიტიური ქმედება მიიჩნევა გონივრულად და, შესაბამისად, სავალდებულოდ (შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების კონვენცია, მუხლი 2, 2006).

უნივერსალური დიზაინი გულისხმობს პროდუქტის, გარემოს, პროგრამებისა და მომსახურების ისეთ დიზაინს, რომელიც ყველა ადამიანს აძლევს მისი მაქსიმალური გამოყენების საშუალებას, ადაპტაციისა და სპეციალური საშუალებების აუცილებელი გამოყენების გარეშე. თუმცა უნივერსალური დიზაინი, საჭიროების შემთხვევაში, არ გამორიცხავს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა გარკვეული ჯგუფის მიერ დამხმარე საშუალებების გამოყენებას (შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების კონვენცია, მუხლი 2, 2006).

მისაწვდომობა არის მოთხოვნა ბარიერებისგან თავისუფალი, ინკლუზიური საზოგადოების შესახებ, სადაც ადამიანებს შეეძლებათ დამოუკიდებელი ცხოვრება და ცხოვრებისა და საზოგადოების ყველა ასპექტში მონაწილეობა¹.

¹ კატალინა დევანდას-აგილარი, 2016 წელს გენერალური ასამბლეის სამოცდამეთერთმეტე სესიაზე წარდგენილი ანგარიში, რომელიც წარედგინა გენერალურ ასამბლევას ადამიანის უფლებათა საბჭოს N26/20 რეზოლუციის შესაბამისად.

III მისაწვდომი კომუნიკაცია, პოზიტიური დამოკიდებულება და სათანადო ტერმინოლოგია ხარისხიანი მომსახურების უზრუნველსაყოფად



კომუნიკაციის უნარი განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია მომსახურების სფეროში მომუშავე ადამიანებისთვის. აქ მომსახურების ხარისხი და, შესაბამისად, წარმატება პირდაპირ უკავშირდება მომსახურების მიმღებ პირებთან ჯანსაღი ურთიერთობის დამყარებას, კონფლიქტის და გაუგებრობების თავიდან აცილებისა თუ მომსახურების მიმღები პირის საჭიროებების წვდომის უნარებს.

მომსახურების მიწოდებისას მნიშვნელოვანია შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირების ჩართულობის უზრუნველყოფა, რაც გულისხმობს მათთვის მომსახურების განვას ისე, რომ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებმა მიიღონ სარგებელი ამ მომსახურებისგან იმავე ადგილას და ანალოგიური თანმიმდევრობით, როგორც სხვა ადამიანებმა, თუ არ არის აუცილებელი ალტერნატიული ფორმით მომსახურება იმისთვის, რომ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირმა მიიღოს მომსახურების მიწოდებით განსაზღვრული პროდუქტი საუკეთესოდ.



მისაწვდომი კომუნიკაცია გულისხმობს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა მომსახურებისას მაქსიმალურად ეფექტური, მათ საჭიროებებსა და შესაძლებლობებზე მორგებული კომუნიკაციის დამყარებას. ხარისხიანი მომსახურების უზრუნველყოფის მიზნით დაცული უნდა იყოს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების კონვენციით განსაზღვრული ზოგადი პრინციპები (მუხლი 3, 2006):

- ადამიანის თანდაყოლილი პიროვნული ღირსების, მისი ინდივიდუალური ავტონომიის პატივისცემა, გადანყვებილების მიღების თავისუფლებისა და პიროვნების დამოუკიდებლობის ჩათვლით;
- დისკრიმინაციის დაუშვებლობა;
- საზოგადოებაში სრულფასოვანი და ეფექტური მონაწილეობა და ჩართულობა;
- პატივისცემა შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა განსხვავებულობისადმი. მათი აღიარება ადამიანთა შორის არსებული განსხვავებულობის შემაღენელ ნაწილად;

- თანაბარი შესაძლებლობები;
- მისანვდომობა;
- კაცებსა და ქალებს შორის თანასწორობა.

ასევე, არსებითია პარტნიორობა შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებთან, სათანადო შემთხვევებში მათ ორგანიზაციებთან და მათთვის მომუშავე ორგანიზაციებთან, ოჯახებთან, მეგობრებთან, მზრუნველებთან და/ან ადვოკატებთან.

ზოგადი რეკომენდაციები მისანვდომი კომუნიკაციის შესახებ¹

მომსახურების მიწოდებისას დაინტერესდით ინდივიდით, აღიქვით მისი შესაძლებლობები და საჭიროებები, რათა კარგად გაერკვეთ, თუ რა სჭირდება მას მომსახურების სხვათა თანასწორად მისაღებად.

ქცევის ზოგადი ეტიკეტი ამა თუ იმ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა მიმართ დაგეხმარებათ იყოთ თავდაპირველი და თანმიმდევრული მომსახურების მიწოდების პროცესში, თუმცა აუცილებელია გახსოვდეთ, რომ ყველა ადამიანი უნიკალურია თავისი ინტერესებით, შესაძლებლობებით, მოთხოვნებითა და საჭიროებებით, მიუხედავად იმისა, არის თუ არა ის შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე.

დასვით შეკითხვები, რომლებიც დაგეხმარებათ იმისათვის, რომ ხარისხიანი და ეფექტიანი მომსახურება უზრუნველყოთ.

თუ არ იცით, როგორ მოიქცეთ კონკრეტულ პირთან კონკრეტულ სიტუაციაში, ნუ მოგერიდებათ გულწრფელად უთხრათ მას ამის შესახებ და სთხოვთ რჩევა, რა უნდა გაითვალისწინოთ მასთან ურთიერთობისას. პირის მიერ დაფიქსირებული რჩევებისა და რეკომენდაციების გათვალისწინება და გათავისება მოგცემთ მისანვდომი ინდივიდუალური ეფექტური კომუნიკაციის წარმართვის და, შესაბამისად, მომსახურების ხარისხიანად მიწოდების შესაძლებლობას. ეს, ერთი მხრივ, გამოიწვევს მომსახურების მიმღები პირის კმაყოფილებას, ხოლო, მეორე მხრივ, გაზრდის და გააუმჯობესებს თქვენი მუშაობის წარმატებას და ეფექტურობას მომსახურების მიწოდების პროცესში. არ დასვით შეკითხვები, რომლებიც მხოლოდ თქვენს ცნობისმოყვარეობას დააკმაყოფილებს.

მოერიდეთ ვარაუდების გაკეთებას ადამიანზე, მისი შეზღუდული შესაძლებლობიდან გამომდინარე.

წინააღმდეგ შემთხვევაში მაღალია იმის რისკი, რომ არასწორი, არასათანადო და სუბიექტური დასკვნები გააკეთოთ მასზე და გაანაწყენოთ მომსახურების მიმღები პირი. მაგალითად, თუ ხედავთ, რომ თქვენთან მომსახურების მისაღებად კოხლეარული იმპლანტით მოსარგებლე სმენის დარღვევის მქონე პირი მოვიდა, ნუ ჩათვლით, რომ მას ხმამაღლა და დამარცვლით საუბარი სჭირდება, ან, მაგალითად, ეტლით მოსარგებლე პირის მომსახურებისას ნუ დაასკვნით, რომ მას თქვენი ფიზიკური დახმარება აუცილებლად სჭირდება ეტლით გადაადგილებისათვის.

¹ მოყვანილ წესებს იყენებენ აშშ-ის საზოგადოებრივი სამსახურების თანამშრომლები. წესები შედგენილია კარე მეიერის მიერ, ამერიკის შეერთებული შტატების ინტეგრაციის ცენტრში. ასევე, გამოყენებულია ევროპის სხვადასხვა საზოგადოებრივ ინსტიტუტებში არსებული წესები.

შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა მომსახურებისას გასათვალისწინებელია რამდენიმე ზოგადი რეკომენდაცია:

- მიმართეთ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირს ზუსტად ისე, როგორც მიმართავდით ნებისმიერ სხვა ადამიანს იმავე სიტუაციაში. თუ ყველას სახელით მიმართავთ, რასაკვირველია, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირსაც სახელით უნდა მიმართოთ.
- ესაუბრეთ უშუალოდ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირს და არა მის თანმხლებ, მხარდამჭერ პირს (მაგალითად ჟესტური ენის თარჯიმანს ან ოჯახის წევრს და სხვა). ცხადია, არ იგულისხმება ის, რომ უგულებელყოთ თანმხლები პირი. მომსახურების მიმღებ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთან კომუნიკაცია დაამყარეთ ისე, როგორც ამას იზამდით შეზღუდული შესაძლებლობის არმქონე პირთან. მაგალითად, როცა ჟესტური ენით გესაუბრებათ ყრუ პირი, უყურეთ მას, მოუსმინეთ ყურადღებით, როცა მისი თანმხლები ჟესტური ენის თარჯიმანი გითარგმნით პირის ნათქვამს, უმეტესად უყურეთ ყრუ პირს და პერიოდულად გადახედეთ ჟესტური ენის თარჯიმანსაც, რითაც გამოხატავთ როგორც პატივისცემას, ასევე აძლევთ მინიშნებას, რომ უსმენთ.
- მომსახურების მიწოდება განახორციელეთ ისე, რომ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებს მიეცეთ პროცესის წაყვანის, პროცესში მონაწილეობის და/ან აქტიური ჩართულობის შესაძლებლობა მისი მაქსიმალური შესაძლებლობის გათვალისწინებით.
- მომსახურების მიწოდებისას დაიცავით შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის თვითგამორკვევის, აზრის გამოხატვის, ინდივიდუალურობისა და ღირსების ხელშეუხებლობის უფლება.
- დაუშვებელია, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირს ცნობისმოყვარე თვალით და სიბრაღულით შეხედოთ. ზედმეტი ინტერესისა და ზედმეტად თავსმოხვეული თანაგრძნობის გამოხატვა ნიშნავს იმას, რომ თქვენ თავიდანვე ვერ ხედავთ მასში თანასწორს, რაც თავისთავად უკვე დისკრიმინაციული და ხშირ შემთხვევაში შეურაცხმყოფელია.
- ხელის უეცარმა ჩაჭიდებამ ან მოკიდებამ შესაძლოა გავლენა მოახდინოს ადამიანის ბალანსზე, შეაცბუნოს ან გააღიზიანოს იგი. მოერიდეთ გაუფრთხილებლად ან წინასწარი შეთავაზების/ შეთანხმების გარეშე მათ სხეულზე თუ დამხმარე ტექნოლოგიებზე, აღჭურვაზე შეხებას (მაგალითად ეტლი, თეთრი ხელჯოხი, სხეულის ნაწილი – მკლავი, მხარი ხელი, ზურგი და ა.შ.).
- დაუშვებელია მფლობელის ნებართვის გარეშე ეტლზე შეხება და მიმართულების შეცვლა ანდა შეთავაზების გარეშე სხეულზე ხელის მოკიდება, მისი გადაადგილება, სხეულის მდგომარეობისა თუ პოზის შეცვლა.
- დაუშვებელია ნებისმიერი სახის დამამცირებელი დამოკიდებულება და უგულებელყოფა. მომსახურების მიწოდება უნდა განხორციელდეს ღირსებისა და პატივის დაცვაზე დამყარებული მეთოდებით, რომლებიც სრულად პასუხობს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების კონვენციისა და საქართველოს კანონმდებლობის მოთხოვნებს.
- შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის გაცნობისას, თუკი ის გამოგინვდით ხელს ჩამოსართმევად, სრულიად ბუნებრივია, ჩამოართვათ მას ხელი. მანაც კი, ვისაც უძნელდება ხელის მოძრაობა ან იყენებს პროთეზს, შეიძლება გამოგინოდოთ მარჯვენა ან მარცხენა ხელი;
- შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთან საუბრისას, განსაკუთრებით კომუნიკაციის დარღვევის მქონე პირთან (მაგალითად, მეტყველების დარღვევის მქონე) ურთიერთობისას, მეტი ყურადღება გამოიჩინეთ, იყავით მომთმენი, დაელოდეთ, სანამ იგი თვითონ დაასრულებს ფრაზას. ნუ შეუსწორებთ და მის მაგივრად ნუ დაამთავრებთ ფრაზას. არასოდეს მოაჩვენოთ თავი, რომ გესმით მისი საუბარი, როცა/თუ არ გესმით. ამის ნაცვლად გაიმეორეთ ის, რაც გაიგეთ და პიროვნებას პასუხის გაცემის/ დაზუსტების შესაძლებლობა მიეცით;

- გახსოვდეთ, რომ თქვენი მოქმედებებითა და ურთიერთობით განისაზღვრება მომსახურების მიმღები შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა თვითგამორკვევის, არჩევანის თავისუფლების, კონფიდენციალურობის, დისკრიმინაციისაგან დაცვის, თვითგამოხატვის თავისუფლების და გადაწყვეტილების მიღების უფლებათა რეალიზება.
- გახსოვდეთ, მომსახურების მისანვდომობა არ არის მხოლოდ ფიზიკურად შეღწევადი და/ან მისანვდომი გარემო, მომსახურების სრული მისანვდომობისათვის აუცილებელია ეფექტური კომუნიკაცია, რომელიც უზრუნველყოფს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის და მომსახურების მიმწოდებლის უშუალო კონტაქტის დამყარებას, ინფორმაციის გაზიარებასა და გააზრებას, ასევე შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის მხრიდან უკუკავშირს.
- შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებთან კომუნიკაციისას გახსოვდეთ, რომ ზოგიერთი შეზღუდულობა ხილული და სრულიად აშკარაა, მაგალითად, მხედველობის დარღვევა, ფიზიკური შეზღუდული შესაძლებლობა, მობილობის შეზღუდვა, ხოლო ზოგიერთი შეზღუდული შესაძლებლობა, ერთი შეხედვით, არათვალსაჩინოა, მაგალითად, სმენის დარღვევა, აუტისტური სპექტრი, მეხსიერების სირთულეები, ინტელექტუალური დარღვევა, გულის ან რესპირატორული დაავადება და სხვა.

გამოიყენეთ სიტყვები და ცნებები, რომლებიც არ ქმნის სტერეოტიპებს	თავი აარიდეთ სიტყვებს და ცნებებს, რომლებიც ქმნის სტერეოტიპებს
შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი	ავადმყოფი, ხეიბარი, დასახიჩრებული, ნაკლიანი, დეფორმირებული, არასრულყოფილი, დეფექტური, უნარშეზღუდული, ინვალიდი, უუნარო, ქმედუუნარო, ფსიქიკურად დაავადებული
ფიზიკური შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი, მობილობის შეზღუდვის მქონე პირი, ეტლით მოსარგებლე პირი	ინვალიდის ეტლს მიჯაჭვული, ფიზიკურად უნარშეზღუდული, ინვალიდი
ინტელექტუალური დარღვევის მქონე პირი, ინტელექტუალური განვითარების შეფერხების მქონე პირი, ინტელექტუალური საჭიროების მქონე პირი	გონებაჩამორჩენილი, გონებაშეზღუდული, ქმედუუნარო, გონებრივი ჩამორჩენილობის მქონე პირი
აუტიზმის მქონე პირი, აუტისტური სპექტრის მქონე პირი	აუტისტი, აუტიზმიანი, აუტიზმით დაავადებული, აუტიზმით ავადმყოფი
ფსიქიკური სირთულეების მქონე პირი	გიჟი, ქმედუუნარო, ფსიქიკურად დაავადებული, სულით ავადმყოფი
უსინათლო, მცირემხედველი, მხედველობის დარღვევის მქონე პირი	ბრმა, ბეცი, მხედველობაშეზღუდული, ბრუციანი
ყრუ, სმენის დაქვეითების მქონე პირი, სმენის არმქონე პირი	უსმენო, მუნჯი, ყრუ-მუნჯი
დაუნის სინდრომის მქონე პირი, ცერებრული დამბლის მქონე პირი	დაუნი, დაუნიზმით დაავადებული, დეცეპე ან დეცეპეიანი, დამბლადაცემული

შეკითხვები თვითრეფლექსიისათვის

- დაფიქრდით, არის თუ არა განსხვავება კითხვის ამ ორ ფორმულირებას შორის: „შემიძლია დაგეხმაროთ?“ „დახმარება ხომ არ გჭირდებათ?“. იმსჯელეთ, რომელი ფორმულირება სჯობს და რატომ?



მაღალი ცნობიერების არსი

შებენიერი შესაძლებლობის საკითხისადმი მაღალი ცნობიერება გულისხმობს, რომ ადამიანი არის პირის შებენიერი შესაძლებლობებისადმი ყურადღებიანი, ითვალისწინებს მის შესაძლებლობებსა და საჭიროებებს, აცნობიერებს და ითვალისწინებს ფიზიკურ და სოციალურ გარემოში არსებულ ხელის შეშლელ და ხელის შეწყობ ფაქტორებს იმ მიზნით, რომ იურთიერთოს და იშუაოს მასთან ეფექტიანად, სტერეოტიპებისგან და დისკრიმინაციისგან თავისუფალი დამოკიდებულებებითა და ქცევებით.

ცხადია, საკმარისი არ არის იმის გააზრება, რომ შებენიერი შესაძლებლობის ნიშნით დისკრიმინაცია არის დაუშვებელი და იწვევს შებენიერი შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების დარღვევას. მომსახურების მიმწოდებელი უწყების თანამშრომელი სხვების თანასწორად, სათანადო დამოკიდებულებითა და ქცევით უნდა ურთიერთობდეს შებენიერი შესაძლებლობის მქონე პირებთან მომსახურების მიწოდების დროს.

ყველაზე დიდი ბარიერი შებენიერი შესაძლებლობის მქონე პირებისათვის საზოგადოების მხრიდან უარყოფითი დამოკიდებულება, ცრურწმენები და სტერეოტიპებია, რაც მათ მიმართ უარყოფით დამოკიდებულებასა და ქცევებში (შეცოდება, გაუცხოება, აგრესია, გადაჭარბებული/ზედმეტი ზრუნვა და მსგავსი) გამოიხატება.

შებენიერი შესაძლებლობის მქონე პირების მიმართ სტერეოტიპებისა და არასწორი შეხედულებებისაგან თავისუფალი დადებითი დამოკიდებულებებისა და ქცევის განვითარება გადამწყვეტია იმისათვის, რომ მომსახურების მიმწოდებელი უწყებების თანამშრომლებმა შეძლონ შებენიერი შესაძლებლობის მქონე პირებისათვის ხარისხიანი და ეფექტიანი მომსახურების უზრუნველყოფა.

შებენიერი შესაძლებლობის საკითხებისადმი თანამშრომლის მაღალი ცნობიერება და სენსიტიურობა, ჯანსაღი დამოკიდებულებისა და სათანადო ეტიკეტის დაცვა ზრდის თანამშრომლის შრომით პროდუქტიულობას, აუმჯობესებს მის ეფექტიან კომუნიკაციას არა მხოლოდ შებენიერი შესაძლებლობის მქონე პირებთან, არამედ საზოგადოების სხვა წევრებთან.

მაღალი ცნობიერების პირველი მაჩვენებელი ინდივიდის უნიკალურობის გააზრება და მიღებაა.

ინკლუზიური კულტურა როგორც ინდივიდუალურ, ისე ორგანიზაციულ დონეზე ვითარდება მაშინ, როცა თითოეული თანამშრომელი გამოხატავს გაგებას და პატივისცემას (და არა გაუცხოებას, აგრესიას ან შეცოდებას) ინდივიდუალური განსხვავებულობებისადმი. სმენის დარღვევის მქონე პირის (მაგალითად, ყრუ პირი, რომელიც ჟესტური ენით საუბრობს) მომსახურების გამოცდილება არ ნიშნავს, რომ იმავე პრაქტიკით შეიძლება მოემსახუროთ სმენის დარღვევის მქონე პირს, რომელიც კოხლეარული იმპლანტით (სასმენი აპარატი) სარგებლობს.

შებენიერი შესაძლებლობის მქონე პირთა მიმართ მაღალი ცნობიერების განვითარებისათვის არსებითია როგორც ზოგადი რეკომენდაციების, ასევე კონკრეტული = კომუნიკაციისა და ქცევის ეტიკეტის გათავისება.

შებენიერი შესაძლებლობის მქონე პირთა მიმართ მომსახურების მიმწოდებელი უწყებების თანამშრომლების მაღალი ცნობიერება მკვეთრად გააუმჯობესებს როგორც მათ პროფესიულ კულტურასა და კომპეტენციას, ისე შებენიერი შესაძლებლობის მქონე (დაარამხოლოდ) პირის, როგორც მომსახურების მიმღების, კმაყოფილებას, აგრეთვე მომსახურების მიმწოდებელი უწყების ორგანიზაციულ კულტურას მეტად ინკლუზიურს. ინკლუზიური ორგანიზაციული კულტურა გულისხმობს იმას, რომ აღიარებული და მიღებულია განსხვავებულობა, გაცნობიერებულია შებენიერი შესაძლებლობები და დაფასებულია ისინი. ინკლუზიური მიდგომა მომსახურებისას უზრუნველყოფს სხვადასხვა შესაძლებლობების ინდივიდთა თანაბარ ჩართვას მათი შესაძლებლობებისა და საჭიროებების გათვალისწინებით.

როგორ შევცვალოთ დამოკიდებულება და უცემა, რომ განვაავითაროთ მაღალი ცნობიერება შებენიერი შესაძლებლობის მქონე პირთა საკითხებისადმი?

დამოკიდებულება არის რწმენების, წარმოდგენების, გრძნობებისა და ქცევითი ტენდენციების ერთობლიობა სოციალურად მნიშვნელოვანი ობიექტების, ინდივიდების, ჯგუფების, მოვლენების მიმართ. ეს არის ფსიქოლოგიური მიმართება, რომელიც გამოხატულია კონკრეტული პირის მიერ გარკვეული ხარისხის კეთილგანწყობით ან, პირიქით, უარყოფითი განწყობით. დამოკიდებულება სამკომპონენტურია, რომელთა გათვალისწინებით დამოკიდებულების ამ მოდელს ABC მოდელს ეძახიან. მოდელის კომპონენტების განმარტებასთან ერთად ქვემოთ მოცემულია უარყოფითი დამოკიდებულების მაგალითები.

პიროვნულ-ემოციური (Affective) – ეს კომპონენტი ძირითადად მოიცავს პიროვნების ემოციებსა თუ გრძნობებს ინდივიდის/მოვლენის მიმართ. მაგალითად, „შებენიერი შესაძლებლობის მქონე ადამიანს რომ ვხედავ, მეცოდება.

ქცევითი (Behavioral) – ეს კომპონენტი გავლენას ახდენს ჩვენს მოქმედებებსა და ქცევებზე, მაგალითად, შებენიერი შესაძლებლობის მქონე პირის დანახვისთანავე შეტირება.

კოგნიტური (Cognitive) – ეს კომპონენტი მოიცავს პიროვნების რწმენებს, ღირებულებებსა და სუბიექტურ ცოდნას ინდივიდის/მოვლენის მიმართ. მაგალითად, „ვფიქრობ, რომ შებენიერი შესაძლებლობის მქონე პირებს დამოკიდებლად არაფრის გაკეთება არ შეუძლიათ, მათ სულ დახმარება და ზრუნვა სჭირდებათ.

დამოკიდებულების ABC მოდელის გააზრებით შესაძლებელია, რომ მომსახურების მიმწოდებელმა უწყებებმა გაანალიზონ საკუთარი დამოკიდებულება და ქცევა, რომელიც დიდწილად ახდენს/მოახდენს გავლენას შებენიერი შესაძლებლობის მქონე პირთან ურთიერთობის პროცესში. დამოკიდებულების მოცემული სტრუქტურის მთავარი დაშვება ისაა, რომ ადამიანი საკუთარ დამოკიდებულებას შებენიერი შესაძლებლობის მქონე პირის მიმართ დაშლის და გაანალიზებს ამ სამი კომპონენტის მიხედვით. ერთი მხრივ, ახსნადი იქნება, თუ რატომ იქცევა ის ისე, როგორც იქცევა შებენიერი შესაძლებლობის მქონე პირის მიმართ და, მეორე მხრივ, აღნიშნულის ახსნითა და გააზრებით შესაძლებელია სტერეოტიპული დამოკიდებულების, დისკრიმინაციული შეხედულებისა და ქცევის ცვლილებაზე მუშაობის დაწყება საკუთარ თავთან.

სქესთან და შესაძლებლობის შეზღუდვასთან დაკავშირებული სტერეოტიპები, რაც შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ქალებთან და გოგონებთან მიმართებაში მოქმედებს, მოიცავს (თუმცა არ შემოიფარგლება) შემდეგს: მიიჩნევა, რომ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ქალები განსაკუთრებით სუსტები და დაუცველები არიან, მეტწილად სხვებზე დამოკიდებული; არ გააჩნიათ დამოუკიდებლად ცხოვრებისა და გადანაცვლებების მიღების უნარები/შესაძლებლობები, საჭიროებენ ზრუნვას და სხვა. როგორც წესი, ქალებისა და გოგონების საზოგადოებრივი თვითრეალიზაციის მნიშვნელოვან დაბრკოლებას წარმოადგენს პატრიარქალური მსოფლმხედველობა, სტერეოტიპები და ცრურწმენები, რაც კიდევ უფრო გამძაფრებულია შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ქალებისა და გოგონების შემთხვევაში და ზღუდავს მათ დამოუკიდებლობას, საზოგადოებაში ინტეგრაციის სურვილსა და შესაძლებლობებს.

შეკითხვები თვითრეალიზაციისათვის

- რა ძირითად რჩევებს გაეცანით, რომელიც ხელს შეგიწყობთ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა მიმართ მაღალი ცნობიერების განვითარებისათვის? როგორ დაგეხმარათ ეს რჩევები? თქვენ რა რჩევას დაამატებდით?
- დაფიქრდით, რა შეხედულებები გააჩნიათ შეზღუდულ შესაძლებლობებზე და შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებზე? ჩამოაყალიბეთ თქვენი შეხედულება რამდენიმე წინადადებად. გააანალიზეთ, საიდან მოდის ეს შეხედულება? რას ეფუძნება აღნიშნული? არის რამე შესაცვლელი თქვენს შეხედულებაში? რატომ? ახსენით როგორც დადებითი, ასევე უარყოფითი პასუხი.
- თქვენი აზრით, რატომ არის მნიშვნელოვანი შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირების წინაშე არსებულ გამოწვევებს შევხედოთ გენდერულ ჭრილში?
- გქონიათ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთან ურთიერთობის შესაძლებლობა? გაიხსენეთ თქვენი ქცევა მასთან ურთიერთობის პროცესში. რა გავლენა მოახდინა თქვენზე ამ ურთიერთობამ? რამდენიმე წინადადებით აღწერეთ თქვენი ემოციები და ქცევა. გააანალიზეთ, არის რამე, რასაც შეცვლიდით? რატომ? ახსენით როგორც დადებითი, ასევე უარყოფითი პასუხი. გამოიყენეთ დამოკიდებულების ABC მოდელი.
- რა სტერეოტიპების შესახებ გსმენიათ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებზე? როგორ ფიქრობთ, რას ეფუძნება ეს სტერეოტიპი? რას შეცვლიდით? რატომ? ახსენით როგორც დადებითი, ასევე უარყოფითი პასუხი. გამოიყენეთ დამოკიდებულების ABC მოდელი.

V კომუნიკაციისა და უცხოის ეტიკეტი შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა მომსახურებისას



წინა თავში წარმოდგენილი იყო ზოგადი რჩევები და რეკომენდაციები, რომელთა გათვალისწინება აუცილებელია შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებთან ურთიერთობისას. ქვემოთ წარმოდგენილია კომუნიკაციისა და ქცევის ეტიკეტის უფრო კონკრეტული რეკომენდაციები და მითითებები.

აუცილებელია შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უნიკალური, ინდივიდუალური კომუნიკაციის სტილის გათვალისწინება, შესაბამისი კომუნიკაციისა და ქცევის ეტიკეტის დაცვა. წარმოდგენილი ქცევის წესები ვრცელდება როგორც ქალ, ისე მამაკაც შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებთან ურთიერთობაზე.



რა უნდა გავითვალისწინოთ, რომ დავიცვათ კომუნიკაციისა და უცხოის ეტიკეტი ფიზიკური შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთან?

- ეცადეთ თქვენი დგომის ან ჯდომის ისეთი პოზიცია შეარჩიოთ, რომ თქვენს თანამოსაუბრეს თავის უკან გადაწევა არ მოუხდეს. ეტლით ან ყავარჯნით მოსარგებლე პირთან საუბრისას ისე განთავსდით, რომ თქვენი თვალები ერთ სიმაღლეზე იყოს. ამით თქვენ თანასწორ მოპყრობას გამოავლენთ და მასთან კომუნიკაციას გააუმჯობესებთ;
- სანამ ფიზიკური შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირს დახმარებას გაუწევთ, აუცილებლად შეეკითხეთ, სჭირდება თუ არა მას თქვენი დახმარება („შემიძლია დაგეხმაროთ?“ ან „როგორ შემიძლია დაგეხმაროთ?“), მაგალითად, მძიმე კარის გაღებისას ან მაღალ ხაოიან ხალიჩაზე გადავლისას;
- თუ დახმარების შეთავაზებაზე თანხმობა მიიღეთ, იკითხეთ, რისი გაკეთებაა საჭირო და მისი თხოვნა ყურადღებით მოსმენილი მითითებების მიხედვით შეასრულეთ;

- თუ ეტლით გადაადგილების ნება დაგრთეს, გადაადგილება დაიწყეთ ნელა, იცოდეთ, რომ ეტლი სწრაფად იღებს სიჩქარეს და მოულოდნელმა ბიძგმა შეიძლება წონასწორობის დაკარგვა გამოიწვიოს;
- დაუშვებელია ნებართვის გარეშე ეტლის გამოძრავება ან ყავარჯნის ხელიდან გამორთმევა (თუნდაც დახმარების განზრახვით). ეს იგივეა, რომ ადამიანს დაუკითხავად სტაცოთ ხელი და წაიყვანოთ;
- თუ ყავარჯნით მოსარგებლე პირისგან თანხმობა მიიღეთ დახმარების შეთავაზებაზე, შესთავაზეთ მკლავი ან ხელი, რომ დაგეყრდნოთ. დაუშვებელია ყავარჯნების ნებართვის გარეშე გამორთმევა. ის თავად მოგცემთ აღნიშნულს ასეთის აუცილებლობის შემთხვევაში.
- ეტლი/ყავარჯენი ადამიანის ხელშეუხებელი დამხმარე საშუალებაა, ფაქტობრივად, ის ეტლით/ყავარჯნით მოსარგებლე პირის სხეულის ნაწილია. დაუშვებელია მასზე ჩამოყრდნობა, ხელის კვრა, ფეხის ჩამოღება;
- ყოველთვის პირადად შეამოწმეთ იმ ადგილების შეღწევადობა, სადაც დაგეგმილია ფიზიკური შემზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთან ერთად შესვლა, შეხვედრა, გასაუბრება. წინასწარ დაინტერესდით, რა სახის პრობლემები და ბარიერები შეიძლება შეგხვდეთ და როგორ შეიძლება მათი გადალახვა. მოამზადეთ გარემო, დარწმუნდით, რომ ფიზიკური სივრცე შეღწევადია, მისაწვდომია;
- არქიტექტურული ბარიერების არსებობის შემთხვევაში წინასწარ გააფრთხილეთ ან მოახდინეთ პირის ინფორმირება, რათა მან დროულად მიიღოს სათანადო გადაწყვეტილება. გახსოვდეთ, ფიზიკურ გარემოში ბარიერები და დაბრკოლებები ფიზიკური გარემოს პრობლემაა და არა ფიზიკურად შემზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის.
- გახსოვდეთ, თუ პირი ფიზიკური შემზღუდული შესაძლებლობის მქონეა, ეს არ ნიშნავს, რომ მას აუცილებლად აქვს მხედველობის, სმენის ან გაგების სირთულეები;
- გაითვალისწინეთ, რომ არიან ფიზიკური შემზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირები, რომლებსაც აქვთ სიარულის უნარი, მოძრაობენ ყავარჯნებით, ხელჯოხით და სხვა დამხმარე საყრდენი საშუალებებით ან მათ გარეშე, თუმცა ხშირად იყენებენ ეტლს გადაადგილების მიზნით მათი კომფორტის, საჭიროების თუ სურვილის შესაბამისად.

რა უნდა გავითვალისწინოთ, რომ დავიცვათ კომუნიკაციისა და ქცევის ეტიკეტი უსინათლო და მხედველობის დარღვევის მქონე პირთან?

- როდესაც ხვდებით, ან ესაუბრებით ადამიანს, რომელიც უსინათლოა ან მცირემხედველი, აუცილებლად წარუდგინეთ საკუთარი თავი და ისინი, ვისთან ერთადაც ხართ (მაგალითად, „გამარჯობა, ნინო, როგორ ხარ? ცირა ვარ და ჩემთან ერთად კიდევ ქეთი და გვანცა“). თუ საუბარი ჯგუფში მიმდინარეობს, გახსოვდეთ, უსინათლო პირს მიმართოთ სახელით, რათა მან იცოდეს, რომ უშუალოდ მას მიმართავენ;
- ისაუბრეთ ბუნებრივი სასაუბრო ტონით. საჭირო არ არის ხმამაღლა და ზედმეტად გამოკვეთილად ლაპარაკი;
- თუ ხელის ჩამორთმევა გსურთ, აცნობეთ მას ამის შესახებ (გაახმოვანეთ: „შეიძლება ჩამოგართვათ ხელი?“), „მსურს ხელი ჩამოგართვათ“) ან შეახეთ ხელი მისი ხელის ზურგს. ამის შემდეგ ის შეძლებს იპოვოს თქვენი ხელი ჩამოსართმევად;

- მოკლედ აღწერეთ ადგილი, სადაც იმყოფებით. მაგალითად: „დარბაზის ცენტრში, თქვენგან დაახლოებით ექვსი ნაბიჯის დაშორებით, დგას მაგიდა“. ან: „კარიდან მარცხნივ, როგორც კი შეხვალთ, დგას მაგიდა“. გააფრთხილეთ წინააღმდეგობების შესახებ: „საფეხურები ზემოთ“, „საფეხურები ქვემოთ“, „მაგიდები“, „გამოალე კარი“, „შეალე კარი“, „ადამიანები, სტენდები, დაბალი ჭერი“ და სხვა;
- ჯერ შევეკითხეთ ადამიანს, ხომ არ სჭირდება თქვენი დახმარება. თუ მიიღებს შეთავაზებას, მაშინ მიუახლოვდით და მსუბუქად შეახეთ თქვენი ხელის მტევნის ზურგი მის ხელს გარედან. ის მოგიკიდებთ ხელს იდაყვის ოდნავ მაღლა, მკლავზე. მისი ხელის ოთხი თითი შიგნითაა მიმართული, ცერა კი – გარეთ. ჩაჭიდება მტკიცე უნდა იყოს. შეინარჩუნეთ მკლავი მოდუნებულად და თქვენს ტანთან ახლოს;
- როცა უსინათლო ადამიანს ეხმარებით, ნუ ჩაბლუჯავთ მის ხელს. არ არის საჭირო ხელი სტაცოთ და ისე გაიყოლოთ უკან. იარეთ მის გვერდით, მისი ტემპის გათვალისწინებით, შეანელეთ სვლა და მიეცით სიტყვიერი მინიშნებები მიმართულებების ან მოსალოდნელი ცვლილებებისა (კიბე, საფეხური, კარი, ლიფტი და ა.შ.) და დაბრკოლებების შესახებ. აღწერეთ წინააღმდეგობები: „ზემოთ“, „ქვემოთ“, „კიბე/საფეხური ზემოთ“, „კიბე/საფეხური ქვემოთ“;
- თუკი უსინათლო პირს ხელი აქვს თქვენთვის მოკიდებული ზემოაღწერილი წესით, არ არის აუცილებელი მუდმივად იმის გახმოვანება, მარჯვნივ უხვევთ თუ მარცხნივ. ადამიანი ამას თავად გრძნობს;
- ყოველთვის გაარკვიეთ, რა ფორმით სურს ადამიანს ინფორმაციის მიღება: ბრაილი, მსხვილი შრიფტი, აუდიომოსმენა. თუ არ გაქვთ საშუალება მიაწოდოთ ინფორმაცია საჭირო ფორმატით, მიეცით იმ ფორმით, რა ფორმითაც შეგიძლიათ – ეს უკეთესია, ვიდრე არაფერი;
- გაითვალისწინეთ, ზოგი მხედველობის დარღვევის მქონე პირი დამოუკიდებლად გადაადგილდება ქუჩაში თეთრი ხელჯოხისა და დამხმარეს გარეშე, მაგრამ უჭირს წერა-კითხვა, ან შეიძლება ადამიანი წერდეს და კითხულობდეს, მაგრამ ქუჩაში გასვლისას თეთრი ხელჯოხით სარგებლობდეს;
- თუ დააპირებთ უსინათლო ადამიანს წაუკითხოთ რაიმე, ჯერ აუცილებლად გააფრთხილეთ ამის შესახებ. ისაუბრეთ ჩვეულებრივი ტონით. არ გამოტოვოთ ინფორმაცია, თუ ამას თავად არ მოგთხოვთ;
- თუ უსინათლო ადამიანს დოკუმენტზე ხელი აქვს მოსაწერი, ის აუცილებლად წინასწარ გააცანით (მიანოდეთ ბრაილით დაბეჭდილი ან მიეცით შესაძლებლობა, რომ გაეცნოს ელექტრონულ დოკუმენტს მოსმენით, ან წაუკითხეთ);
- თუ უცხო საგანს აცნობთ ან რაიმე ნივთს აწვდით, მსუბუქად შეახეთ მის მტევანს ნივთი. ნუ გადაატარებინებთ ხელს საგნის ზედაპირზე გაუფრთხილებლად ან ძალდატანებით, მიეცით საშუალება, თავად თავისუფლად შეეხოს საგანს;
- შეგიძლიათ ჩვეულებისამებრ გამოიყენოთ სიტყვა „დანახვა“. უსინათლო ადამიანისთვის ეს იგივეა, რაც „ხელებით დანახვა“, შეგრძნება;
- მოერიდეთ ბუნდოვან განსაზღვრებებს და მითითებებს, რომლებსაც, როგორც წესი, თან ახლავს ჟესტები, მაგალითად, როგორიცაა გამონათქვამები: „ფურცელი ან/და კალამი სადღაც იქ მაგიდაზეა, თქვენთან ახლოს...“. შეეცადეთ, მიანოდოთ ზუსტი განსაზღვრება, შეგიძლიათ გამოიყენოთ საათის ისრების პოზიციები, რომ აღწეროთ საგანთა განლაგება, მაგალითად, „ფურცელი ან/ და კალამი თქვენგან 3 საათზეა“, „სკამი თქვენგან მარჯვნივაა“. მიმიკისა და ჟესტების მაგივრად გამოიყენეთ სიტყვები;
- ვერბალურად (სიტყვიერად) გააჟღერეთ, როცა ოთახში შედიხართ ან ოთახიდან გადიხართ; არასოდეს დატოვოთ უსინათლო ადამიანი ცარიელ სივრცეში. მათ სჭირდებათ ფიზიკური ობიექტი, ხელშესახები, მაგიდა, მოაჯირი და სხვა, სივრცეში ორიენტირებისათვის;

- მოერიდეთ უხერხულ პაუზებს. აღწერეთ თქვენი მოქმედებები, მაგალითად, თუ დოკუმენტის ამოსაბეჭდად დროა საჭირო და ელოდებით, გაახმოვანეთ ეს. უთხარით მომხმარებელს, რომ, მაგალითად, ხელშეკრულებას ბეჭდავთ. ასევე, გააფრთხილეთ იგი, თუ მისი ხელმოწერა დაგჭირდებათ და უთხარით, ფურცელზე უნდა მოაწეროს ხელი თუ ელექტრონულ დაფაზე. გაითვალისწინეთ, რომ ზოგიერთი უსინათლო ადამიანი იყენებს ფაქსიმილეს და არ აწერს ხელს კალმით;
- გამოიყენეთ აღწერითი ფრაზები ხმისა და მანძილის დასახასიათებლად. თუმცა მიაქციეთ ყურადღება, რამდენად სურს ამ ინფორმაციის მიღება კონკრეტულ პირს. ეს ყველას არ მოსწონს;
- თუ უსინათლო პირი გამცილებელ ძალთან (გიდი ძალლი) ერთადაა, დაუშვებელია მოექცეთ ისე, როგორც ჩვეულებრივ შინაურ ცხოველს. ნუ უბრძანებთ, ნუ ეთამაშებით, ნუ შეეხებით მას ხელით და მსგავსი;
- ნუ გამოართმევთ და ნუ ჩაბლუჯავთ უსინათლო ადამიანის ხელჯოხს, გამცილებელ ძალს. ეს უსინათლო პირის სივრცეში საორიენტაციო ინსტრუმენტია;
- ყოველთვის მიმართეთ და უყურეთ უშუალოდ უსინათლო/მცირემხედველ პირს და არა მის თანმხლებს, რომელიც გხედავთ (ცხადია, არ იგულისხმება, რომ თანმხლები უგულებელყოფთ. შესაძლოა გადახედოთ მასაც პერიოდულად, დაამყაროთ კეთილგანწყობილი კონტაქტი);
- როდესაც უსინათლო ადამიანს დაჯდომას სთავაზობთ, ნუ დასვამთ მას ძალდატანებით. თუ მხედველობის დარღვევის მქონე პირს თქვენი მარცხენა მკლავი უჭირავს, მარცხენა ხელი მოკიდეთ სკამის საზურგეს, ისე რომ მან იგრძნოს, სად არის სკამი, დაადებინეთ ხელის მტევანი სკამის საზურგეზე. ამის შემდეგ მას შესაძლებლობა მიეცემა გაგიშვას ხელი და თავად დაჯდეს სკამზე დახმარების გარეშე. თუ სკამის საზურგე კედელთანაა, შესაძლებელია ისე მივიდეთ სკამთან, რომ უსინათლო პირის ფეხი მსუბუქად შეეხოს სკამის საჯდომს. მიეცით ადამიანს დახმარების გარეშე დაჯდომის შესაძლებლობა. არასოდეს უბიძგოთ ადამიანს სკამზე დაჯდომის მიზნით;
- მცირემხედველი პირის მომსახურების დროს მოერიდეთ სინათლის წყაროს, რომელიც ზედმეტად კაშკაშაა და ასევე ჩაბნელებულ ან ნახევრად ჩაბნელებულ სივრცეს. შესაძლოა დაგჭირდეთ მაგიდის სანათი. თუ მცირემხედველმა ადამიანმა უნდა წაიკითხოს ან დაწეროს, შესთავაზეთ მას მაგიდის სანათი, ან უკეთ განათებული მაგიდა (ასეთის არსებობის შემთხვევაში). დარწმუნდით, რომ მცირემხედველი პირი დოკუმენტის გაცნობისას სათანადო განათებით არის უზრუნველყოფილი;
- მცირემხედველ პირს მიაწოდეთ ინფორმაცია ქვედა/დაბალი ბარიერების შესახებ, მაგალითად, ე.წ. ტურნიკეტი, ანუ საშვის გასატარებელი, ზღურბლი და მსგავსი;
- აცნობეთ მცირემხედველ პირს, რომ უახლოვდება მინის კარს ან მინის მოაჯირს, ან მინის კედელს, რადგან კონტრასტული მინიშნებების (მაგალითად, ყვითელი სტიკერები) არარსებობის შემთხვევაში მათი შემჩნევა შესაძლოა გაუჭირდეს;
- იმ შემთხვევაში, თუ მცირემხედველი პირის თავის სიმაღლეზე გამოწეული კუთხე, თარო ან რამე მსგავსი ბარიერია, გააფრთხილეთ ის ამის შესახებ;
- თუ შეამჩნიეთ, რომ უსინათლო ადამიანი მიმართულებას ასცდა, ნუ შეეცდებით მიმართოთ მისი მოძრაობა შორიდან, მიუახლოვდით და დაეხმარეთ საჭირო მიმართულების შერჩევაში;
- მიმართულების ახსნისას/მითითებისას გამოიყენეთ ისეთი გამონათქვამები, როგორებიცაა: „მარჯვნივ, მარცხნივ, წინ, უკან, ზევით, ქვევით“ და არა „აქ/იქ“.
- კიბეს ყოველთვის მიაღექით პირდაპირ და არა – დიაგონალზე. საფეხურებზე ასვლის ან ჩასვლის დროს უსინათლო ადამიანი ატარებს პერპენდიკულარულად. თუ კიბეს მხოლოდ ერთ მხარეს აქვს მოაჯირი, აცნობეთ ამის შესახებ და შეინაცვლეთ ადგილები. უსინათლო პირი კიბეზე დამოუკიდებლად ავა, კიბის მოაჯირზე დაყრდნობით;

- დატვირთული თავშეყრის ადგილებში ან ვიწრო გასასვლელებში შესაძლებელია საჭირო გახდეს კენთად გავლა. ამ დროს თქვენი ხელი, რომელზეც უსინათლო ადამიანს ხელი აქვს ჩაჭიდებული, იდაყვში მოხარეთ, ზურგს უკან. ადამიანი ამ ხელის გასწვრივ გასწორდება და კენთად გაივლით, ცალ-ცალკე;
- თუ უსინათლო პირს მანქანაში ჩაჯდომაში ეხმარებით, უბრალოდ თქვით, რომელ მხარეს არის მანქანის ცხვირი და ხელი დაადებინეთ მანქანის კარის სახელურზე. ამის შემდეგ ის დამოუკიდებლად გამოაღებს კარს და ჩაჯდება მანქანაში;
- ფოტოს გადაღების დროს დეტალურად აღწერეთ თითოეული თქვენი მოქმედება (მაგალითად, „ახლა ფოტოს გადაღებას ვაპირებ, „გთხოვთ მოემზადოთ, გიღებთ“, თუ საჭიროა, უთხარით: „გადახარეთ თავი ოდნავ მარჯვნივ, შეისწორეთ თმა“, ნუ შეეხებით სახეზე და ნუ ეცდებით გაუსწოროთ თავი ან თმა);
- კარში გასვლისას უპირატესობა მიანიჭეთ არა მბრუნავ კარს, არამედ ანჯამებიანს; თუ უსინათლო პირს მბრუნავ კარში უნევს გასვლა, დროულად მოახდინეთ სმენის დარღვევის მქონე პირის ინფორმირება;
- მხედველობის დარღვევა სხვადასხვაგვარია. ადამიანი შეიძლება იყოს მხედველობის დაქვეითების მქონე (შეუძლია სინათლისა და ჩრდილის, ზოგჯერ კი ფერისა და ნივთების მოხაზულობის გარჩევა), ზოგს სუსტი პერიფერიული მხედველობა აქვს, სხვებს – სუსტი პირდაპირი და კარგი პერიფერიული (მცირემხედველი) ან უსინათლო. დარწმუნდით, რომ ფლობთ სათანადო ინფორმაციას იმისათვის, რომ უზრუნველყოთ ხარისხიანი მომსახურებისათვის საჭირო რესურსების მობილიზება და არა იმისთვის, რომ მხოლოდ თქვენი ცნობისმოყვარეობა დაიკმაყოფილოთ;
- ნურასოდეს დაასკვნით, რომ ადამიანი, რომელიც თეთრი ხელჯოხით ან გამცილებელი ძალითაა, აუცილებლად სრულიად ვერ ხედავს, უსინათლოა. ბევრი ადამიანი, რომელსაც ოდნავი მხედველობა მაინც აქვს, იყენებს მათ.

რა უნდა გავითვალისწინოთ, რომ დავიცვათ კომუნიკაციისა და უცხოის ეტიკეტი ყრუ და სმენის დაქვეითების მქონე პირთან?

- როდესაც სმენის დარღვევის მქონე (ყრუ ან სმენის დაქვეითების მქონე) პირს ესაუბრებით, უყურეთ პირდაპირ მას. ნუ მოაქცევთ საკუთარ სახეს ჩრდილში და ნუ აიფარებთ ხელებს, თმებს ან სხვა საგნებს. მოსაუბრეს საშუალება უნდა ჰქონდეს თვალყური ადევნოს თქვენი სახის გამომეტყველებას. სმენის დაქვეითების სხვადასხვა ტიპი და ხარისხი არსებობს, შესაბამისად, არსებობს ურთიერთობის მრავალი საშუალება. თუ არ იცით, რომელს მიანიჭოთ უპირატესობა, ჰკითხეთ თვითონ მათ;
- ისაუბრეთ გასაგებად და თანაბრად. არ არის საჭირო სიტყვების ზედმეტად ხაზგასმას. დაუშვებელია ყვირილით ლაპარაკი და, მით უმეტეს, ყურში ჩაყვრება. ისაუბრეთ გარკვევით (ეს არ გულისხმობს გადაჭარბებულად დამარცვლას ან ძალიან ხმამაღლა საუბარს) და სახით მისკენ. გაითვალისწინეთ, რომ ყველას, ვისაც სმენის დარღვევა აქვს, არ არის აუცილებელი შეეძლოს ტუჩების მოძრაობით საუბრის აზრის გაგება. ვისაც ეს შეუძლია, მოთავსდით მათთან ისე, რომ სინათლე გეცემოდეთ თქვენ და კარგად ჩანდეთ. ამის შესახებ პირველივე შეხვედრაზე ტაქტიანად ჰკითხეთ. თუ თქვენ თანამოსაუბრეს ეს უნარი აქვს, უნდა დაიცვათ რამდენიმე მნიშვნელოვანი წესი. გახსოვდეთ: 10 სიტყვიდან მხოლოდ 3 იკითხება კარგად; თანამოსაუბრეს უნდა უყუროთ სახეში, ელაპარაკოთ გარკვევით და ნელა, გამოიყენოთ მარტივი ფრაზები და თავი აარიდოთ უმნიშვნელო სიტყვებს;

- ზოგიერთ ადამიანს სმენა აქვს, მაგრამ ცალკეულ ხმებს, ბგერებს არასწორად აღიქვამს (ამის გარკვევა მასთან კომუნიკაციის დაწყებისთანავე შეიძლება. ჰკითხეთ მას გირჩიოთ, როგორ ესაუბროთ, როგორ გახადოთ თქვენ შორის კომუნიკაცია მისაწვდომი). ამ შემთხვევაში ცოტა უფრო ხმამაღლა და გარკვევით ისაუბრეთ, შეარჩიეთ შესაბამისი ხმის ტემბრი. ზოგ შემთხვევაში შესაძლოა, პირიქით, ხმადაბლა საუბარი იყოს საჭირო, რადგან შეიძლება ადამიანს მაღალი სიხშირის ბგერების აღქმის უნარი ჰქონდეს დარღვეული. ეცადეთ, მისი რჩევით განსაზღვრული საჭირო ტონალობითა და ტემპით ისაუბროთ;
- დარწმუნდით, რომ სმენის დაქვეითების მქონე (სმენის დაქვეითების მქონე ან კოხლეარული იმპლანტით მოსარგებლე) პირის ყურადღება მიიქცეით, სანამ მასთან საუბარს დაიწყებთ. მიმართეთ სახელით ან ნაზად შეეხეთ მხარზე/მკლავზე ხელით. სხვა შემთხვევაში მას შესაძლოა გამორჩეს საუბრის, ინსტრუქციის, ინფორმაციის პირველი ნაწილი. თუ ადამიანი ჟესტური ენით საუბრობს, შესაძლოა სთხოვოთ, გასწავლოთ მისი სახელის ჟესტით გამოსახვა;
- თუ ნათქვამის გამეორებას გთხოვენ, შეეცადეთ სხვა ფორმულირება მოუძებნოთ მას და დაიხმაროთ სხეული ან გამოიყენოთ ჟესტების ენა;
- დარწმუნდით, რომ გაგიგეს. ნუ მოგერიდებთ ჰკითხოთ, გაგიგოთ თუ არა თანამოსაუბრემ;
- თუ ისეთ ინფორმაციას აწვდით, რომელიც შეიცავს ნომერს, ტექნიკურ ან სხვა რაიმე რთულ ტერმინს, მისამართს, დაუწერეთ და აცნობეთ ელფოსტის ან სხვა საკომუნიკაციო საშუალებით;
- თუ ზეპირ ურთიერთობაში სირთულეები გაგიჩნდათ, მოსაუბრის ნებართვით მიმართეთ წერილობით ურთიერთობას. არასდროს თქვათ: „კარგი, ეს არც ისე მნიშვნელოვანია“. შეტყობინება უნდა იყოს მარტივი. არ დაგავიწყდეთ გარემო, რომელშიც იმყოფებით. დიდ და ხალხმრავალ შენობებში რთულია ურთიერთობა ადამიანებთან, რომელთაც ცუდად ესმით. ასევე ურთიერთობის ბარიერად შეიძლება იქცეს კამკაშა მზე ან ჩრდილი;
- ნუ შეცვლით საუბრის თემას გაუფრთხილებლად. გამოიყენეთ გარდამავალი ფრაზები, როგორიცაა: „კარგი, ახლა უნდა განვიხილოთ...“ და ა. შ.;
- ძალიან ხშირად სმენის დარღვევის მქონე პირები იყენებენ ჟესტების ენას. თუ თარჯიმნის მეშვეობით გაქვთ ურთიერთობა, გახსოვდეთ, რომ უნდა მიმართოთ უშუალოდ თანამოსაუბრეს და არა თარჯიმანს (ცხადია, არ იგულისხმება, რომ თარჯიმანი უგულებელყოთ. შესაძლოა გადახედოთ მასაც პერიოდულად, დაამყაროთ კეთილგანწყობილი კონტაქტი);
- თუ გსურთ ხაზი გაუსვით ან უფრო ნათელი გახადოთ ნათქვამის აზრი, უნდა გამოიყენოთ სახითი მეტყველება, ჟესტები, სხეულის მოძრაობა;
- ისწავლეთ რამდენიმე ფრაზა ჟესტურ ენაზე. ეს შექმნის კეთილგანწყობილ გარემოს კომუნიკაციისთვის. თუ დაინტერესდებით ისწავლოთ ჟესტური ენა, ჩათვალეთ, რომ კიდევ ერთ ენას დაეუფლეთ.

რა უნდა გავითვალისწინოთ, რომ დავიცვათ კომუნიკაციისა და უცხოის ეტიკეტი ინტელექტუალური დარღვევის და/ან კომუნიკაციის დარღვევის მქონე პირთან?

- დაუშვებელია ინტელექტუალური დარღვევის და/ან კომუნიკაციის დარღვევის მქონე პირს ესაუბროთ „ბავშვური ენით“ ან მოეპყროთ მას ისე, როგორც ბავშვს. ისევე მიმართეთ, როგორც ნებისმიერ სხვა ზრდასრულს.
- იმეტყველეთ გასაგები ენით, საქმეზე და დანიშნულებისამებრ შერჩეული სიტყვებით. თავი აარიდეთ სიტყვიერ შტამებსა და ხატოვან გამონათქვამებს, თუ დარწმუნებული არ ხართ, რომ თქვენი თანამოსაუბრე იცნობს მათ;
- ნუ ფიქრობთ, რომ თქვენი არ ესმით;
- გაეცით ინფორმაცია მოკლე და მარტივი წინადადებებით. მოერიდეთ რთულ თანწყობილ და გრძელ წინადადებებს;
- ისაუბრეთ დინჯად, ნაწყვეტ-ნაწყვეტ. მიეცით მას საშუალება, გააანალიზოს თითოეული ეტაპი იმ თანმიმდევრობით, როგორც აუხსენით;
- საჭიროების შემთხვევაში გამოიყენეთ თვალსაჩინოება – ილუსტრაციები და ფოტოსურათები. თუ პირველი მცდელობისას ვერ გაიგო, ნათქვამი რამდენჯერმე გაუმეორეთ. სთხოვეთ, მისი შესაძლებლობის ფარგლებში გაიმეოროს მიღებული ინფორმაცია;
- მიმართეთ უშუალოდ მას. გახსოვდეთ, რომ ისიც, სხვების მსგავსად, ქმედუნარიანია და შეუძლია დოკუმენტებზე, კონტრაქტებზე ხელის მოწერა, ხმის მიცემა, სამედიცინო დახმარებაზე თანხმობის მიცემა და ა. შ.;
- გაითვალისწინეთ, რომ ინტელექტუალური და/ან კომუნიკაციის დარღვევის მქონე ზრდასრულ ადამიანს გააჩნია ცხოვრებისეული გამოცდილება, სხვა ნებისმიერი ზრდასრულის მსგავსად;
- საჭიროების შემთხვევაში თქვენი შეტყობინება ან წინადადება თანამოსაუბრეს გადაეცით წერილობით მხარდამჭერ პირთან, მეგობართან ან ოჯახის წევრებთან ერთად განსახილველად;
- ნუ უგულებელყოფთ მას, ვისაც საუბარი უჭირს, რადგან მისი გაგება თქვენსავე ინტერესებშია;
- ნუ შეაწყვეტინებთ და შეუსწორებთ საუბარს. საუბარი დაიწყეთ მხოლოდ მაშინ, როდესაც დარწმუნდებით, რომ მან უკვე დაასრულა თავისი სათქმელი;
- ნუ შეეცდებით საუბრის დაჩქარებას. მზად იყავით, რომ მეტყველების სირთულეების მქონე პირთან კომუნიკაცია შესაძლოა შედარებით მეტ დროს მოითხოვდეს;
- ნუ მიმართავთ შეკითხვებით ან კომენტარებით თანმხლებ პირს, მაგალითად: „აუცილებელია, ნინომ მოგვითხროს თავისი პირადობის მონაშთი“. პატივი ეცით მომსახურების უშუალო მიმღებს და მიმართეთ მას: „ნინო, აუცილებელია, მოგვითხროს და წარმოადგინოს თქვენი პირადობის მონაშთი“;
- ნუ დაუშვებთ, რომ მეტყველების დარღვევა, ავტომატურად, ინტელექტუალური დარღვევის მაჩვენებელია;
- შეეცადეთ ისეთი კითხვები დასვათ, რომლებიც მოითხოვენ მოკლე პასუხს ან თავის დაკვრას. თუ ნათქვამი ვერ გაიგეთ, თავს ნუ მოაჩვენებთ, გაიმეორეთ ისე, როგორც გაიგეთ და თანამოსაუბრის რეაქცია დაგეხმარებათ;
- ნუ მოგერიდებთ ჰკითხოთ ის, რაც ვერ გაიგეთ. თუ მაინც ვერ გაიგეთ, სთხოვეთ სიტყვა უფრო ნელა გაიმეოროს, შეიძლება, ასო-ასოც;

- გახსოვდეთ, რომ მეტყველების დარღვევის მქონე პირს შესაძლოა დასჭირდეს მეტი დრო აზრის გამოსათქმელად. ნუ შეაწყვეტინებთ, დათრგუნავთ და ააჩქარებთ მას;
- თუ კომუნიკაციის დარღვევის მქონე პირი დამხმარე თვალსაჩინოებებს იყენებს (მაგალითად: ფოტოები, სიმბოლოები, აპლიკაციები მობილურში და სხვ.) თქვენთან საკომუნიკაციოდ, გააუღერეთ ყველა სიმბოლო ან თვალსაჩინოება, რაზეც ის მიგითითებთ. შეხედეთ მას, დარწმუნდით, რომ სწორად იგებთ მის მიერ ამგვარი ალტერნატიული ფორმატით მონოდებულ „შეტყობინებას“;
- ავტომატურად ნუ დაუშვებთ იმას, რომ რადგან პირს მეტყველების დარღვევა აქვს, თქვენი გაგება არ შეუძლია.

შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის გადამისამართების საჭიროების შემთხვევაში



- თანმიმდევრულად, ძირითადი დეტალების წარმოჩენით, აღწერეთ მომსახურების მიღებისთვის აუცილებელი ქმედებები;
- შენობის ერთი ნაწილიდან მეორეში გადამისამართებისას დეტალურად აუხსენით გადამისამართების მიზანი და მიზეზი. საჭიროების შემთხვევაში მიაცილეთ/ გაჰყევით შესაბამის ადგილას;
- უსინათლო, ან მცირემხედველი პირს ავტომატური რიგის მართვის სისტემის არსებობისას, წაუკითხეთ რიგის ნომერი და მიეცით ნომერი მას. გადამისამართებისას აუხსენით, რომ ელოდებით საინფორმაციო დაფაზე მისი ნომრის ანთებას, რის შემდეგაც მას მოემსახურება შესაბამისი თანამშრომელი;
- ავტომატური რიგის მართვის სისტემის არ არსებობის შემთხვევაში, დაეხმარეთ მას დაიკავოს რიგი და სიტყვიერად აცნობეთ, მერამდენა რიგში;

- აცნობეთ უსინათლო, ან მცირემხედველ პირს მისი რიგის შესახებ და მიუთითეთ, სად უნდა მივიდეს მომსახურების მისაღებად. შესთავაზეთ მიყოლა/მიცილება დანიშნულების ადგილას. თანხმობის შემთხვევაში, მიაცილეთ მომხმარებელი დანიშნულების ადგილას და დეტალურად აუხსენით მომსახურების მისაღებად განკუთვნილი სივრცის განლაგება;
- ჰკითხეთ, სჭირდება თუ არა დალოდება, ან რაიმე დამატებითი კითხვა ხომ არ აქვს თქვენთან. თუ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე მომხმარებელი გთხოვთ, რომ დაელოდოთ მომსახურების დასრულებამდე და შემდეგ დაეხმაროთ გასვლაში, – დაელოდეთ.

კითხვები თვითრეფლექსიისათვის

- დეტალურად გაეცანით შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებთან კომუნიკაციისა და ქცევის ეტიკეტის კონკრეტულ რეკომენდაციებსა და მითითებებს. არის რომელიმე რჩევა ან მითითება, რომელსაც არ ეთანხმებით ან გაუგებარია? ჩაინიშნეთ და გაიარეთ კონსულტაცია კოლეგასთან. ასევე, მოიძიეთ და დაეკონტაქტეთ შეზღუდული შესაძლებლობის საკითხებზე მომუშავე ორგანიზაციას ან სპეციალისტს, ან შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირს, რომელთაგანაც მიიღებთ უკუკავშირს ან დამატებით კონსულტაციას თქვენ მიერ დაფიქსირებული საკითხების შესახებ. მოიძიეთ დამატებითი ინფორმაცია ინტერნეტში. სახელმძღვანელოს ბოლოს მოცემულია ლიტერატურა და დამატებითი საინტერესო ბმულები.
- დეტალურად გაეცანით შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებთან კომუნიკაციისა და ქცევის ეტიკეტის კონკრეტულ რეკომენდაციებსა და მითითებებს, რომლებიც მოცემულ თავშია წარმოდგენილი. თითოეული შეზღუდული შესაძლებლობის შესაბამისად მოიყვანეთ პრობლემური (დისკრიმინაციული) მაგალითები, რომლებიც გსმენიათ ან გამოგიცდიათ. აღწერეთ სიტუაცია, გამოყავით გამოწვევები. დაფიქრდით და რამდენიმე წინადადებით ჩამოაყალიბეთ, რა იყო პრობლემა და რას შეცვლიდით აღნიშნული რჩევებისა და მითითებების გათვალისწინებით.
- წარმოიდგინეთ თქვენი თავი შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის ადგილას (მაგალითად, სმენის დარღვევის მქონე, მხედველობის დარღვევის მქონე და ა.შ.). შედით თქვენს სამუშაო სივრცეში და დააკვირდით ფიზიკურ გარემოს, ასევე დააკვირდით სოციალურ გარემოს. რისი შეცვლა შეიძლება? იფიქრეთ, კომუნიკაციისა და ურთიერთობის ჭრილში. რა ცვლილებების საჭიროება დაინახეთ მომსახურების მიწოდების პროცესში? ჩამოწერეთ და მოახდინეთ რეფლექსია რა შეიძლება შეცვალოთ თქვენ, რაზე დაგჭირდებათ კოლეგის ან მენეჯერის მხარდაჭერა?
- დაეკონტაქტეთ თქვენთვის საინტერესო შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა ორგანიზაციას ან ორგანიზაციებს, რომლებიც მათთვის მუშაობენ. სთხოვეთ სიმულაციური სავარჯიშოები, საჭირო რესურსები ან რეკვიზიტები, რომლებიც დაგეხმარებათ, უკეთ გაითავისოთ და შეიგრძნოთ ამა თუ იმ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის საჭიროებები და გარემოში შექმნილი დაბრკოლებები.



ხარისხიანი და ინკლუზიური მომსახურება მრავალფაქტორიანია. ამ თავში მოცემულია ინფორმაცია და რეკომენდაციები, რომლებიც ეყრდნობა უნივერსალური დიზაინის პრინციპებს და ხელს შეუწყობს მომსახურების მიმწოდებელი უწყების თანამშრომლებს მომსახურების მიწოდების პროცესში ხარისხიანი და ინკლუზიური მიდგომების განვითარებასა და გაძლიერებაში.

შეზღუდული შესაძლებლობის პირისათვის ინფორმაციის მისაწვდომობის, პროდუქტის უზრუნველყოფისა და შეღწევადი სივრცის მოწყობასთან მიმართებაში ქვემოთ წარმოდგენილია გონივრული მისადაგების და უნივერსალური დიზაინის პრინციპები და მიზნები.

მისაწვდომობაზე მსჯელობისას გარდაუვალია უნივერსალური დიზაინისა და გონივრული მისადაგების კონცეფციების და შესაბამისი პრინციპების გათვალისწინება. ამ პრინციპების დანერგვა ფიზიკური, ვირტუალური, სოციალური (ქცევა და კომუნიკაცია) და ინფორმაციის მისაწვდომობის მხრივ, წინ გადადგმული ნაბიჯია ინკლუზიური კულტურის განვითარებისა და თანასწორუფლებიანობისათვის.

უნივერსალური დიზაინი

პროდუქტის, გარემოს, პროგრამებისა და მომსახურების ისეთი დიზაინი, რომელიც ყველა ადამიანს აძლევს მაქსიმალურად სარგებლობის საშუალებას, ადაპტაციისა და სპეციალური საშუალებების აუცილებელი გამოყენების გარეშე. თუმცა, უნივერსალური დიზაინი, საჭიროების შემთხვევაში, არ გამორიცხავს დამხმარე საშუალებების გამოყენებას შშმ პირთა გარკვეული ჯგუფის მიერ.

გონივრული მისადაგება

ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში იმ აუცილებელი და შესაბამისი მოდიფიკაციებისა და კორექტივების განხორციელება, რომლებიც არ ინვესტ დაუძლეველ და გაუმართლებელ სირთულეებს და უზრუნველყოფს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირთა თანაბარი უფლებებისა და თავისუფლებების ფუნდამენტურ ღირებულებათა რეალიზების შესაძლებლობას.

ქვემოთ მოცემულია უნივერსალური დიზაინის პრინციპები, რომლებიც საფუძვლად დაედო გზამკვლევში წარმოდგენილ რეკომენდაციებს, რჩევებსა და მითითებებს, როგორც ფიზიკურ, ასევე ვირტუალურ და სოციალურ (კომუნიკაცია ქცევა) მისაწვდომობასთან დაკავშირებით.

უნივერსალური დიზაინის პრინციპები

პრინციპი	განმარტება
1. თანაბარუფლებიანი გამოყენება	ფიზიკური სივრცის, ინფორმაციისა თუ პროდუქტის ისეთი დიზაინი, რომ მისი გამოყენება სხვათა თანასწორად შეუძლია სხვადასხვა შესაძლებლობისა და საჭიროების მქონე პირს.

რეკომენდაცია

- ➔ გამოიყენეთ ის საშუალებები, რესურსები და კომუნიკაციის ფორმატი, რომლებითაც ყველა სხვა პირთან ისარგებლებდით. თუ ისინი უკმარია, საჭიროა რესურსების ალტერნატიულ ფორმატში მობილიზება. ეს შესაძლებლობას მოგცემთ, კონკრეტული ინდივიდუალური საჭიროების მქონე პირს მომსახურება მიაწოდოთ სხვა პირის თანასწორად;
- ➔ არსებული საჭირო რესურსების (ფიზიკური, მატერიალურ-ტექნიკური, საკომუნიკაციო-ტექნოლოგიური) მობილიზება;
- ➔ დარწმუნდით, რომ ვებგვერდი, როგორც მომსახურების მიმწოდებელი უწყების ყველაზე მნიშვნელოვანი საინფორმაციო წყარო, მაქსიმალურად მისაწვდომია ყველასთვის, თანასწორუფლებიანობის გათვალისწინებით.

პრინციპი	განმარტება
2. მოქნილობა	ფიზიკური სივრცის, ინფორმაციისა თუ პროდუქტის დიზაინში შესაძლებელია ინდივიდუალური სურვილების, საჭიროებებისა და შესაძლებლობათა ფართო სპექტრის გათვალისწინება.

რეკომენდაცია

- ➔ მოქალაქეს შესთავაზეთ მეთოდის არჩევა (მაგ.: ჰკითხეთ მხედველობის დარღვევის მქონე პირს, როგორი ფორმა ურჩევნია დოკუმენტის გასაცნობად: შედარებით დიდი ფონტით ამობეჭდვა, ელექტრონული ვერსია, ფონტის საჭირო ზომამზე გადიდება, კონტრასტის ცვლა, აუდიომოსმენა თუ ბრაილის შრიფტის გამოყენება);
- ➔ დარწმუნდით, რომ შეთავაზებული ალტერნატიული ფორმატები მისაწვდომია და შეძლებთ მათ უზრუნველყოფას;
- ➔ დარწმუნდით, რომ მოქალაქეს შეუძლია სივრცეში მანიპულირება დომინანტური ხელის გამოყენებით (მაგ.: ხშირად კალმები ისეა დამაგრებული, რომ მომსახურების მიმღებს უხერხულობა და დისკომფორტი ექმნება. ფიზიკური შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის შემთხვევაში ეს დისკომფორტი კიდევ უფრო იზრდება და შეიძლება ვერ მოახერხოს რესურსის გამოყენება);
- ➔ თქვენ მოერგეთ მოქალაქის ტემპს, უნარებსა და შესაძლებლობებს; გაითვალისწინეთ, რომ გარემო უნდა მთავროს მას და არა პირიქით.

პრინციპი	განმარტება
3. მარტივი და ინტუიტური გამოყენება	ფიზიკური სივრცის, ინფორმაციისა და პროდუქტის დიზაინი მარტივი აღსაქმელია მომსახურების მიმღების გამოცდილების, ცოდნის, ენისა და მეტყველების უნარების, ასევე, კონკრეტულ მომენტში ყურადღების კონცენტრირების მიუხედავად.

რეკომენდაცია	
იყავით თანმიმდევრულები; გაითვალისწინეთ პირის წიგნიერების დონე (წერა-კითხვის ცოდნა), ენისა და მეტყველების გამოყენების შესაძლებლობები და მოერგეთ მას. შესაძლოა, მომსახურების მიმღებმა არ იცოდეს კითხვა, ან თქვენ მიერ გაჟღერებული სპეციფიკური ცნებები თუ ტერმინები. შეეცადეთ, სათქმელი გადმოსცეთ ყველასთვის გასაგებად, საჭიროების შემთხვევაში, მიაწოდეთ დოკუმენტის მარტივი ფორმატიც (მაგ.: გადახედეთ წინასწარ, რომელ დოკუმენტს შეიძლება დასჭირდეს უფრო გასაგები ენით ჩამოყალიბება? შეიმუშავეთ მათი ფორმატი წინასწარ და, თუ საჭიროა, შეიტანეთ დამატებითი ცვლილებები, ცხადია, ისე, რომ არ შეიცვალოს დოკუმენტის მთავარი აზრი). ინფორმაცია მიაწოდეთ თანმიმდევრულად, რომ არ დააბნიოთ მომსახურების მიმღები, ან არასაწორად არ გაგიგოთ. შეიძლება დაგჭირდეთ ინფორმაციის რამდენჯერმე გამეორება ან სხვაგვარად ფორმულირება; შეჯამება და უკუკავშირი საჭიროა როგორც მომსახურების მიწოდებისას, ისე მის შემდგომ.	

პრინციპი	განმარტება
4. აღქმადი ინფორმაცია (მრავალმხრივ აღქმაზე ორიენტირებული)	ფიზიკური სივრცის, ინფორმაციისა თუ პროდუქტის დიზაინი ეფექტიანად წარმოაჩენს საჭირო ინფორმაციას მომსახურების მიმწოდებელზე და იძლევა მათი სხვადასხვა შეგრძნებებით აღქმის საშუალებას.

რეკომენდაცია	
კონტრასტულად გამოკვეთეთ არსებითი ინფორმაცია გარემომცველი/მეორადი ინფორმაციისგან (მაგ.: გაამუქეთ ან მკვეთრი ფერით გამოყავით მნიშვნელოვანი სიტყვები და ა.შ.); დარწმუნდით, რომ არსებითი და ძირითადი ინფორმაცია ცხადია და მკაფიო; განასხვავეთ სივრცის, ინფორმაციისა და პროდუქტის ელემენტები ისე, რომ ადვილი იყოს მათი აღწერა და მინიშნება (მაგ.: ინსტრუქციის ან მიმართულების მიცემა იმგვარად, რომ ინფორმაცია იყოს მოკლე და მარტივად აღსაქმელი); დარწმუნდით, რომ თქვენი დანადგარები შეესაბამება სენსორული (მხედველობა, სმენა) საჭიროების მქონე პირთა მოწყობილობებს, გაჭეტებს. საჭიროების შემთხვევაში, მოიპოვეთ ინფორმაცია, რა მოწყობილობით სარგებლობს და როგორ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირი. შენიშვნა: აუცილებელი არ არის, ყველაფერი იცოდეთ, მთავარია, აუცილებლობისას დრო დაუთმოთ პირს, მოიძიოთ საჭირო რესურსი, რომელიც დაგეხმარებათ ინდივიდუალური პირის ხარისხიან მომსახურებაში.	

პრინციპი	განმარტება
5. ტოლერანტობა შეცდომების მიმართ	ფიზიკური სივრცის, ინფორმაციისა თუ პროდუქტის დიზაინი ამცირებს რისკებს, შემთხვევითი ან გაუთვალისწინებელი ქმედებების უარყოფით შედეგებს (მაგ.: მინიშნებები არის მკაფიო და გამოკვეთილია ფონისაგან).

რეკომენდაცია	
განალაგეთ რესურსები ისე, რომ შეძლებისდაგვარად შეამციროთ რისკები და შეცდომები - ჯერ ყველაზე ხშირად გამოყენებადი რესურსი, შემდგომ იშვიათად გამოყენებადი და.ა.შ. დარწმუნდით, რომ სივრცითი მინიშნებები განთავსებულია თვალსაჩინოდ; დარწმუნდით, რომ განლაგებული გაქვთ სათანადო მინიშნებები და გაფრთხილებები საფრთხეებთან დაკავშირებით; ეცადეთ, ვერბალური და წერილობითი მინიშნებები იყოს მსუბუქი და არ საჭიროებდეს ყურადღების განსაკუთრებულ დაძაბვას.	

პრინციპი	განმარტება
6. მინიმალური ფიზიკური ძალისხმევა	ფიზიკური სივრცე ან პროდუქტი უნდა საჭიროებდეს მინიმალურ ფიზიკურ ძალისხმევას, იყოს კომფორტული და არა დამღლელი.

რეკომენდაცია	
მოქალაქეს შესაძლებლობა მიეცით, განთავსდეს თავისუფლად, მისთვის სასურველ და კომფორტულ პოზაში; მაქსიმალურად შეამცირეთ განმეორებითი მოქმედებების საჭიროება.	

პრინციპი	განმარტება
7. გამოყენებისა და წვდომისთვის სათანადო ზომა და სივრცე	მოქალაქეს შეუქმენით სათანადო ზომის სივრცე, რათა შეძლოს კომფორტულად განთავსება და მოძრაობა მისი ფიზიკური ზომის, მდგომარეობისა და მობილობის გათვალისწინებით.

რეკომენდაცია	
გაითვალისწინეთ, რომ არსებითი ინფორმაცია, მინიშნებები თუ გაფრთხილებები მომსახურების მიმღების თვალსაწიერში უნდა ხვდებოდეს, მიუხედავად იმისა, ზის თუ დგას; ეცადეთ, გაითვალისწინოთ ამ პირის ხელით მოქმედების (ნატიფი მოტორიკა) შესაძლებლობები (მაგ.: იქონიოთ სხვადასხვა ზომის/სისქის კალამი, რომ მომსახურების მიმღებმა შეძლოს რომელიმეს გამოყენება და საჭირო მოქმედების განხორციელება, როგორიცაა ხელმოწერა და სხვა); შეუქმენით სათანადო სივრცე, სადაც განთავსდება დამხმარე ტექნოლოგიები/დანადგარები, საშუალებები და/ან პირადი თანაშემწის რესურსები (როგორც ტექნიკური, ისე ადამიანური).	

მისაწვდომი ფიზიკური გარემო

მომსახურების მიმწოდებელი უწყებების შენობების ფიზიკური სივრცის მისაწვდომობა არსებითია შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირების დაუბრკოლებლად გადაადგილებისათვის და ფუნქციონირებისათვის. ფიზიკური სივრცის მისაწვდომობა მხოლოდ ფიზიკური შეზღუდვის მქონე პირთა საჭიროებების გათვალისწინებას არ გულისხმობს, ის ასევე გულისხმობს მაგალითად, უსინათლო და სმენის არ მქონე პირთა საჭიროებების გააზრებას და გათვალისწინებას. ამ მხრივ ინფრასტრუქტურულ შეღწევადობასთან და მისაწვდომობასთან დაკავშირებულ სტანდარტებთან ერთად გასათვალისწინებელია რეკომენდაციები ისეთ დეტალებთან დაკავშირებით, როგორიცაა საპარკინგე სივრცე, კარის გასაღები ღილაკების განლაგება, შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე პირებზე მორგებული საევაკუაციო გეგმა, სენსორული სისტემების დამატება/დახვეწა, ტაქტილური ბილიკების სწორად განლაგება და მიმართულებების მინიშნებების უნივერსალურობა და მსგავსი.

რეკომენდებულია:

- უნივერსალური დიზაინის პრინციპებზე აგებული სახელმძღვანელო სტანდარტის შემუშავება ინდივიდუალური უწყების მიერ, კერძოდ, ინფრასტრუქტურისა და მატერიალურ-ტექნიკური აღჭურვის შესახებ ISO სტანდარტით¹;
- ვიზუალური ელემენტების დამატება ფიზიკურ სივრცეში (მაგ.: მიმართულების მიმანიშნებლები ისრებით), რომლებიც უნდა იყოს უნივერსალური დიზაინის პრინციპებით გააზრებული;
- მომსახურების მიმწოდებელი უწყების შენობის სხვა სივრცეების (პარკინგის ადგილი, პარკინგიდან შენობამდე მისასვლელი გზა, კაფე, შიდა და გარე ღია სივრცეები) მისაწვდომობა;
- შეხვედრების/საკონფერენციო სივრცეების აკუსტიკური სისტემებით აღჭურვა, რომლებიც უზრუნველყოფს კარგ სმენადობას, მათ შორის, სმენის დაქვეითების მქონე პირთათვის;
- პარკინგზე, ან შესასვლელთან რამდენიმე ეტლის მობილიზება გადაადგილების სირთულის მქონე ადამიანებისთვის, რომლებიც, სურვილის შემთხვევაში, ისარგებლებენ ამ საშუალებით;
- მომსახურების მიმწოდებელი უწყების შენობის შიდა სივრცეების (ოთახების) ადაპტირება ნებისმიერი ფორმის ეტლის თავისუფლად გადაადგილებისთვის;
- შენობაში ადაპტირებული ლიფტებისა და/ან ამწეების დამონტაჟება;
- შენობის მისაწვდომობასთან დაკავშირებული საორიენტაციო ვიზიტების ფორმატის განსაზღვრა და უზრუნველყოფა შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა სპეციფიკური (ფიზიკური, მხედველობის, სმენის, ინტელექტუალური, კომუნიკაციის) საჭიროებების გათვალისწინებით;
- საორიენტაციო ვიზიტების შესახებ ინფორმაციის განთავსება მომსახურების მიმწოდებელი უწყებების ვებგვერდზე, სხვადასხვა ალტერნატიული ფორმატით; აგრეთვე, საინფორმაციო საორიენტაციო რუკების შექმნა შენობისა და გარე სივრცის მისაწვდომობის გათვალისწინებით;
- ფიზიკური სივრცის მისაწვდომობასთან დაკავშირებით მომსახურების მიმწოდებელი უწყების ვებგვერდზე საკონტაქტო ინფორმაციის განთავსება - შეთავაზებების, რჩევებისა და საჩივრების მიღება-შეგროვებისთვის;

¹ რეკომენდებული სახელმძღვანელო სტანდარტი: ISO 21542:2011 <https://www.iso.org/standard/50498.html>

- მომსახურების მიმწოდებელი უწყების შენობის საევაკუაციო გეგმის მისაწვდომი და ალტერნატიული ფორმატებით წარმოდგენა (მაგ.: რელიეფური რუკა, მარტივი და გასაგები საორიენტაციო ინფორმაციით და ვიზუალიზაციით) ფიზიკური, მხედველობის, სმენის, ინტელექტუალური, კომუნიკაციისა და სხვა შეზღუდვის მქონე ზრდასრულებისა და ბავშვებისთვის.

დანართი 1-ის სახით იხილეთ „ზოგადი საკონტროლო სია მომსახურების მიმწოდებელი უწყების ფიზიკური გარემოს მისაწვდომობის შესახებ“.

მოცემული საკონტროლო სია საორიენტაციო ხასიათისაა, რომლის მიზანია დაეხმაროს დანესებულებას გამოავლინოს ძირითადი საჭიროებები და გამოწვევები, განსაზღვროს რეკომენდაციები და შენიშვნები და ამის შესაბამისად მოახდინოს მისი ფიზიკური გარემოს მისაწვდომობის გაუმჯობესებაზე მიმართული საქმიანობის დაგეგმვა. გაითვალისწინეთ, რომ მოცემული საკონტროლო სია არ წარმოადგენს ფიზიკური გარემოს მისაწვდომობის სიღრმისეული შეფასების ინსტრუმენტს.

მისაწვდომი ფიზიკური გარემოს შესახებ ეროვნულ სტანდარტების გასათვალისწინებლად, იხილეთ საქართველოს მთავრობის N41 დადგენილებას „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისათვის სივრცის მოწყობისა და არქიტექტურული და გეგმარებითი ელემენტების ტექნიკური რეგლამენტი“¹

მისაწვდომი ვებგვერდებისა და დამხმარე საშუალებების უზრუნველყოფა

შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირები ხშირად იყენებენ დამხმარე ტექნოლოგიებს, აპლიკაციებს, პროგრამებს, რომ შეძლონ კომპიუტერების გამოყენება, ინტერნეტით სარგებლობა და ვებგვერდებზე ნავიგაცია.

მაგალითად, უსინათლო ადამიანებს, რომლებიც ვერ ხედავენ კომპიუტერის მონიტორებს, შეუძლიათ გამოიყენონ ეკრანის მკითხველი - მოწყობილობა, რომელიც ახმოვანებს მონიტორზე გამოსახულ ტექსტს. ვისაც ფიზიკურად უჭირს მაუსის გამოყენება, სარგებლობს ხმის ამოცნობის პროგრამებით, რათა კომპიუტერული ოპერაციები შეასრულოს ვერბალური ბრძანებებით/მითითებებით. შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა სხვადასხვა საჭიროების დასაკმაყოფილებლად, მრავალგვარი დამხმარე ტექნოლოგია და საშუალება არსებობს.

ვებგვერდები, რომლებიც შექმნილია უნივერსალური მისაწვდომობის ასპექტების გათვალისწინებლად, ბარიერს უქმნის შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებს. შესაბამისად, ინფორმაციის ფართო საზოგადოებისთვის მისაწვდომობა გულისხმობს ნებისმიერი ვებგვერდის ადაპტირებასა და მორგებას სხვადასხვა სახის შესაძლებლობის მქონე პირზე.

არსებითია, რომ მომსახურების მიმწოდებელ უწყებებს მათ ვებგვერდზე ჰქონდეთ განთავსებული ყველა სიახლე, ინფორმაცია მომსახურებების შესახებ იმგვარად, რომ ყველა დაინტერესებულმა პირმა შეძლოს სასურველი და მისთვის საინტერესო ინფორმაციის მოძიება და გაცნობა.

¹ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისათვის სივრცის მოწყობისა და არქიტექტურული და გეგმარებითი ელემენტების ტექნიკური რეგლამენტი: <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/2186893?publication=0>

ვებგვერდების ადაპტირებისას უნდა იყოს გათვალისწინებული შემზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა საჭიროებები. ვებგვერდის სტრუქტურა არ უნდა იყოს ძალიან კომპლექსური, რაც ართულებს ნავიგაციას, განსაკუთრებით, უსინათლოეებისთვის. ამის გამო მომხმარებელმა შეიძლება თავი აარიდოს მის გამოყენებას.

რეკომენდებულია, ვებგვერდი იყოს ადვილად აღსაქმელი, რაც მოიცავს შემდეგ დეტალებს:

- ✓ მარტივი საძიებო სისტემა;
- ✓ ვებგვერდზე განთავსებული ბეჭდური მასალა მკაფიოა, ფონტის ზომა - არანაკლებ 12;
- ✓ ინფორმაცია განთავსებულია კონტრასტული ფერებით, მცირემხედველი პირების მიერ ადვილად აღსაქმელად;
- ✓ განთავსებულ ვიდეოებს აუცილებლად ახლავს სუბტიტრები და/ან ჟესტური თარგმანი; სუბტიტრები განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია, რადგან ყველა ყრუ ან სმენადაქვეითებულმა პირმა არ იცის ჟესტური ენა. ეს საჭიროა მათთვისაც, ვისაც უჭირს საუბრის ტემპის მიყოლა;
- ✓ ვებგვერდზე განთავსებულ ვიდეო და ფოტომასალას ახლავს მოკლე ტექსტური აღწერილობა. ვიდეოს შემთხვევაში ის შეიძლება წარმოდგენილი იყოს ეკრანის ქვემოთ, ხოლო ფოტოებზე აღიქმებოდეს მაუსის მიახლოებით, ანდა ეკრანის წამკითხველის მეშვეობით;
- ✓ ვებგვერდს აქვს დეტალური ხმოვანი აღწერის ფუნქცია, რაც არსებითია უსინათლო ადამიანებისთვის;
- ✓ თუ ვებგვერდზე განთავსებულია რაიმე დოკუმენტი ან ინფორმაცია, რომელზეც მომხმარებელმა უკუკავშირი უნდა დატოვოს, ტექნიკურად ეს მისაწვდომია ყველასთვის, ალტერნატიული ფორმატების შეთავაზებით (წერილობითი ან/და ხმოვანი უკუკავშირი).
- ✓ ვებგვერდის უნივერსალური მისაწვდომობისათვის, მისი აგების ან ფორმატის განახლების დროს, მომსახურების მიმწოდებელმა უნდა უზრუნველყოს ხელმძღვანელობს ვებკონტენტის მისაწვდომობის დეტალური 2.1 სახელმძღვანელო პრინციპით (Web Content Accessibility Guidelines 2.1, WCAG 2.1¹).²
- ✓ ვებგვერდების აგებისას რეკომენდებულია დამხმარე ტექნოლოგიებთან (რომლებსაც შემზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირები იყენებენ) თავსებადობის შესახებ სტანდარტების გათვალისწინება.³
- ✓ უზრუნველყოფილია დამხმარე საშუალებები⁴, კერძოდ:

უსინათლო და მხედველობის დაქვეითების მქონე პირებისთვის:

- ✓ ეკრანის წამკითხველი (screen reader);
- ✓ ბეჭდური ტექსტის გახმოვანების სისტემა (text-to-speech system);
- ✓ ხმოვანი სიგნალები უკუკავშირისთვის (auditory feedback) (მაგ.: როცა ინტერნეტბრაუზერის ფანჯარა იხურება, მას ახლავს კონკრეტული ხმოვანი სიგნალი);

1 Web Content Accessibility Guidelines: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>
2 WCAG ISO სტანდარტი საკაროდ ხელმისაწვდომია: <https://www.iso.org/standard/58625.html>
3 Information technology -- Interoperability with assistive technology (AT) -- Part 1: Requirements and recommendations for interoperability <https://www.iso.org/standard/53770.html>
4 დეტალებისთვის იხილეთ: <http://www.usabilityfirst.com/about-usability/accessibility/types-of-accessibility-aids/>

- ✓ ტაქტილური ინტერფეისი (tactile interface), როგორცაა, მაგალითად, ბრაილის წამკითხველი;
- ✓ ეკრანის გამაღიდელებელი (screen-enlargement utility/ screen magnifier), რომელიც ზრდის მონიტორზე გამოსახული ინფორმაციის მინიმუმებულ ნაწილს.

ყრუ და სმენის დაქვეითების მქონე პირებისთვის:

- ✓ ვიზუალური სიგნალები (visual alerts), რომლებიც თან უნდა ახლდეს ნებისმიერ აუდიოსიგნალს (audio alerts), ასეთის არსებობის შემთხვევაში;
- ✓ სუბტიტრები;
- ✓ ხმოვანი/აუდიო ინფორმაციის ტექსტად გარდაქმნის სისტემა (speech-to-text system).

მეტყველების ან კომუნიკაციის დარღვევის მქონე პირებისათვის:

- ✓ დამხმარე და აუგმენტატური საშუალებები კომუნიკაციისთვის (AAC: Augmentative and Alternative Communication) (მაგ.: ე.წ. კომუნიკაციის ბარათები, სურათები, ფოტოები, წინასწარ მომზადებული ვერბალური ჩანაწერები და სხვა).

ფიზიკური დარღვევის მქონე პირებისათვის

- ✓ ხმის ამომცნობი სისტემები;
- ✓ თავისა და თვალის მიყოლით მართვადი სისტემები (head-mounted input devices and eye-tracking systems);
- ✓ ხმოვანი/აუდიო ინფორმაციის ტექსტად გარდაქმნის სისტემა (speech-to-text system);
- ✓ პირით მართვადი ჯოისტიკები (mouth-stick) და ჩასაბერი მილები (blow-suck tube), მაუსის სამართავად;
- ✓ „წებოვანი კლავიშები“ (მაგ.: Shift, Control, Command, and Alt/Option დაჭერის შემდგომ, „ჩაწებდება“ შემდეგი კლავიშის აკრეფისთვის. ეს ძალიან ეხმარება ადამიანებს, რომლებსაც არ შეუძლიათ კლავიატურაზე ერთზე მეტი კლავიშის აღება);
- ✓ სკანირება (scanning).

ინტელექტუალური განვითარების შეფერხების მქონე პირებისათვის

- ✓ მარტივი ენით წარმოდგენილი ინფორმაცია ალტერნატიული ფორმატებით (მაგალითად მეტი ვიზუალური ინფორმაციის ჩართვა).

იხილეთ დანართი 2 - „ზოგადი რეკომენდაციები ვებგვერდის მისაწვდომობის უზრუნველყოფისათვის“ და დანართი 3 - „WCAG 2 საკონტროლო სია (ვებგვერდის მისაწვდომობის გზამკლავი)“.

მისაწვდომი ღონისძიებების დაგეგმვა

როგორც წესი შეხვედრები და ღონისძიებები მიზნად ისახავს ინფორმაციის მიწოდებას და კავშირების დამყარებას. ეს თავყრილობები ერთგვარი პლატფორმაა, სადაც ადამიანები ერთმანეთს ხვდებიან და ინფორმაციას ცვლიან. ამის მიღწევა კი შესაძლებელია მაშინ, როცა ყველა დამსწრე დაინტერესებულია მონაწილეობით და სრული წვდომა აქვს ნებისმიერ ღონისძიებაზე. მისაწვდომობა და ჩართულობა ინკლუზიურობის საფუძველია, რაც უზრუნველყოფილი უნდა იყოს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ყველა პირისთვის.

ინკლუზიურობის დაცვით ორგანიზებულ ღონისძიებაში ადამიანი ჩართულია სხვათა თანასწორად, ასევე, თითოეული მათგანი იღებს გარკვეულ სარგებელს მონაწილეობისგან. ღონისძიების ორგანიზატორმა უნდა გაითვალისწინოს ყველა ადამიანის, მათ შორის, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირების საჭიროებები.

ზოგადად, მნიშვნელოვანია, მომსახურების მიმწოდებელ უწყებებში იყვნენ თანამშრომლები (ე.წ. შესაბამისად გადამზადებული მედიატორები), რომელთა უშუალო მოვალეობა იქნება შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე მოქალაქეთა საჭიროებების წინასწარ მოკვლევა და გათვალისწინება შეხვედრებზე (თუ ცნობილია, ვინ მოდის), ასევე, უშუალოდ პროცესში აღმოცენებულ საკითხებზე ზრუნვა.

შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა საჭიროებები გასათვალისწინებელია ჯერ კიდევ ღონისძიების დაგეგმარების ეტაპზე (მაგ: ჩატარების ადგილის განსაზღვრისას უნდა დადგინდეს, ყველა დამსწრე პირი შეძლებს თუ არა ერთი და იმავე გზით მოხვედრას ღონისძიებაზე; რამდენად ადაპტირებულია გარემო; ხომ არ არსებობს რაიმე ბარიერი შესვლასა ან მისაწვდომობასთან დაკავშირებით; რა ალტერნატივის შეთავაზება შეიძლება კონკრეტულ სიტუაციაში; შეძლებენ თუ არა მცირემხედველი პირები ღონისძიებაზე წარმოდგენილი ინფორმაციის გაცნობას და ა.შ.).

ღონისძიების დაგეგმვისას სრული მისაწვდომობისა და ყველას ჩართულობის გასათვალისწინებლად, ორგანიზატორებმა უნდა იხელმძღვანელონ შემდეგი 3 პრინციპით¹:

მისაწვდომობა არ არის განსაკუთრებული და სპეციალური მოთხოვნა

მნიშვნელოვანია კონკრეტული საჭიროებების გამოვლენა და გათვალისწინება

დაგეგმვა-ორგანიზებისას არსებითია თანმიმდევრულობა

მისაწვდომობა არ არის რაიმე განსაკუთრებული მოთხოვნა ან ქმედებათა ერთობლიობა. ეს უზრუნველყოფილი უნდა იყოს ყველა ადამიანისთვის, მათ შორის, შეზღუდული შესაძლებლობის და/ან სპეციალური საჭიროების მქონე პირისთვის. მაგალითად, ღონისძიებაზე დასასწრებად შესასვლელი სივრცის წვდომა ყველანაირი წინააღმდეგობისა და ბარიერების გარეშე, ნიშნავს, რომ ორგანიზატორი ფიზიკურ მისაწვდომობას უზრუნველყოფს არა მხოლოდ ეტლით მოსარგებლე ან გადაადგილების სირთულის მქონე პირებისთვის: ასეთ დროს ღონისძიებაზე დაუბრკოლებლად შევა, მაგალითად, კატერინგის თანამშრომელი და, საერთოდ, ნებისმიერი სტუმარი. მისაწვდომ ღონისძიებათა

¹ დეტალებისთვის იხილეთ ლინკი: <https://www.gcb.de/trends-inspiration/event-toolbox/accessible-events.html>

ორგანიზების კონცეფცია გულისხმობს პროფესიულად ორგანიზებული ინკლუზიური აქტივობებისა და ღონისძიებების დაგეგმვა-განხორციელებას, სადაც გათვალისწინებულია თითოეული მონაწილის საჭიროებები. აუცილებელია, გვექონდეს დეტალური ცოდნა კონკრეტული შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის საჭიროებებზე. მათი წინასწარ და გონივრულ დროში გამოვლენის შემთხვევაში, შესაძლებელია, ღონისძიების დაგეგმვისას ყველა აქტივობა გაიწეროს თანაბარუფლებიანი ჩართულობის გათვალისწინებით. აუცილებელია, ღონისძიების დაგეგმვა-ორგანიზება წარიმართოს თანმიმდევრულად, მისაწვდომობის „ჯაჭვის“ სრული გაანალიზებით და წინასწარ გათვლით.

შესაბამისად, რეკომენდებულია:¹

- მონაწილეები წინასწარ ფლობდნენ სრულ და დეტალურ ინფორმაციას ღონისძიების შესახებ;
- ეს ინფორმაცია განთავსდეს მომსახურების მიმწოდებელი უწყების ვებგვერდზე, მრავალმხრივ ფორმატში, რათა მისაწვდომი იყოს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისთვისაც;
- ღონისძიების ადგილი მისაწვდომი იყოს როგორც საზოგადოებრივი ტრანსპორტის, ასევე მანქანის საშუალებით;
- წინასწარ შეთანხმდეს და განისაზღვროს ადგილები შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირების თანმხლებთათვის;
- მოსაწვევები დამზადდეს ისე, რომ მისაწვდომი იყოს ფიზიკური, მხედველობის, სმენის, ინტელექტუალური და კომუნიკაციის დარღვევის მქონე პირებისთვის;
- წინასწარ განისაზღვროს სქემა, რომლის მეშვეობითაც ფიზიკური და გადაადგილების შეზღუდვის მქონე პირები, ასევე, ეტლით მოსარგებლე ადამიანები შეძლებენ დაუბრკოლებლად დასწრებას ღონისძიებაზე. ამისათვის შეიძლება გამოიყენოთ შესაბამისი ცოდნის მქონე თანამშრომლები. ისინი შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებს დაეხმარებიან გადაადგილებასა და დანიშნულების ადგილას მისვლაში;
- დარწმუნდეთ, რომ პარკირების ადგილები შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის მოწყობილია შენობის შესასვლელთან ახლოს;
- დარწმუნდეთ, რომ ნებისმიერ დამსწრეს შეუძლია ღონისძიებაზე მისასვლელად თავისით გაიკვალოს გზა. ამისათვის აუცილებელია, შენობაში იყოს საინფორმაციო დაფები (სასურველია, ინფორმაცია ალტერნატიულ ფორმატებში განთავსდეს ვებგვერდზეც). ეს დაფები დეტალურად უნდა აღწერდეს ღონისძიების ადგილამდე მისასვლელ გზას;
- ღონისძიებაზე დამსწრე ყველა მონაწილემ უნდა შეძლოს საჭირო და საინტერესო ინფორმაციის დამოუკიდებლად მიღება/მოპოვება მასზე მორგებულ ფორმატში (მაგ: დიდი შრიფტით ან ბრაილით დაბეჭდვა, ყურსასმენი აპარატების უზრუნველყოფა და ა.შ.);
- დარწმუნდეთ, რომ სარეგისტრაციო პანელი, აგრეთვე შესვენებისა თუ სადილისთვის განსაზღვრული სივრცეები და საპირფარეშოები მისაწვდომია ყველასთვის;
- გათვლილი იყოს თარჯიმნების რაოდენობა, ღონისძიების ხანგრძლივობის გათვალისწინებით (სულ მცირე, 2). პერიოდულად შესვენება სჭირდება როგორც უცხო ენის, ასევე ჟესტური ენის თარჯიმანს. აქედან გამომდინარე, სასურველია, გყავდეთ ორი თარჯიმანი, დროდადრო ერთმანეთის ჩასანაცვლებლად, რაც წინასწარ უნდა შეთანხმდეს და განისაზღვროს;
- შესვენებისთვის გამოიყოს საკმარისი დრო;

¹ <https://www.gcb.de/trends-inspiration/event-toolbox/2018/accessible-events-for-everyone.html>

- გაითვალისწინოთ მაგიდების განთავსება და სიმაღლე, რათა ისინი მოსახერხებელი იყოს ეტლით მოსარგებლეთათვის; მაგიდებს შორის (განსაკუთრებით, რომლებსაც აქვს მიდგმული სკამები) დაშორება არ უნდა იყოს 1,2 მეტრზე ნაკლები;
- ღონისძიებაზე გათვალისწინებული კვებისას, მობილიზებული იყოს მომსახურე პერსონალი, რომელიც საჭიროების შემთხვევაში, დეტალურად აღწერს წარმოდგენილ კერძებს და მათ შემადგენლობას. ეს განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია მცირემხედველი და უსინათლო პირებისათვის, აგრეთვე, ვისაც კვებასთან დაკავშირებით სპეციალური საჭიროებები აქვს (ამის დადგენა შესაძლებელია დაგეგმვის პროცესშიც, მოწვეულ მონაწილეთა წინასწარი გამოკითხვით);
- სათანადო აკუსტიკური დაგეგმარება, რათა ყველა კუთხეში ხმა ისმოდეს ერთნაირად მკაფიოდ, როცა ღონისძიება იმართება დახურულ სივრცეში;
- გადაადგილების სირთულის მქონე, ყრუ და სმენის დაქვეითების მქონე პირებისთვის წინასწარ განისაზღვროს ადგილები. ამ ადგილებამდე მისვლა შესაძლებელი უნდა იყოს შეუფერხებლად, მინიმალური ძალისხმევით. ასევე, აქედან კარგად უნდა ჩანდეს მომხსენებელი, პრეზენტაცია და ეკრანი; სათანადო უნდა იყოს სმენადობაც;
- ყრუ და სმენის დარღვევის მქონე ადამიანებისთვის განსაზღვრული ადგილები ახლოს იყოს დინამიკებთან, ან უზრუნველყონ სპეციალური ხმის გამაძლიერებელი აპარატურა. გასათვალისწინებელია ისიც, რომ ჟესტური ენის თარჯიმანი მათ პირდაპირ განთავსდეს;
- პრეზენტაციების ან სიტყვით გამოსვლის დროს, მომხსენებელი საუბრობდეს ნორმალური ტემპით და გასაგებად;
- ყოველთვის წინასწარ გადაამოწმოთ იმ ადგილებზე წვდომა, სადაც დაგეგმილია ფიზიკური შეზღუდვის მქონე პირთან ერთად შესვლა, შეხვედრა, ან გასაუბრება. წინასწარ დაინტერესდით, რა სახის პრობლემები და ბარიერები შეიძლება შეგხვდეთ და როგორ უნდა გადალახოთ ისინი. მოამზადეთ გარემო, დარწმუნდით, რომ ფიზიკური სივრცე ყველასთვის მისაწვდომია;
- არქიტექტურული ბარიერების შემთხვევაში, წინასწარ გააფრთხილოთ პირი, რათა მან დროულად მიიღოს სათანადო გადანწყვეტილება. გახსოვდეთ, ფიზიკურ გარემოში არსებული ბარიერები და დაბრკოლებები ამ გარემოს პრობლემაა და არა ფიზიკური შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის;
- მხედველობის დარღვევის მქონე პირისთვის მოკლედ აღწეროთ ადგილი, სადაც იმყოფებით (მაგ.: ოთახის ცენტრში, თქვენგან დაახლოებით 6 ნაბიჯის დაშორებით, დგას მაგიდა”; ან „კარიდან მარცხნივ, როგორც კი შეხვალთ, დგას მაგიდა”); გააფრთხილეთ წინააღმდეგობების შესახებ („საფეხურები ზემოთ”, „საფეხურები ქვემოთ”, „დგას მაგიდები”, „გამოალე კარი”, „შეალე კარი”, „აქ არიან ადამიანები”, „დგას სტენდები”, „ჭერი დაბალია“ და სხვა);
- მხედველობის დარღვევის მქონე პირისათვის ვერბალურად (სიტყვიერად) გააჟღეროთ, როცა ოთახში შედიხართ, ან ოთახიდან გადიხართ; არასოდეს დატოვოთ უსინათლო ადამიანი ცარიელ სივრცეში, რადგან ორიენტირებისთვის მათ სჭირდებათ ფიზიკური ობიექტი, ხელჩასაჭიდი, მაგიდა, მოაჯირი და ა.შ;
- მცირემხედველ პირს მიაწოდეთ ინფორმაცია ქვედა/დაბალი ბარიერების შესახებ (მაგ.: ე.წ. ტურნიკეტი, ანუ საშვის გასათარებელი, ზღურბლი და ა.შ.);
- უსინათლო პირს, დაგეგმილი ღონისძიების სივრცეში შესვლისას (მაგ.: შეხვედრა, კონფერენცია), დახვდეს მედიატორი - პასუსიზმგებელი პირი, რომელიც გააცნობს სივრცეს, შეხვედრაზე დამსწრე ადამიანებს, და მიაწოდეს მასალებს მის საჭიროებებზე მორგებული ფორმატი (მაგ.: როგორიცაა ბრაილის შრიფტი, გამადიდებელი საშუალება, ფურცლისა და ტექსტის კონტრასტულობა, ტექსტის

მკაფიოდ დაბეჭდვა). თუ ეს საკითხები მოგვარებულია, უსინათლო ადამიანები დაუბრკოლებლად ერთვებიან დისკუსიაში და გამოთქვამენ მოსაზრებებს;

- ყრუ და სმენის დაქვეითების მქონე პირისათვის უზრუნველყოფილი იყოს მიმდინარე პროცესის ჟესტური ენაზე თარგმნა. ამასთანავე, სივრცე იმგვარად უნდა იყოს მოწყობილი, რომ თარჯიმანი ყრუ პირის წინ თვალსაჩინო ადგილას განთავსდეს. ყრუ პირების რეკომენდაციით, როდესაც სივრცე არ იძლევა ამის საშუალებას, ყველაზე მოსახერხებელია თარგმნა ეკრანის გამოყენებით, რომელზეც ჩანს ჟესტური ენის თარჯიმანი, ან შეხვედრაზე მიმდინარე საუბრის ტექსტის სახით გამოსახვა speech to text სისტემის მეშვეობით.

შეკითხვები თვითრეფლექსიისთვის

- დაუსვით თქვენს თავს შეკითხვა: რა შეიძლება გაკეთდეს, რომ ადგილი, სადაც მე ვმუშაობ, ყველასათვის მისაწვდომი იყოს? ვისზე იფიქრეთ, როდესაც აღნიშნული დაბრკოლებები აღმოაჩინეთ? (გაითვალისწინეთ, მაგალითად, ეტლით მოსარგებლე პირის ან სენსორული (მხედველობის, სმენის) დარღვევის მქონე, ანდა ინტელექტუალური დარღვევის და/ან ფსიქიკური სირთულეების მქონე პირების საჭიროებები).



იმისათვის, რომ უზრუნველყოფილ იქნეს შებენიანი შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის სახელმწიფო მომსახურების სრული, სხვათა თანასწორი და ეფექტური მისაწვდომობა, აუცილებელია, აღნიშნული მომსახურებების მიმწოდებელ პირს ჰქონდეს ცოდნა შებენიანი შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების შესახებ. ასევე, აუცილებელია, მომსახურების მიმწოდებელი ფლობდეს ცოდნას, რა არის კანონმდებლობით დაშვებული და როგორია საერთაშორისო კონვენციებით სახელმწიფოს მიერ ნაკისრი ვალდებულებები.



აღნიშნულ თავში წარმოდგენილია შებენიანი შესაძლებლობის მქონე პირთა შესახებ საერთაშორისო კონვენციებით და ეროვნული კანონმდებლობით გათვალისწინებული უფლებები, ასევე სახელმწიფოში არსებული მომსახურებების მისაწვდომობის და თანასწორუფლებიანობის საკითხები და ვალდებულებები, რომლებიც მოიცავს დისკრიმინაციის აკრძალვის, მისაწვდომობისა და მხარდაჭერი მომსახურებების არსებობის მოთხოვნებს.

შებენიანი შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების შესახებ ერთ-ერთი ყველაზე მნიშვნელოვანი საერთაშორისო დოკუმენტია გაეროს 2006 წლის „შებენიანი შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების კონვენცია“.

კონვენცია ხაზს უსვამს ადამიანის უფლებათა და ძირითად თავისუფლებათა უნივერსალურობას და შებენიანი შესაძლებლობის მქონე პირთათვის ამ უფლებებით დისკრიმინაციის გარეშე სარგებლობის უზრუნველყოფას. კონვენცია განმარტავს, რომ შებენიანი შესაძლებლობა არის დინამიკური ცნება. შებენიანი შესაძლებლობის მქონე პირი არის პირი ფიზიკური, ფსიქიკური, ინტელექტუალური ან სენსორული დარღვევებით, რომელთა სხვადასხვა დაბრკოლებასთან ურთიერთქმედებამ შესაძლოა ხელი შეუშალოს საზოგადოებრივ ცხოვრებაში ამ პირის სრულ და ეფექტიან მონაწილეობას სხვებთან თანაბარ პირობებში. აღნიშნული მიზნის მისაღწევად სასურველია მოხდეს მისაწვდომობის ძირითადი პრინციპებისა და რეკომენდაციების დანერგვა და განხორციელება, რაც უზრუნველყოფს მომსახურების თანაბარ მისაწვდომობას.

თანაბარი მისაწვდომობის უზრუნველყოფა

კონვენცია მისაწვდომობაზე საუბრისას მსჯელობს იმ მეთოდებზე, რომლებიც მნიშვნელოვანია მისაწვდომობის უზრუნველსაყოფად, კერძოდ:

„უნივერსალური დიზაინი“, რომელიც გულისხმობს პროდუქტის, გარემოს, პროგრამებისა და მომსახურების ისეთ დიზაინს, რომელიც ყველა ადამიანს აძლევს მისი მაქსიმალური გამოყენების საშუალებას, ადაპტაციისა და სპეციალური საშუალებების აუცილებელი გამოყენების გარეშე. თუმცა, უნივერსალური დიზაინი არ გამოირიცხავს, საჭიროების შემთხვევაში, შებენიანი შესაძლებლობის მქონე პირთა გარკვეული ჯგუფის მიერ დამხმარე საშუალებების გამოყენებას.

„გონივრული მისადაგება“, რომელიც გულისხმობს ყოველ კონკრეტულ შემთხვევაში იმ აუცილებელი და შესაბამისი მოდიფიკაციებისა და კორექტივების განხორციელებას, რაც არ იწვევს დაუძლეველ და გაუმართლებელ სირთულეებს. ამავდროულად, უზრუნველყოფს შებენიანი შესაძლებლობის მქონე პირთათვის უფლებებითა და თავისუფლებებით თანაბარი სარგებლობის შესაძლებლობას.

მისაწვდომობას კონვენცია სრულფასოვანი ცხოვრების უზრუნველყოფისათვის ერთ-ერთ ფუნდამენტურ პირობად განიხილავს და შებენიანი შესაძლებლობის მქონე პირებისათვის, სხვა უფლებების რეალიზების კონტექსტში, მის განსაკუთრებულ მნიშვნელობას უსვამს ხაზს. მისაწვდომობაზე საუბრისას ძალზე მნიშვნელოვანია უშუალოდ მომსახურების განმახორციელებლების მიერ კომუნიკაციის ისეთი უნარების და ცოდნის ქონა, რომელიც შებენიანი შესაძლებლობის მქონე პირებს დაეხმარება მომსახურებებზე წვდომასა და მიღებაში.

გაეროს შებენიანი შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების კომიტეტმა შებენიანი შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების დაცვის ეფექტურობისთვის შეიმუშავა კონვენციის ზოგადი კომენტარები იმ მუხლებზე, რომლებიც ფუნდამენტურ როლს თამაშობენ საზოგადოებრივ ცხოვრებაში მათი სრული და ეფექტური ჩართულობისთვის.

კანონის წინაშე თანასწორობა¹

კანონის წინაშე თანასწორობა ეფუძნება კონვენციის ზოგად პრინციპებს: თანდაყოლილი ღირსების, ინდივიდის ავტონომიის, მათ შორის, არჩევანის თავისუფლების, პიროვნების დამოუკიდებლობისა და პატივისცემის უფლებებზე, დისკრიმინაციის დაუშვებლობაზე; საზოგადოებაში მათ სრულყოფილ და ეფექტურ ჩართვასა და მონაწილეობაზე; შებენიანი შესაძლებლობის მქონე პირთა განსხვავებულობის პატივისცემასა და მიღებაზე, რაც ადამიანთა მრავალფეროვნებისა და განსხვავებულობის ნაწილია; კონვენცია ასევე საუბრობს თანაბარ შესაძლებლობებზე; მისაწვდომობაზე; ქალთა და მამაკაცთა თანასწორობაზე; შებენიანი შესაძლებლობის მქონე ბავშვების განვითარებადი უნარებისა და მათ მიერ თავიანთი იდენტობის შენარჩუნების უფლების პატივისცემაზე.

თანასწორობის უფლება კონვენციის ერთ-ერთი ფუნდამენტური უფლებაა და კონვენციის სხვა ძირითად მუხლებში არაერთხელ/მრავალჯერადად მოიხსენება „სხვათა თანასწორად“ უფლების

¹ კომიტეტის ზოგადი კომენტარი N1 ეძღვნება გაეროს შებენიანი შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლების კონვენციის მე-12 მუხლს – „კანონის წინაშე თანასწორობა“.

ფორმულირებასთან ერთად, რომელიც აერთიანებს ყველა ძირითად უფლებას.

საქართველოს კონსტიტუციის მე-14 მუხლი განმარტავს, რომ „თანასწორობის უფლება“ აწესებს ვალდებულებას, სახელმწიფომ უზრუნველყოს ყველა პირის დაცვა დისკრიმინაციისაგან, მათ შორის, ეს მოიცავს პოზიტიური ღონისძიებების განხორციელების ვალდებულებასაც.

მისაწვდომობა¹

მისაწვდომობა აღქმული უნდა იყოს არა მხოლოდ თანასწორობისა და დისკრიმინაციის აკრძალვის კონტექსტში, არამედ საზოგადოებაში ინტეგრაციის საშუალებად. მისაწვდომობა, ცხადია, ითხოვს უნივერსალური დიზაინის დანერგვას, რაც უზრუნველყოფს ყველა პოტენციური მომხმარებლის, მათ შორის, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირების თანაბარ და შეუზღუდავ რეალიზებას, მათი მრავალფეროვნებისა და თანდაყოლილი ღირსების სრული გათვალისწინებით. კონვენცია ასევე განსაზღვრავს, რომ მისაწვდომობა და გონივრული მისადაგება პირდაპირ პროპორციულად კავშირშია პიროვნებებთან, რაც გულისხმობს, რომ მისაწვდომი უნდა იყოს მომსახურების ისეთი სახეობები, რომლებიც უშუალოდ კონკრეტულ პირს დაეხმარება მომსახურებით ეფექტურად სარგებლობაში.

კერძოდ, მისაწვდომობა ნებისმიერი შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისათვის წინაპირობაა იმისა, რომ მან შეძლოს დამოუკიდებლად ცხოვრება, საზოგადოებრივ ცხოვრებაში სრულფასოვნად და თანასწორად მონაწილეობა.² ინფორმაციასა და კომუნიკაციაზე მისაწვდომობა მიჩნეულია აზრისა და გამოხატვის თავისუფლების წინაპირობად, რომელსაც ადამიანის უფლებათა საყოველთაო დეკლარაცია და სამოქალაქო და პოლიტიკური უფლებების საერთაშორისო პაქტი მოიცავს.³

გენდერული თანასწორობა⁴

ამავე კონვენციით დაცულია შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ქალებისა და ბავშვების უფლებების შესახებ საკითხები და გენდერული თანასწორობის მნიშვნელობა. გენდერული თანასწორობა ადამიანის უფლებებისათვის უმნიშვნელოვანესია. გენდერულ სტერეოტიპებს ასევე შეუძლია შეზღუდოს ქალთა (ერთიორად იზრდება შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ქალთა უფლებები) შესაძლებლობა საკუთარი პიროვნული შესაძლებლობების განვითარებისა.

1 შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების კომიტეტის ზოგადი კომენტარი N2, რომელიც შეეხება გაეროს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლების კონვენციის მე-9 მუხლს.

2 ფიზიკურ გარემოზე, ტრანსპორტზე, ინფორმაციასა და კომუნიკაციაზე, საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიებზე, სხვა ობიექტებსა და მომსახურებაზე მისაწვდომობის გარეშე შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირები ვერ ისარგებლებენ საზოგადოებრივ ცხოვრებაში მონაწილეობის თანასწორი შესაძლებლობებით, გვ. 3

3 ადამიანის უფლებათა საყოველთაო დეკლარაციის მე-19 მუხლი და სამოქალაქო და პოლიტიკური უფლებების საერთაშორისო პაქტის მე-19 მუხლის მე-2 პუნქტი.

4 კომიტეტის ზოგადი კომენტარი N3 ეძღვნება კონვენციის მე-6 მუხლს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ქალებისა და ბავშვების უფლებების დაცვის შესახებ.

გაეროს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა კონვენციის მე-6 მუხლით განსაზღვრულ „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ქალებისა და გოგონების“ უფლებებს დეტალურად განმარტავს გაეროს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების კომიტეტის კომენტარი N3.¹ კონვენციის მოთხოვნები უფლებებისა და თანასწორობის შესახებ თანაბრად შეეხება როგორც ქალებს, ასევე ბავშვებს. კონვენციის აღნიშნული კომენტარი დეტალურად მსჯელობს გენდერული თანასწორობის მნიშვნელობაზე. გენდერული თანასწორობა ადამიანის უფლებებისათვის უმნიშვნელოვანესია. გენდერულ სტერეოტიპებს შეუძლია შეზღუდოს ქალთა შესაძლებლობა, განვიითაროს საკუთარი პიროვნული შესაძლებლობები. ზიანის მოტანა შეუძლია როგორც ნეგატიურ, ისე ერთი შეხედვით უწყინარ სტერეოტიპებს. კონვენცია თანაბრად ითვალისწინებს სტერეოტიპებთან, ცრურწმენებთან და მავნე პრაქტიკასთან ბრძოლის ვალდებულებას შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებთან დაკავშირებით, მათ შორის, სქესზე და ასაკზე დაფუძნებულთან, ცხოვრების ყველა სფეროში.

როდესაც საუბარია შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა მდგომარეობაზე, განსაკუთრებული ყურადღება უნდა მიექცეს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ქალებს და გოგონებს, რომლებიც ძალადობის მსხვერპლებად გვევლინებიან თითქმის ყველა ქვეყანაში. შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ქალთა და გოგონათა წინაშე, სულ მცირე, ორმაგად იზრდება რისკი იმისა, რომ ისინი დაექვემდებარებიან დისკრიმინაციას ან/და ძალადობას ცხოვრების რომელიმე ეტაპზე; პირველ რიგში, იმიტომ, რომ ისინი არიან ქალები და, შესაბამისად, მიეკუთვნებიან გენდერული ნიშნით ძალადობის რისკჯგუფს; მეორე მხრივ, შეზღუდული შესაძლებლობის ნიშნის გამო იზრდება მათი მოწყვლადობა. ამავე დროს, ეს ქალები არიან როგორც, ზოგადად, ქალების შესახებ სტერეოტიპული შეხედულებების, ისე შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა მიმართ არსებული სტერეოტიპული დამოკიდებულების მსხვერპლნი. აღნიშნული ფაქტორების კომბინაცია შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ქალებს დისკრიმინაციის და ძალადობის განსაკუთრებით მაღალი რისკის წინაშე აყენებს.

შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ქალები და გოგონები გაცილებით ხშირად ექცევიან ძალადობის, სექსუალური შევიწროების, ფიზიკური ხელყოფისა და შეურაცხყოფის, უარყოფისა და უპატივცემულო დამოკიდებულების, ცუდი მოპყრობისა და ექსპლუატაციის რისკის ქვეშ როგორც საკუთარ ოჯახში, ასევე მის გარეთ. შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ქალები და გოგონები დისკრიმინაციას განიცდიან არაერთ სფეროში, მათ შორისაა განათლება, დასაქმება, შემოსავალი, გადანაცვტილების მიღების პროცესებში მონაწილეობა, ჯანდაცვის მომსახურებებზე (მათ შორის, რეპროდუქციულ ჯანმრთელობაზე) ხელმისაწვდომობა, ქორწინება, მედიაში გამუქება და სხვ. შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ქალებს და გოგონებს უფრო ნაკლები შანსი აქვთ დასაქმდნენ, ვიდრე შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე კაცებს. ასაკოვან შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ქალებს კი კიდევ უფრო ნაკლები დასაქმების შესაძლებლობები აქვთ. შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ქალები ეკონომიკურად უფრო არასტაბილურ სიტუაციაში არიან, ვიდრე შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე კაცები და შეზღუდული შესაძლებლობების არმქონე სხვა ქალები. შესაბამისად, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ქალები და გოგონები უფრო ღარიბები არიან და უფრო მეტად არიან დამოკიდებული სახელმწიფოს მხრიდან ფინანსურ დახმარებაზე და სხვადასხვა მომსახურებაზე. მათ უფრო ნაკლებად მიუწვდებათ ხელი საკუთრებაზე, რესურსებზე და კავშირებზე.

ფიზიკური, ასევე ემოციური, ფსიქოლოგიური და ეკონომიკური ძალადობის ზოგიერთი ფორმა შესაძლოა ადვილად შესამჩნევია იყოს მომსახურების მიმწოდებელი უწყების თანამშრომლისათვის, მაგალითად, ფიზიკური ძალადობის ნიშნები, როგორიც არის: ჩალურჯება, სხეულზე ძალადობის კვალი, დამწვრობა (სიგარეტით მიყენებული დამწვრობის კვალი) და სხვ.; ემოციური და ფსიქოლოგიური ძალადობის

1 გაეროს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების კომიტეტის ზოგადი კომენტარი N3 შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ქალებისა და ბავშვების უფლებების დაცვის საკითხებზე.

ისეთი ნიშნები, როგორიც არის: ინფორმაციის დამალვა, მუქარა, გადანყვეტილების მიღება შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ქალის ცხოვრების შესახებ მის მაგივრად; ზეწოლა, რაც შესაძლოა გამოიხატოს დამინებით, შეურაცხყოფით და სხვ.; აგრეთვე ეკონომიკური ძალადობის ისეთი გამოვლინება, როგორიც არის შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ქალის სურვილის საწინააღმდეგო მისი დარწმუნება ან იძულება საკუთარი ქონების (უძრავი ქონება) და სხვა რესურსის გასხვისებასთან დაკავშირებით, იძულებითი ქორწინება და სხვ.

ზემოთ ჩამოთვლილი ძალადობის ყველა ფორმის, მათ შორის, ეკონომიკური ძალადობის მიმართ ყველაზე უფრო მეტად მოწყვლად ჯგუფში შედიან სპეციალური საჭიროების და/ან ფსიქოსოციალური საჭიროების მქონე ქალები. მათი საჭიროებებიდან და მდგომარეობიდან გამომდინარე, მათ მიმართ საზოგადოებაში უფრო მეტი სტერეოტიპი, გაუცხოება და შიშია. შესაბამისად, მათთან ურთიერთობისა და კომუნიკაციის ძალიან მწირი გამოცდილება არსებობს.

საქართველოში ადრეული ან/და იძულებითი ქორწინება კვლავაც პრობლემას წარმოადგენს, განსაკუთრებით რეგიონებში და ეთნიკური უმცირესობებით დასახლებულ ადგილებში. შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე/სპეციალური საჭიროების და/ ან ფსიქოსოციალური საჭიროების მქონე ქალები და გოგონები განსაკუთრებით მოწყვლადები არიან მსგავსი პრაქტიკის მიმართ. აუცილებელია, რომ მომსახურების მიმწოდებელი უწყებების თანამშრომლები განსაკუთრებული ყურადღებითა და სიფრთხილით მოეკიდონ მსგავს შემთხვევებს და მოახდინონ შესაბამისი რეაგირება საკუთარი უფლებამოსილების ფარგლებში.

საქართველოში შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა მიმართ დისკრიმინაციული მოპყრობა არაერთი სამართლებრივი დოკუმენტით არის აკრძალული, თუმცა, მიუხედავად ამისა, ფიქსირდება ძალადობისა და დისკრიმინაციული მოპყრობის მრავალი ფაქტი მსხვერპლის შეზღუდული შესაძლებლობის ბოროტად სარგებლობის ნიადაგზე. საქართველო, როგორც შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების გაეროს კონვენციის (UNCRPD) ხელმომწერი მხარე, ვალდებულია, შექმნას შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა სტატისტიკური და კვლევითი მონაცემთა ბაზა. ქვეყანაში არ არსებობს ასეთი მონაცემების სრულყოფილი აღრიცხვის სისტემა, რაც კიდევ ერთი დამაბრკოლებელი ფაქტორია შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ადამიანთა საჭიროებებისა და პრობლემების განხილვის კუთხით, განსაკუთრებით კი ქალთა მიმართ ჩადენილი დანაშაულისა და დისკრიმინაციის აღმოფხვრის საქმეში.

საზოგადოებრივ ცხოვრებაში სრული ჩართულობის უფლების რეალიზება¹

საზოგადოებრივ ცხოვრებაში სრული ჩართულობის უფლების რეალიზება შესაძლებელია მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ სამოქალაქო და პოლიტიკური, ასევე ეკონომიკური, სოციალური და კულტურული უფლებების რეალიზება მოხდება შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის. სრულყოფილი ჩართვა და მონაწილეობა საზოგადოებაში² გულისხმობს სრულ სოციალიზაციას და ყველა მომსახურებასთან წვდომას. შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის ძალზე მნიშვნელოვანია მათთვის მისაღებ და საჭირო ფორმატში, სხვებთან თანაბრად, ინფორმაციაზე წვდომა.

¹ კომიტეტის ზოგადი კომენტარი N5, მე-19 მუხლი.

² გაეროს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების კომიტეტის ზოგადი კომენტარი N5 გაეროს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების კონვენციის მე-19 მუხლთან „დამოუკიდებელ ცხოვრებასა და საზოგადოებრივ ცხოვრებაში ჩართვა“ მიმართებით.

დისკრიმინაციის დაუშვებლობა^{1,2}

ადამიანის უფლებათა დაცვის საერთაშორისო დოკუმენტების მიხედვით გამოიყოფა ოთხი ძირითადი სახეობის/ტიპის/სახის დისკრიმინაცია, რომლებიც შეიძლება არსებობდეს/განხორცილდეს როგორც დამოუკიდებლად, ასევე ერთდროულად. დისკრიმინაციის ფორმებია:

პირდაპირი დისკრიმინაცია – როცა ერთსა და იმავე მდგომარეობაში/სიტუაციაში მყოფ ადამიანებში ერთ ადამიანს ეპყრობიან სხვებთან შედარებით ნაკლებად კეთილგანწყობილად. ასეთი ქმედების დროს არა აქვს მნიშვნელობა განზრახვას.

არაპირდაპირი/ირიბი დისკრიმინაცია – სახელმწიფოში არსებული სამართლებრივი ბაზა და პოლიტიკა შეიძლება ერთი შეხედვით ნეიტრალურია, მაგრამ რეალურად ახდენს არაპროპორციულ ნეგატიურ გავლენას შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ადამიანებზე. ასეთ დისკრიმინაციას მაშინ აქვს ადგილი, როცა შესაძლებლობები, რომლებიც ერთი შეხედვით მისაწვდომია, პრაქტიკაში მიუწვდომელია ამ ადამიანებისთვის იმის გამო, რომ მათი სტატუსი არ აძლევს მათ საშუალებას ისარგებლონ აღნიშნული შესაძლებლობებით.

უარი გონივრულ მისადაგებაზე – შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების კონვენციის მე-2 მუხლი განმარტავს, რომ დისკრიმინაცია არის უარი აუცილებელ და შესაბამის მოდიფიცირებასა თუ ცვლილებებზე, რომლებზეც დამოკიდებულია ამა თუ იმ უფლებით თანაბარზომიერი/თანაბარი სარგებლობა.

შევიწროება – წარმოადგენს დისკრიმინაციის ისეთ ფორმას, როდესაც ადგილი აქვს არასასურველ საქციელს, რომელიც გამოწვეულია შეზღუდული შესაძლებლობებით ან სხვა აკრძალული საფუძვლებით, რომელთა მიზანი ან შედეგი გამოიხატება ადამიანის ღირსების ხელყოფაში, შემაშინებელი, მტრული/ მტრულად განწყობილი, დამამცირებელი, შეურაცხყოფელი ან აგრესიული გარემოს შექმნაში. აღნიშნული შეიძლება გამოვლინდეს ქმედების ან გამონათქვამის ფორმით, რომლის მიზანია შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა შევიწროება.

მრავალგვარი (კომბინირებული) დისკრიმინაცია – გულისხმობს სიტუაციას, სადაც პირი განიცდის დისკრიმინაციას ორი ან მეტი საფუძვლის გამო, იმ გაგებით, რომ დისკრიმინაცია არის კომბინირებული ან დამძიმებული. კომბინირებულ დისკრიმინაციას მაშინ აქვს ადგილი, როცა შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე ადამიანი ან ადამიანი, რომელიც ასოცირდება შეზღუდულ შესაძლებლობასთან, არის დისკრიმინაციის მსხვერპლი ერთობლიობაში, შეზღუდული შესაძლებლობის გამო, კანის ფერის, სქესის ან გენდერის, ან სხვა სტატუსის საფუძველზე. კომბინირებული დისკრიმინაცია შეიძლება იყოს როგორც პირდაპირი, ასევე არაპირდაპირი და გამოიხატებოდეს გონივრულ მისადაგებაზე უარის თქმით ან შევიწროებით.

ინტერსექციური დისკრიმინაცია – გულისხმობს სიტუაციას, სადაც დისკრიმინაციის სხვადასხვა საფუძველი ერთდროულად მოქმედებს ან ურთიერთქმედებს იმგვარად, რომ აღნიშნული საფუძველები ერთმანეთისაგან განუყოფელი ხდება.

¹ გაეროს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების კომიტეტის ზოგადი კომენტარი N6. ეძღვნება პირთა უფლებების კონვენციის მე-5 მუხლს – „თანასწორუფლებიანობა და დისკრიმინაციის დაუშვებლობა“.

² გაეროს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების კომიტეტის ზოგადი კომენტარი N3.

კონვენციის მოთხოვნებს პასუხობს 2014 წელს მიღებული საქართველოს კანონი „დისკრიმინაციის ყველა ფორმის აღმოფხვრის შესახებ“.

საქართველოში 2015 წლამდე მოქმედებდა ქმედუნარიანობის განსაზღვრის სტატუსზე დაფუძნებული მოდელი, რაც გულისხმობდა იმას, რომ პირისათვის სამოქალაქო უფლებებისა და ვალდებულებების ქონა დამოკიდებული იყო მის გონებრივ განვითარებაზე და ფსიქიკურ მდგომარეობაზე. იმ შემთხვევაში, თუ პირს მიენიჭებოდა ქმედუნარო პირის სტატუსი, მას სრულად ეზღუდებოდა სამოქალაქო ცხოვრების ყველა სფეროში მოქმედების შესაძლებლობა.

2015 წელს განხორციელებული ქმედუნარიანობის რეფორმით აღნიშნული მიდგომა სრულად შეიცვალა, რომელმაც გაიზიარა შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების დაცვის კონვენციის მე-12 მუხლის მოთხოვნები. ამ მუხლის მე-2 პუნქტი აღიარებს, რომ შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებს აქვთ სამართალუნარიანობა ცხოვრების ყველა სფეროში სხვა პირებთან თანასწორ პირობებში. სამართალუნარიანობა მოიცავს როგორც უნარს გქონდეს უფლებები, ასევე უნარს იმოქმედო სამართლის შესაბამისად. გაეროს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების კონვენციის მე-12 მუხლის მე-3 პუნქტი აღიარებს წევრი სახელმწიფოების ვალდებულებას, შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირები უზრუნველყონ მათი სამართალუნარიანობის განხორციელებისთვის მისაწვდომი მხარდაჭერით.¹

დღეისათვის საქართველოს კანონმდებლობა ნების ჩანაცვლებისა და უფლებების შეზღუდვის მოდელს გადაწყვეტილების მხარდაჭერის მოდელით ცვლის და შემოაქვს მხარდაჭერის მიმღები პირის ცნება. შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირს ენიშნება მხარდაჭერი, რომელიც ეხმარება მას მის ინტერესებსა და სურვილებზე ორიენტირებული გადაწყვეტილებების მიღებაში, ნების ჩამოყალიბებაში.

როგორც საერთაშორისო დოკუმენტების, ასევე საქართველოს კანონმდებლობის ზოგადი პრინციპებიდან გამომდინარე, აუცილებელია, რომ სახელმწიფოს მომსახურების განმახორციელებელ სტრუქტურას ჰქონდეს შესაბამისი მომსახურების სტანდარტი, რომელიც უზრუნველყოფს მომსახურების მისაწვდომობას შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისთვის და მათ სრულ, ეფექტურ და არადისკრიმინაციულ ჩართულობას მომსახურების განხორციელებისა და ინფორმაციის მიწოდების ნებისმიერ ეტაპზე.

შეკითხვები თვითრეფლექსიისათვის

- დაასახელეთ დისკრიმინაციის/ძალადობის ის ფორმები და მაგალითები, რაც, თქვენი აზრით, ყველაზე მეტად შეიძლება ვრცელდებოდეს შეზღუდული შესაძლებლობების მქონე ქალებსა და გოგონებზე.

¹ გაეროს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების კომიტეტის ზოგადი კომენტარი N1 გაეროს შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა უფლებების კონვენციის მე-12 მუხლთან „კანონის წინაშე თანასწორობა“ დაკავშირებით, გვ. 5.

დანართი 1 - ზოგადი საკონტროლო სია¹ მომსახურების მიწოდებაზე უწყების ფიზიკური გარემოს მისაწვდომობის შესახებ

მოცემული საკონტროლო სია საორიენტაციო ხასიათისაა, რომლის მიზანია დაეხმაროს დაწესებულებას გამოავლინოს ძირითადი საჭიროებები და გამოწვევები, განსაზღვროს რეკომენდაციები და შენიშვნები და ამის შესაბამისად მოახდინოს მისი ფიზიკური გარემოს მისაწვდომობის გაუმჯობესებაზე მიმართული საქმიანობის დაგეგმვა.

შენიშვნა: მოცემული საკონტროლო სია არ წარმოადგენს ფიზიკური გარემოს მისაწვდომობის სიღრმისეული შეფასების ინსტრუმენტს.

მისაწვდომი ფიზიკური გარემოს შესახებ ეროვნულ სტანდარტების გასათვალისწინებლად, იხილეთ საქართველოს მთავრობის N41 დადგენილება „შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირებისათვის სივრცის მოწყობისა და არქიტექტურული და გეგმარებითი ელემენტების ტექნიკური რეგლამენტი“.²

დებულება	დიახ	არა	შენიშვნა/რეკომენდაცია/გამოსავალი
შენობის გარე პერიმეტრი			
აქვს შენობას, ან შენობასთან ახლოს არის მისაწვდომი პარკირება			
შშმ პირთათვის არსებობს სპეციალური ნიშნით მითითებული საპარკინო ადგილ(ებ)ი			
პარკინგზე, ან შესასვლელთან რამდენიმე ეტლის მობილიზება გადაადგილების სირთულის მქონე ადამიანებისთვის, რომლებიც, სურვილის შემთხვევაში, ისარგებლებენ ამ საშუალებით			
პარკინგის ადგილიდან შენობის შესასვლელამდე მისვლა უსაფრთხოა და დაბრკოლებების გარეშეა შესაძლებელი			
შენობის შესასვლელამდე გზა მონესრიგებულია, არ არის მოცურებადი			
როცა შენობის გარე სივრცე მოყინულია, ზედაპირზე იყრება მარილი			
შენობის შესასვლელამდე გზის სიგანე არანაკლებ 1 მეტრია			

1 checklist
2 <https://matsne.gov.ge/ka/document/view/2186893?publication=0>

შენობის შესასვლელი			
შენობის შესასვლელი ადვილად მიგნებადია და აღქმადია			
შენობის შესასვლელი და მასთან მისასვლელი გზა განათებულია ღამე			
შენობის მთავარი შესასვლელი მისაწვდომია/ შეღწევადია გადაადგილების სირთულის მქონე (მათ შორის ეტლით მოსარგებლე) პირისთვის			
თუ შენობის მთავარი შესასველი არ/ვერ არის მისაწვდომი/შეღწევადი გადაადგილების სირთულის მქონე (მათ შორის ეტლით მოსარგებლე) პირისთვის, შენობას აქვს სხვა ალტერნატიული შესასვლელი			
შესავლელ კარს არ აქვს ზღურბლი, ან დაბრკოლება, რომელიც აფერხებს შშმ პირის გადაადგილებას			
კარის გაღება არ საჭიროებს ძალისხმევას			
კარი გაღებადია ფიზიკური შეზღუდვლის მქონე პირის მიერ დამოუკიდებლად			
კარი გაღებადია მხედველობის დაქვეითების მქონე ან უსინათლო პირის მიერ დამოუკიდებლად			
შესავლელი კარი იღება ავტომატურად, მიახლოებისთანავე			
იქ სადაც შესასვლელი კარი ავტომატურად იღება მიახლოებისთანავე, შიდა (ოთახების) კარებიც ასევე არის აღჭურვილი კარის ავტომატური გამღებებით			
შესასვლელები/დერეფნები კარგად არის განათებული			
შესასვლელსა და დერეფნებში დაგებულია ხალიჩები (შესაძლოა რკინის სამაგრებითურთ, რაც შეიძლება ჯეროვან დაბრკოლებას ქმნიდეს)			
შშმ პირის მიერ შენობის დერეფნებში გადაადგილება შესაძლებელია დაუბრკოლებლად მიუხედავად მისი შეზღუდული შესაძლებლობისა			დამოუკდებლად დახმარებით
შენობის გარე პერიმეტრზე არის განთავსებული შესაბამისი მინიშნებები (ვიზუალური, ტაქტილური, ხმოვანი) უნივერსალური დიზაინის პრინციპების გათვალისწინებით			

კიბე, ამწე, ლიფტი			
კიბით ასასვლელ მონაკვეთს აქვს პანდუსი			
პანდუსს აქვს სათანადო სიგრძე			
პანდუსს აქვს სათანადო დახრა			
პანდუსს აქვს შესასვენებელი მონაკვეთი ¹			
ოთახის კარების გასწვრივ არის ტაქტილური ნიშნები			
კიბეების გასწვრივ არის ტაქტილური ნიშნები			აქვს მხოლოდ მიმართულების შეცვლისას
პანდუსის გასწვრივ არის ტაქტილური ნიშნები			აქვს მხოლოდ მიმართულების შეცვლისას
ტაქტიკული ბილიკები სათანადო რელიეფური მინიშნებითაა დაგებული			
ტაქტილური ბილიკები უწყვეტად მიუყვება			
ტაქტილური ბილიკის ფერი კონტრასტულია (ბილიკის ფერი და სიმკვეთრე გარჩევადი და აღქმადია მცირემხედველის მიერ)			
შენობას აქვს ლიფტი/ამწე			
მომსახურების მისაღებად მოსული პირისათვის დანიშნულების ადგილამდე მისასვლელად საჭიროა ლიფტის გამოყენება (თუნდაც ერთი მომსახურების შემთხვევაშიც კი)			
ლიფტის კაბინაში არის სათანადო სივრცე ეტლისათვის			
ლიფტის კარის ღიობი არის სათანადო ზომის ეტლით შესასვლელად			
ეტლით მოსარგებლე პირი წვდება ლიფტის ყველა ღილაკს			
ლიფტის კარი იღება/არის ღია საკმარისი დროით იმისათვის რომ შშმ პირი შევიდეს მისი ტემპის შესაბამისად/მისი ტემპისგან აუჩქარებლად ლიფტში			
შენობის შესასვლელთან არის დამონტაჟებული სპეციალური ამწე			
შენობაში სართულებს შორის გადაადგილების მიზნით არის დამონტაჟებული სპეციალური ამწე			
კიბეებს აქვს მოაჯირები (ერთ მხარეს, ორივე მხარეს)			
კიბის მოაჯირი არის სათანადო სიმაღლეზე			
კიბის კიდეს ჰორიზონტალურად გაუყვება კონტრასტული ფერის ზოლი (კიბის კიდეების უკეთ აღქმადობისათვის)			

1 პანდუსის შესახებ იხილეთ :საქართველოს მთავრობის დადგენილება N41

შენობის შიდა ინტერიერი			
მიმღები სივრცე/მაგიდა თვალსაჩინო ადგილასაა და ადვილად მიგნებადია			
კარის და კარის ჩარჩოს ფერი არის კედლისა და იატაკის ფერისგან კონტრასტულად განსხვავებული			
კარის სახელური არის კარისა და კედლის ფერისგან კონტრასტული ფერის.			
სივრცეში/ოთახში განთავსებული ავეჯის ფერი კედლისა და კარის ფერებისგან კონტრასტული ფერისაა.			
სკამები განცალკევებულია მაგიდისგან (არ არის ერთმანეთზე დამაგრებული)			
ხშირად გამოყენებადი ნივთები ხელმისაწდომ ადგილასაა განთავსებული			
ყველა ტიპის მინიშნება, ასევე ცვცხლმაქრობები, წყლის დისპენსერები 10 სანტიმეტრზე მეტად არ არის გამოსული გადაადგილების სივრცეში (არ დგას ისე, რომ შექმნას ბარიერი)			
არსებობს 1.5 დიამეტრის სივრცე ან T-ს ფორმის სივრცე, სადაც შესაძლებელია ეტლის მობრუნება, მოტრიალება სრულად.			
რიგში დგომის სივრცეების არსებობის შემთხვევაში, გამოყოფილია დასაჯდომი ადგილებიც			
თუ სივრცეში ჩართულია მუსიკა (ფონური მუსიკა), ეს მუსიკა არის დაბალ ხმაზე, არის მსუბუქი და მისი ხმა და ინტენსივობა არავის უშლის ხელს ფუნქციონირებაში			
შეხვედრების/საკონფერენციო სივრცეები აღჭურვილია სათანადო აკუსტიკური სისტემებით, რომელიც უზრუნველყოფს კარგ სმენადობას, მათ შორის, სმენის დაქვეითების მქონე პირთათვის			
საფრთხილო ადგილები არის ცხადად მონიშნული მკვეთრი ფერით, ან ხელჯოხით აღმოჩენადია იატაკზე დანყობილი საყრდენით (მაგალითად, საინფორმაციო აბრა არ არის მხოლოდ ზემოთ გამოშვებული (სხეულით დაჯახება რომ არ მოხდეს) ან აქვს სადგამი, იატაკზე, რაც აღმოჩენადია ხელჯოხით)			
სახელურები, შუქის ჩამრთველები, უსაფრხოების სისტემის ჩამრთველები და სხვა მსგავსი მანიპულირებადია ერთი ხელით და არ საჭიროებს დიდ ძალისხმევას (მაგალითად ძლიერად ჩაჭიდებას და ჩამოქანვას, მაჯის გადატრიალებას)			

მისაწვდომი საპირფარეშო			
შენობაში არსებობს შშმ პირისათვის ადაპტირებული საპირფარეშო			
შშმ პირისათვის ადაპტირებულ საპირფარეშომდე მისასვლელად და მის გამოსაყენებლად არ არსებობს რაიმე ტიპის ბარიერი/დაბრკოლება			
შენობაში არსებული ადაპტირებული საპირფარეშო აკმაყოფილებს ყველა შესაბამის სტანდარტს (მაგალითად ფართობი არანაკლებ 4.5 კვ.მ. და სხვა იხ.)			
საპირფარეშოს კარებზე არის ბრაილით დატანილი სიმბოლოები, ან რელიეფული (ტაქტილური) მინიშნება ქალი/კაცი (ან სიმბოლური ფორმა)			
საპირფარეშოში შესასვლელი კარი ადვილად შეღებადია, ან კართან არის ხელით მისაჭერი კარის გამღები ლილაკი			
ტუალეტის კაბინის კარი იღება გარეთ			
ტუალეტის უნიტაზის გვერდით არის ხელისმოსაჭიდები (ორივე მხარეს)			
საპირფარეშო ფართი ისეთია, რომ გათვალისწინებულია სხვადასხვა ტიპის ეტლით ფუნქციონირება დაუბრკოლებლად			
ეტლის მოსარგებლე პირი ადვილად მიწვდება ხელსაბანს, შეძლებს მოუშვას ონკანი, მიწვდება საპონს, ერთი ხელის გამოყენებით			
საპნის დისპენსერები მისაწვდომია, მისი გამოყენება მარტივია, არ საჭიროებს ზედმეტ ძალისხმევას, ავტომატურია (სენსორულია)			
ინფორმაცია ფიზიკური სივრცის მისაწვდომობის შესახებ			
ფიზიკური სივრცის მისაწვდომობასთან დაკავშირებით მომსახურების მიმწოდებელი უწყების ვებგვერდზე განთავსებულია საკონტაქტო ინფორმაცია შეთავაზებების, რჩევებისა და საჩივრების მიღება-შეგროვებისთვის			
მომსახურების მიმწოდებელი უწყების შენობის საევაკუაციო გეგმა მისაწვდომია ალტერნატიული ფორმატებით (მაგ.: რელიეფური რუკა, მარტივი და გასაგები საორიენტაციო ინფორმაციით და ვიზუალიზაციით) ფიზიკური შეზღუდვის მქონე ზრდასრულებისა და ბავშვებისთვის			

მინიშნებები			
შენობას აქვს გარე აბრა, რომელზეც მითითებულია დაწესებულების სახელი და მისამართი ცხადად			
აბრა კარგად არის განათებული, წარწერის ფონტი, ფერები ადვილად აღქმადია			
იმ შემთხვევაში თუ შენობას აქვს რამდენიმე შესასვლელი და ყველა შესასვლელი არ არის შეღწევადი შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირისათვის, ყველა შესასვლელთან არის შესაბამისი მითითება. შეზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირის მიერ შეღწევადი შენობის შესასვლელთან თვალსაჩინო ადგილასაა განთავსებული მისაწვდომობის საერთაშორისო სიმბოლო			
იმ შემთხვევაში, თუ შენობის მთავარი შესასვლელი არ არის მისაწვდომი/შეღწევადი, თვალსაჩინო ადგილას უნდა იყოს განთავსებული მინიშნება, თუ შენობის რომელი შესასვლელი არის და როგორ უნდა მოხდეს პირი ამ შესასვლელამდე			
სახანძრო სიგნალიზაცია აუდიალურ სიგნალთან ერთად მოიცავს ვიზუალურ სიგნალსაც			
არსებობს ალტერნატიული სისტემა უსინათლო ან მხედველობის დაქვეითების მქონე პირებისათვის ყველა მინიშნებების შესახებ ინფორმაციის მისაწოდებლად			
აბრაზე ყველა წარწერა და სიმბოლო, საინფორმაციო და მაფრთხილებელი ინფორმაცია არის ერთნაირ ფონზე, ფონი და წარწერა კონტრასტული ფერებითაა შექმნილი. აბრაზე ინფორმაცია გამოსახულია ბრაილითაც			

მომსახურების მიმწოდებელი უწყების შენობის საევაკუაციო გეგმის მისაწვდომობა			
მომსახურების მიმწოდებელი უწყების შენობის საევაკუაციო გეგმა მისაწვდომია ალტერნატიული ფორმატებით (მაგ.: რელიეფური რუკა, მარტივი და გასაგები საორიენტაციო ინფორმაციით და ვიზუალიზაციით) უსინათლო და მხედველობის დაქვეითების მქონე ზრდასრულებისა და ბავშვებისთვის			
მომსახურების მიმწოდებელი უწყების შენობის საევაკუაციო გეგმა მისაწვდომია ალტერნატიული ფორმატებით (მაგ.: რელიეფური რუკა, მარტივი და გასაგები საორიენტაციო ინფორმაციით და ვიზუალიზაციით) ყრუ და სმენის დაქვეითების ზრდასრულებისა და ბავშვებისთვის			
მომსახურების მიმწოდებელი უწყების შენობის საევაკუაციო გეგმა მისაწვდომია ალტერნატიული ფორმატებით (მაგ.: რელიეფური რუკა, მარტივი და გასაგები საორიენტაციო ინფორმაციით და ვიზუალიზაციით) ინტელექტუალური საჭიროების მქონე ზრდასრულებისა და ბავშვებისთვის			
მომსახურების მიმწოდებელი უწყების შენობის საევაკუაციო გეგმა მისაწვდომია ალტერნატიული ფორმატებით (მაგ.: რელიეფური რუკა, მარტივი და გასაგები საორიენტაციო ინფორმაციით და ვიზუალიზაციით) კომუნიკაციის და/ან სხვა საჭიროების მქონე ზრდასრულებისა და ბავშვებისთვის			

დანართი 2 - ზოგადი რეკომენდაციები ვებგვერდის მისაწვდომობის უზრუნველყოფისათვის

მომსახურების მიმწოდებელი უწყებები დარწმუნდით, რომ:

ვებგვერდზე განთავსებული ყველა სიახლე, ინფორმაცია მომსახურებების შესახებ იმგვარად, რომ ყველა დაინტერესებულს პირს შეუძლია სასურველი და მისთვის საინტერესო ინფორმაციის მოძიება და გაცნობა.

ვებგვერდის სტრუქტურა არ არის ძალიან კომპლექსური, რაც ართულებს ნავიგაციას, რის გამოც მომხმარებელმა (განსაკუთრებით, უსინათლო პირმა) შესაძლოა თავი აარიდოს მის გამოყენებას.

ვებგვერდების ადაპტირებისას გათვალისწინებული შემზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა ფიზიკური, სენსორული, კომუნიკაციის და ინტელექტუალური საჭიროებები.

- ✓ ვებგვერდის უნივერსალური მისაწვდომობისათვის, მისი აგების ან ფორმატის განახლების დროს, მომსახურების მიმწოდებელი უწყება ხელმძღვანელობს ვებკონტენტის მისაწვდომობის დეტალური 2.1 სახელმძღვანელო პრინციპით (Web Content Accessibility Guidelines 2.1, WCAG 2.1¹).
- ✓ ვებგვერდების აგებისას გათვალისწინებულია დამხმარე ტექნოლოგიებთან (რომლებსაც შემზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირები იყენებენ) თავსებადობის შესახებ სტანდარტები.²

ვებგვერდი ადვილად აღსაქმელია, რაც მოიცავს შემდეგ ძირითადი დეტალების გათვალისწინებას:

ნავიგაცია და ვებგვერდის სტრუქტურა

- ✓ ვებგვერდზე ნავიგაცია შესაძლებელია სრულად მაუსის გამოყენების გარეშე.

მაგალითად, "Tab", "Shift+Tab" და "Enter" ღილაკების გამოყენებით.

- ✓ ვებგვერდს აქვს მარტივი საძიებო სისტემა.

დარწმუნდით, რომ საიტზე ინფორმაციის მოძიების სხვადასხვა საშუალებები არსებობს (საძიებო ველი/საიტის რუკა/ნავიგაცია).

- ✓ ვებგვერდს აქვს დეტალური ხმოვანი აღწერის ფუნქცია.

გაითვალისწინეთ, თუ ვებგვერდზე ვიდეო ან აუდიო კონტენტის ჩართვა ხდება ავტომატურად, აღნიშნულის დაპაუზება ან გაჩერება მომხმარებელმა ადვილად უნდა შეძლოს. ეს განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია უსინათლო პირების შემთხვევაში.

¹ Web Content Accessibility Guidelines - <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>
² Information technology -- Interoperability with assistive technology (AT) -- Part 1: Requirements and recommendations for interoperability <https://www.iso.org/standard/53770.html>

ტექსტი და ბმულები

- ✓ ვებგვერდზე განთავსებული ბეჭდური მასალა მკაფიოა, ფონტის ზომა - არანაკლებ 12.

- ✓ ტექსტის ფონტის გაზრდა შესაძლებელია, გვერდის კონტენტისა და ფუნქციის უცვლელად.

- ✓ ბმულები დასათურებულია დანიშნულებისა და შინაარსის შესაბამისად

მაგალითად, სწორია ლინკის შემდეგნაირად განთავსება - „შემზღუდული შესაძლებლობის მქონე პირთა მომსახურების კომისია“; არასწორია „დააკლიკეთ აქ“, ან „ნაიკითხეთ მეტი“

- ✓ ჩამოტვირთვადი დოკუმენტის ბმულთან მითითებულია დოკუმენტის ტიპი და დოკუმენტის ზომა

მაგალითად, DOC ან PDF, მაგ. 34 K, 1MB

- ✓ ყველა დოკუმენტი მოცემულია ხელმისაწვდომ/ყველაზე გავრცელებულ ფორმატში და ყველაზე გავრცელებული ფონტით

მაგალითად, როგორც DOC, PDF ფორმატი, Sylfaen ფონტი

ფერები

- ✓ ვებგვერდზე ინფორმაცია განთავსებულია კონტრასტული ფერებით.

კონტრასტი ტექსტსა და ფონს შორის საკმარისად მაღალი უნდა იყოს, რაც არსებითია მცირემხედველი პირების მიერ ინფორმაციის აღსაქმელად.

კონტრასტის დონის შესაფასებლად რეკომენდებულია ინსტრუმენტი 'Colour Contrast Analyser'¹

- ✓ ინფორმაციის მოსაპოვებლად ერთადერთი და აუცილებელი საშუალება არ არის ფერის იდენტიფიკაცია.

მაგალითად, არ არის რეკომენდებული შემდგომი ფორმულირება: „გასაგრძელებლად დააკლიკეთ წითელ წრეზე“

ვიდეო, აუდიო, ფოტო

- ✓ ვიდეო და აუდიო კონტენტს ახლავს სუბტიტრები, ტრანსკრიპტი და/ან შესტური თარგმანი

სუბტიტრები განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია, რადგან ყველა ყრუ ან სმენადაქვეითებულმა პირმა არ იცის შესტური ენა. ეს საჭიროა მათთვისაც, ვისაც უჭირს საუბრის ტემპის მიყოლა.

¹ color contrast analyser: <https://developer.paciellogroup.com/resources/contrastanalyser/>

- ✓ ვიდეო, აუდიო და ფოტო (მათ შორის ლოგოს) გამოსახულებას ახლავს მოკლე ტექსტური აღწერილობა.

ვიდეოს შემთხვევაში ის შეიძლება წარმოდგენილი იყოს ეკრანის ქვემოთ ტექსტის სახით, ხოლო ფოტოებზე აღიქმებოდეს მაუსის მიახლოებით (როგორც ტექსტური, ასევე ხმოვანი), ან ტექსტი აღქმადი იყოს ეკრანის წამკითხველი გამოყენებით.

- ✓ ვებგვერდზე განთავსებული დოკუმენტი ან ინფორმაცია, რომელზეც მომხმარებელი ტოვებს უკუკავშირს, ტექნიკურად მისაწვდომია ყველასთვის, ალტერნატიულ ფორმატებში (წერილობითი ან/და ხმოვანი უკუკავშირი).

დანართი 3 - WCAG 2 საკონტროლო სია

წინამდებარე საკონტროლო სია არ წარმოადგენს ვებგვერდის მისაწვდომობის გზამკვლევის დეტალურ ვერსიას (WCAG) 2. ეს გახლავთ საკონტროლო სია, რომელიც მოიცავს WEBAIM-ის მიერ შემუშავებულ რეკომენდაციებს მისაწვდომობის პრინციპებისა და ტექნიკების დასანერგად. რეკომენდაციები განკუთვნილია მათთვის, ვისაც აქვს სურვილი დანერგოს WCAG-თან შესაბამისი სტანდარტები. მოცემულ დოკუმენტში მნიშვნელოვნად გამარტივებული ენით და მოკლედ არის წარმოდგენილი. ოფიციალური WCAG 2.1 სპეციფიკაციები.¹

მოცემული საკონტროლო სიის გამოყენების ინსტრუქცია:

- დაუშვებელია ამ საკონტროლო სიის მოხსენიება/რეფერენსი ოფიციალურ მარეგულირებელ დოკუმენტებში. მიუხედავად იმისა, რომ ეს არის სასარგებლო რესურსი WCAG-ის ტექნიკური დანერგვისათვის, იგი არ წარმოადგენს ყოვლისმომცველ ჩეკლისტს. WCAG-ის ოფიციალური სახელმძღვანელო წარმოაჩენს ბევრად უკეთეს მექანიზმებს მარეგულირებელ დოკუმენტებში მისაწვდომობის ასახვისთან დაკავშირებით.
- WCAG გახლავთ სრული სახელმძღვანელო ვებ-კონტენტის მისაწვდომობის შესახებ. მოცემული საკონტროლო სია კი, ვებ და მობილური კონტენტის ყველაზე ძირითადი ხარვეზების/ჩავარდნების დასაიდენტიფიცირებელი საშუალებაა.
- საკონტროლო სიაში წარმოდგენილია WebAIM's მიერ შემუშავებული რეკომენდაციები WCAG ის გაიდლაინების და წარმატების კრიტერიუმების მისაღწევად.²

¹ <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

² საკონტროლო სიის PDF ვერსია იხილეთ ამ ბმულზე: <https://webaim.org/standards/wcag/WCAG2Checklist.pdf>



პრინციპი 1: ალუმადი

ვებ-გვერდის შინაარსი მისაწვდომია და აღქმადი სხვადასხვა გზით: ვიზუალური, აუდიო, და/ან შეხება

მიმართულება 1.1 ტექსტის ალტერნატივა

ყველა არა-ტექსტური კონტენტისათვის ტექსტური ალტერნატივების უზრუნველყოფა

ნარმატების კრიტერიუმი	WebAIM-ის რეკომენდაციები
1.1.1. არა-ტექსტური კონტენტი (A დონე)	- გამოსახულებებს, სურათებს, გამოსახულებიან ლილაკებს და სურათების რუკას, მნიშვნელოვან წერტილებს აქვთ შესაბამისი, სათანადო ალტერნატიული ტექსტი. - გამოსახულებები, რომლებიც არ შეიცავს შინაარსს, არის დეკორატიული ხასიათის, ან შეიცავს შინაარსს, რომელიც უკვე გადმოცემულია ტექსტში, ენიჭება ნულოვანი alt ტექსტი (alt = " ") ან ინერგება, როგორც CSS ფონი. ყველა დაკავშირებულ სურათს აქვს ალტერნატიული ალტერნატიული ტექსტი. - კომპლექსური გამოსახულებების შესატყვისი ალტერნატივები წარმოდგენილია კონტექსტში, ან ცალკე ბმულზე. - გამოსახულებიან ლილაკებს მინიჭებული აქვთ ალტერნატიული მნიშვნელობა. - ფორმიან input-ებს აქვთ მათთან ასოცირებული ტექსტური იარაღები. - ჩაშენებული მულტიმედია იდენტიფიცირდება ხმისაწვდომი ტექსტის საშუალებით. - ჩარჩოები და ი-ჩარჩოები შესაბამისადაა დასათაურებული.

მიმართულება 1.2 დროზე-დაფუძნებული მედია (ვიდეო, ფილმი, ფოტო, სლაიდ-შოუ, აუდიო ჩანაწერები და სხვა მსგავსი)

დროზე-დაფუძნებული მედია პრუდუქტების ალტერნატიული სახით მომზადება

ნარმატების კრიტერიუმი	WebAIM-ის რეკომენდაციები
1.2.1 წინასწარ მომზადებული მხოლოდ აუდიო ჩანაწერი და მხოლოდ ვიდეო ჩანაწერი (A დონე)	- უზრუნველყოფილია არა-პირდაპირი მხოლოდ აუდიო ჩანაწერების შესაბამისი შინაარსის ტრანსკრიპტი (აუდიო პოდკასტები, MP3 ფაილები, და სხვა). - უზრუნველყოფილია არა-პირდაპირი, მხოლოდ ვიდეო ჩანაწერების შესაბამისი შინაარსის ტრანსკრიპტი, ან აუდიო აღწერა თუ რა თქმა უნდა ვიდეო დეკორაციული ხასიათის არაა.
1.2.2 სუბტიტრები, წარწერები (ჩანაწერები) (A დონე)	სინქრონიზებული სუბტიტრები მოცემულია არა-პირდაპირი ვიდეოსთვის (YouTube ვიდეოები და ა.შ.).
1.2.3 აუდიო აღწერა ან მედია ალტერნატივა (ჩანაწერი) (A დონე)	ტრანსკრიპტი ან აუდიოს აღწერა მოცემულია არა-პირდაპირი ვიდეოსთვის. შენიშვნა: საჭიროა მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ არსებობს შესაბამისი ვიზუალური შინაარსი, რომელიც აუდიოში არ არის წარმოდგენილი.
1.2.4 სუბტიტრები (პირდაპირი ეთერი) (AA დონე)	სინქრონიზებული სუბტიტრები მოცემულია პირდაპირი მედიისთვის, რომელიც შეიცავს აუდიოს (მხოლოდ აუდიო მაუწყებლობა, ვებ-გადაცემები, ვიდეო კონფერენციები და ა.შ.).
1.2.5 აუდიო აღწერა (ჩანაწერი) (AA დონე)	- აუდიო აღწერილობა მოცემულია არააქტიურ ვიდეოზე. შენიშვნა: საჭიროა მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ არსებობს შესაბამისი ვიზუალური შინაარსი, რომელიც აუდიოში არ არის წარმოდგენილი. - მიუხედავად იმისა, რომ AA დონეზე არ არის მოთხოვნილი, ოპტიმალური ხელმისაწვდომობისთვის WebAIM-ის რეკომენდაციაა აუდიო აღწერილობების გარდა, არსებობდეს ტრანსკრიპტები.
1.2.6 ჟესტური ენა (ჩანაწერი) (AAA დონე)	ჟესტების ენაზე მოცემულია ვიდეო მედიისთვის, რომელიც შეიცავს აუდიოს.
1.2.7 გაფართოებული აუდიო აღწერა (ჩანაწერი) (AAA დონე)	როდესაც ვიდეოზე აუდიო აღწერილობის დამატება ვერ ხდება, აუდიო დროის გამო (მაგ., აუდიოში არასაკმარისი პაუზები), უზრუნველყოფილია ვიდეოს ალტერნატიული ვერსია, რომელსაც აქვს შესაბამისი პაუზები, რაც აუდიო აღწერების დამატების საშუალებას იძლევა.
1.2.8 მედია ალტერნატივა (ჩანაწერი) (AAA დონე)	ჩანაწერი/ტრანსკრიპტი მოცემულია წინასწარ ჩანერგილი მედიისთვის, რომელსაც აქვს ვიდეო ტრეკი. ოპტიმალური ხელმისაწვდომობისთვის, WebAIM-ის რეკომენდაციაა, რომ ჩანაწერი/ტრანსკრიპტი ყველა მულტიმედიისთვის იყოს უზრუნველყოფილი.
1.2.9 მხოლოდ-აუდიო (პირდაპირი) (AAA დონე)	ალტერნატიული ტექსტური ჩანაწერი/ტრანსკრიპტი (მაგალითად, პირდაპირი აუდიოს სკრიპტი) მოწოდებულია პირდაპირი შინაარსისთვის, რომელსაც აქვს აუდიო.

მიმართულება 1.3 მორგებადი (ადაპტირებადი):

შექმნილი შინაარსის სხვადასხვაგვარად წარმოდგენა (მაგ., გამარტივებული განლაგება) ინფორმაციის, ან სტრუქტურის დაკარგვის გარეშე

წარმატების კრიტერიუმი	WebAIM-ის რეკომენდაციები
1.3.1 ინფორმაცია და კავშირები (A დონე)	❑ სემანტიკური მარკირება გამოიყენება დასათაურებების (<h1>), რეგიონის, მიწის, სიების (, , and <dl>) სახელდების მისანიჭებლად, ხაზგასმული/გამოკვეთილის ან განსაკუთრებული ტექსტის (, <code>, <abbr>, <blockquote>, მაგალითად), და სხვა სემანტიკური მარკირების შესაბამისად. ❑ ცხრილები გამოიყენება ცხრილური მონაცემებისათვის და მონაცემთა უჯრები ასოცირებულია შესაბამის სათაურებთან/ჰედერებთან. მონაცემთან ცხრილის წარწერები, ასეთის არსებობის შემთხვევაში, ასოცირებულია მონაცემთა ცხრილებთან. ❑ ტექსტური ეტიკეტები/იარღიყები ასოცირებულია ფორმის შეყვანის ელემენტებთან. ფორმასთან დაკავშირებული ელემენტები დაჯგუფებულია ველთან/legend. შეიძლება გამოყენებულ იქნას ARIA მარკირება, როდესაც სტანდარტული HTML არასაკმარისია.
1.3.2 ჯეროვანი მიმდევრობა (A დონე)	❑ კითხვისა და ნავიგაციის ბრძანება (განსაზღვრული კოდის თანმიმდევრობით) ლოგიკურია და ინტუიტური.
1.3.3 სენსორული მახასიათებლები (A დონე)	❑ ინსტრუქციები არ ეყრდნობა ფორმას, ზომას, ან ვიზუალურ მდებარეობას (მაგალითად, "გასაგრძელებლად დააჭირეთ კვადრატის ხატულას" ან "ინსტრუქციები მარჯვენა სვეტშია"). ❑ ინსტრუქცია არ ეყრდნობა ხმას (მაგალითად, "გამაფრთხილებელი ხმა მიანიშნებს, რომ შეგიძლიათ გააგრძელოთ.").
1.3.4 ორიენტაცია (WCAG 2.1 AA დონე)	❑ ვებ გვერდის შინაარსის ორიენტაცია/ფორმატი არის შეზღუდული მხოლოდ პორტრეტით და ლანდშაპით, გარდა იმ შემთხვევებისა, როცა სპეციფიკური ორიენტაცია/ფორმატი საჭიროა.
1.3.5 Input-ის მიზნის იდენტიფიცირება (WCAG 2.1 AA დონე)	❑ შეყვანის ველებს, რომლებიც აგროვებენ მომხმარებლის გარკვეული ტიპის ინფორმაციას, გააჩნიათ სათანადოდ განსაზღვრული ავტომატური დასრულების ატრიბუტები.
1.3.6 მიზნის იდენტიფიცირება (WCAG 2.1 AA დონე)	❑ HTML5 რეგიონები ან ARIA ნიშნები გამოიყენება გვერდების რეგიონების დასადგენად. ❑ ARIA გამოიყენება, საჭიროების შემთხვევაში, HTML სემანტიკის გასაუმჯობესებლად, ინტერფეისის კომპონენტების დანიშნულების უკეთ დასადგენად.

მიმართულება 1.4 ბამორჩეული:

მომხმარებლებისთვის შინაარსის დანახვისა და მოსმენის გაადვილება, აგრეთვე ერთმანეთისგან წინა პლანის და უკანა ფონის სათანადოდ გამოყოფა

წარმატების კრიტერიუმი	WebAIM-ის რეკომენდაციები
1.4.1 ფერის გამოყენება (A დონე)	❑ ფერი არ არის გამოყენებული როგორც შინაარსის გადმოცემის ან ვიზუალური ელემენტების გარჩევის ერთადერთი მეთოდი. ❑ მხოლოდ ფერი არ გამოიყენება ბმულების ტექსტისგან გარჩევისთვის, თუ ბმულისა და მიმდებარე ტექსტების კონტრასტების თანაფარობა არ არის არანაკლები 3:1 და დამატებითი განმასხვავებელი (მაგ., ის ხაზგასმულია) ჩნდება მაშინ, როდესაც ხდება ბმულზე მიახლოვება, იღებს ყურადღებას.
1.4.2 აუდიო კონტროლი (A დონე)	❑ მოცემულია მექანიზმი ისეთი ხმოვანი ინფორმაციის/აუდიოს შესაჩერებლად, პაუზისთვის, დადუმების, ან რეგულირებისთვის, რომელიც გვერდზე ავტომატურად ირთვება და მიმდინარეობს 3 წამზე მეტ ხანს.
1.4.3 კონტრასტი (მინიმუმი) (AA დონე)	❑ ტექსტისა და ტექსტის გამოსახულებების კონტრასტის კოეფიციენტია არანაკლებ 4.5:1. ❑ დიდი ტექსტი - არანაკლებ 18 წერტილი (როგორც წესი, 24 პიქსელი) ან 14 წერტილი (როგორც წესი, 18,66 პიქსელი) და სქელი/ბოლდი - აქვს კონტრასტული კოეფიციენტი არანაკლებ 3:1.
1.4.4 ტექსტის ზომის შეცვლა (AA დონე)	❑ გვერდი იკითხება და ფუნქციურია, როდესაც გვერდი 200% -ით არის გადიდებული. შენიშვნა: 1.4.10 (იხ. ქვემოთ) აყენებს გაცილებით მაღალ მოთხოვნას გადიდებულ/დაზუმებულ შინაარსზე.
1.4.5 ტექსტის ხატები (AA დონე)	❑ თუ შესაძლებელია ერთი და იგივე ვიზუალური პრეზენტაცია მხოლოდ ტექსტის გამოყენებით, ამ ტექსტის წარმოსადგენად გამოსახულება აღარ გამოიყენება.
1.4.6 კონტრასტი (გაძლიერებული) (AAA დონე)	❑ ტექსტისა და ტექსტის შესაბამისი გამოსახულებების კონტრასტული კოეფიციენტია არანაკლებ 7:1. ❑ დიდი ზომის ტექსტი - არანაკლებ 18 წერტილი (როგორც წესი 24 პიქსელი) ან 14 წერტილი (როგორც წესი, 18,66 პიქსელს) - კონტრასტული კოეფიციენტი არის არანაკლებ 4.5:1.
1.4.7 აუდიო დაბალი ფონური ხმაურით ან უხმაუროდ (AAA დონე)	❑ მეტყველებით ხმოვანი/აუდიო ინფორმაციას არ ახლავს, ან ძალიან დაბალი ფონური ხმაური ახლავს, ისე რომ მეტყველება ადვილად გარჩევადია.
1.4.8 ვიზუალური პრეზენტაცია (AAA დონე)	ტექსტის ბლოკები ერთ წინადადებაზე: ❑ არ არის 80 სიმბოლოზე მეტი სიგანის. ❑ არ არის სრულად გასწორებული/justified (არ არის გასწორებული როგორც მარცხენა, ასევე მარჯვენა მინდვრებზე). ❑ წარმოდგენილია ადეკვატური სტრიქონების შუალედით (ტექსტის სიმაღლის არანაკლებ 1/2) და აბზაცების ინტერვალი (ხაზებსშორისი მანძილი 1.5). ❑ წარმოდგენილია სპეციფიკური წინა და უკანა ფონური ფერებით. ეს შეიძლება გამოყენებულ იქნას კონკრეტულ ელემენტებზე ან მთელ გვერდზე CSS-ის გამოყენებით (რაც შესაბამისად, შემკვიდრეობით გადავა ყველა სხვა ელემენტზე). ❑ არ ითხოვს პორიზონტალურ გაწევას/scrolling, როდესაც ტექსტის ზომა ორმაგდება.

1.4.9 ტექსტი სურათებში (გამონაკლისის გარეშე) (AAA დონე)	ტექსტი გამოსახულებაში გამოყენებულია მხოლოდ დეკორაციისთვის (გამოსახულება არ გადმოსცემს შინაარსს) ან როდესაც ინფორმაციის წარდგენა შეუძლებელია მხოლოდ ტექსტით.
1.4.10 შემობრუნება (WCAG 2.1 AA დონე)	არ ხდება შინაარსის და ფუნქციონირების კარგვა, და თავიდან აცილებულია პორიზონტალური განევა/scrolling, როდესაც შინაარსი წარმოდგენილია 320 პიქსელის სიგანეზე. ეს მოითხოვს რეაგირებად დიზაინს ვებ-გვერდების უმეტესობისათვის. ამის ყველაზე კარგად შემონმება ხდება ბრაუზერის ფანჯრის 1280 პიქსელის სიგანეზე დაყენებით და შემდეგ გვერდის შინაარსის 400%-ით გაზრდით. შინაარსი, რომელიც საჭიროებს პორიზონტალურ განევას/scrolling როგორიცაა მონაცემთა ცხრილები, რთული გამოსახულებები (მაგალითად, რუკები და დიაგრამები), პანელები და ა.შ ამოღებულია.
1.4.11 არა-ტექსტური კონტრასტი (WCAG 2.1 AA დონე)	გრაფიკული ობიექტების (მაგალითად, დიაგრამების ან გრაფიკების ხატები და კომპონენტები) და ავტორზე მორგებული ინტერფეისის კომპონენტები (მაგალითად, ღილაკები, ფორმის მართვის საშუალებები და ფოკუსის ინდიკატორები/მონახაზები) განსხვავებისათვის არსებობს კონტრასტული თანაფარდობა არანაკლებ 3:1. არანაკლებ 3:1 კონტრასტი უნდა იყოს გათვალისწინებული ავტორზე მორგებული ინტერაქტიული კომპონენტის სხვადასხვა მდგომარეობაში (ფოკუსირება, გადატარება/hover და ა.შ.).
1.4.12 ტექსტის ხაზებს შორის დაშორება (WCAG 2.1 AA დონე)	შინაარსი და ფუნქციონალური დანაკარგი არ აღინიშნება, როდესაც მომხმარებელი 2-მაგად ცვლის აბზაცების შუალედს და შრიფტის ზომას, ტექსტის ხაზის სიმაღლეს ან ინტერვალს/დაშორებას 1.5-ჯერ, სიტყვებს შორის შუალედს 0.16-ჯერ, ხოლო ასოებსშორის მანძილს 0,12-ჯერ. ამის ყველაზე კარგად მხარდაჭერა ხდება ტექსტში შემავალი ელემენტებისათვის პიქსელის სიმაღლის განსაზღვრების თავიდან აცილებით.
1.4.13 მონიშნული ან მაუსით მითითებული შინაარსი (WCAG 2.1 AA დონე)	როდესაც დამატებითი შინაარსი წარმოდგენილია გადატარებისას/ hover ან კლავიატურის ფოკუსით: ახლად გამოვლენილი შინაარსის განთავისუფლება შესაძლებელია (როგორც წესი, Esc კლავიშის საშუალებით) მაჩვენებლის ან კლავიატურის ფოკუსის გადაადგილების გარეშე, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც შინაარსში შედის შეცდომა, ან არ ფარავს ან ხელს არ უშლის გვერდის სხვა შინაარსს. მაჩვენებელი შეიძლება გადავიდეს ახალ შინაარსზე, შინაარსის გაქრობის გარეშე. ახალი შინაარსი ხილული უნდა დარჩეს მანამ, სანამ მაჩვენებელი ან კლავიატურის ფოკუსი არ მოშორდება გამომწვევ კონტროლს, ახალი შინაარსი არ გაათავისუფლებს ან ახალი შინაარსი აღარ არის აქტუალური.



პრინციპი 2: ქმედითი

ინტერფეისის ფორმები, კონტროლი და ნავიგაცია ქმედითია

მიმართულება 2.1 მისაწვდომი კლავიატურა:

ყველა ფუნქცია კლავიატურის საშუალებით შესრულებადია

წარმატების კრიტერიუმი	WebAIM-ის რეკომენდაციები
2.1.1 კლავიატურა (A დონე)	ყველა გვერდის ფუნქციონირება შესაძლებელია კლავიატურის გამოყენებით, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც ფუნქციონირების შესრულება შეუძლებელია კლავიატურის გამოყენებით (მაგ., უფასო ხელით ნახაზი). გვერდზე მითითებული მაღსახმობის კლავიშები და წვდომის კლავიშები (როგორც წესი, თავიდან უნდა იქნას აცილებული წვდომის კლავიშები) არ ეწინააღმდეგება არსებულ ბრაუზერსა და ეკრანის წამკითხველ მაღსახმობებს.
2.1.2 კლავიატურა არ ხვდება „ხაფანგში“ (A დონე)	კლავიატურის ფოკუსი არასოდეს იბლოკება და არ იჭედება გვერდის რომელიმე კონკრეტულ ელემენტში. მომხმარებელს შეუძლია ნავიგაცია გვერდის ყველა ელემენტზე მხოლოდ კლავიატურის გამოყენებით.
2.1.3 კლავიატურა (გამონაკლისის გარეშე) (AAA დონე)	გვერდის ყველა ფუნქციონალი მისაწვდომია კლავიატურის საშუალებით/გამოყენებით.
2.1.4 ძირითადი მაღსახმობები (WCAG 2.1 A დონე)	თუ კლავიატურის მაღსახმობი იყენებს ამოსაბეჭდი სიმბოლოების კლავიშებს, მაშინ მომხმარებელს უნდა შეეძლოს გასაღების ბრძანების გამორთვა, განსაზღვრული გასაღების შეცვლა არაბეჭდვით გასაღებად (Ctrl, Alt და ა.შ.), ან მაღსახმობის გააქტიურება მხოლოდ მაშინ, როცა ასოცირებული ინტერფეისის კომპონენტი ან ღილაკი ფოკუსირებულია.

მიმართულება 2.2 **საკმარისი დრო:**

მომხმარებლისთვის საკმარისი დროის უზრუნველყოფა შინაარსის გასაცნობად და გამოსაყენებლად

წარმატების კრიტერიუმი	WebAIM-ის რეკომენდაციები
2.2.1 დროის მორგება/კორექტირება (A დონე)	☐ თუ გვერდს ან პროგრამას აქვს შეზღუდული დრო, მომხმარებელს ეძლევა შესაძლებლობა გამორთოს, შეცვალოს ან გააგრძელოს ეს დრო. ეს მოთხოვნა არ ეხება რეალურ დროში ჩატარებული ღონისძიებებს (მაგალითად, აუქციონი), სადაც დროითი შეზღუდვა აბსოლუტურად საჭიროა ან თუ მოცემული დრო 20 საათზე მეტია.
2.2.2 პაუზა/შეჩერება დამალვა/დაფარვა (A დონე)	☐ მომხმარებელს შეუძლია დააპაუზოს, გააჩეროს ან დაფაროს, 5 წამზე მეტხანს გაგრძელებული ავტომატურად მოძრავი, მოციმციმე ან გადახვევადი შინაარსი (მაგალითად, კარუსელები, მარკერები ან ანიმაციები). ☐ მომხმარებელს შეუძლია შინაარსის ავტომატური განახლების (მაგ., დინამიურად განახლებადი სიახლეების ტიკერი, ჩეთის შეტყობინებები და ა.შ.) დაპაუზება, გააჩერება ან დაფარვა, ან მომხმარებელს შეუძლია ხელით გააკონტროლოს განახლებების დრო.
2.2.3 დროის გარეშე (AAA დონე)	☐ შინაარსს და ფუნქციონალს არ გააჩნია შეზღუდვები.
2.2.4 შეფერხებები (AAA დონე)	☐ მომხმარებლის მიერ შესაძლებელია შეფერხებების (გაფრთხილებები, გვერდის განახლებები და ა.შ.) გადადება ან აღკვეთა.
2.2.5 ხელახალი ავთენტიფიკაცია (AAA დონე)	☐ თუ ავთენტიფიკაციის/ნამდვილობის დადასტურების სესიის დრო ამოწურება, მომხმარებელს შეუძლია ხელახლა დაადასტუროს და გააგრძელოს აქტივობა მიმდინარე გვერდიდან მონაცემის დაკარგვის გარეშე.
2.2.6 ტაიმაუტები (WCAG 2.1 AAA დონე)	☐ მომხმარებლები უნდა იყვნენ გაფრთხილებულნი დროის გასვლის ან შეწყვეტის შესახებ, რამაც შეიძლება გამოიწვიოს მონაცემთა დაკარგვა, გარდა იმ შემთხვევისა, როდესაც მონაცემები ინახება მომხმარებლის უმოქმედობის 20 საათზე მეტხანს.

მიმართულება 2.3 **Seizures:**

შინაარსის დიზაინის ისე აწყობა, რომ ამ დიზაინმა არ გაააქტიუროს გულყრები, ან ფიზიკური რეაქციები

წარმატების კრიტერიუმი	WebAIM-ის რეკომენდაციები
2.3.1 სამი ციმციმი ან ქვეზღუდვადი (A დონე)	☐ არცერთი გვერდის შინაარსი არ ციმციმებს წამში 3 ჰერტზე მეტჯერ, თუ ეს მოციმციმე შინაარსი არ არის საკმარისად მცირე და ციმციმები დაბალ-კონტრასტულია და არ არის ძალიან წითელი. <u>(იხილეთ ციმციმისა და წითელი ციმციმის ბარიერები)</u>
2.3.2 სამი ციმციმი (AAA დონე)	☐ არცერთი გვერდის შინაარსი არ ციმციმებს წამში 3-ჰერტზე მეტჯერ.
2.3.3 ანიმაციები ინტერაქციებიდან ((WCAG 2.1 AAA დონე)	☐ მომხმარებლებს შეუძლიათ გათიშონ არა არსებითი ანიმაცია და მოძრაობა, რაც გამოწვეულია მომხმარებლის ურთიერთქმედებით.

მიმართულება 2.4 **Navigable**

მომხმარებლებისათვის დახმარების უზრუნველყოფა ნავიგაციის, ძიების დროს, აგრეთვე იმის განსასაზღვრად, თუ სად არიან ახლა ვებ გვერდზე

წარმატების კრიტერიუმი	WebAIM-ის რეკომენდაციები
2.4.1 არიდება (A დონე)	☐ მოცემულია ბმული ნავიგაციის და გვერდის სხვა ელემენტების გამოსატოვებლად, რომლებიც მეორდება ვებ-გვერდების სხვადასხვა ადგილას. ☐ სათაურის სათანადო სტრუქტურა და/ან გვერდების რეგიონების/ადგილების იდენტიფიკაცია შეიძლება ჩაითვალოს საკმარის ტექნიკად. იმის გამო, რომ სათაურებით ან რეგიონებით ნავიგაცია არ არის მხარდაჭერილი ბრაუზერების უმეტესობაში, WebAIM-ის რეკომენდაციაა, „გამოტოვების“ ბმულის არსებობა (სათაურებისა და რეგიონების გარდა), რომ გაუმჯობესდეს მხედველი კლავიატურის მომხმარებლების მხარდაჭერა.
2.4.2 დასათაურება (A დონე)	☐ ვებგვერდს აქვს გვერდის აღწერითი და ინფორმაციული სათაური.
2.4.3 წყობა (A დონე)	☐ ბმულების, ფორმის ელემენტების და ა.შ. თანმიმდევრობის ნავიგაცია ლოგიკური და ინტუიციურია.
2.4.4 ბმულის მიზანი (კონტექსტში) (A დონე)	☐ თითოეული ბმულის (ან გამოსახულების ფორმის ლილაკის ან გამოსახულების რუკის ჰოტსპოტის) მიზანი შეიძლება განისაზღვროს ბმულის ტექსტიდან ან ბმულის ტექსტის კონტექსტიდან (მაგალითად, მიმდებარე ტექსტი, სიის ელემენტი, წინა სათაური ან ცხრილის სათაურები). ☐ ერთი და იგივე ტექსტიანი ბმულები (ან ფორმის გამოსახულების ლილაკები), რომლებიც სხვადასხვა ადგილას არის, ადვილად განსხვავებადი.
2.4.5 მრავლობითი გზა (AA დონე)	☐ მრავალი სხვა გზაა საიტზე სხვა ვებ-გვერდების მოსაძებნად - სულ მცირე ორი: დაკავშირებული გვერდების სია, სარჩევი, საიტის რუკა, საიტზე ძიება ან ყველა არსებული ვებ-გვერდის სია
2.4.6 დასათაურებები და იარაღი (AA დონე)	☐ გვერდის სათაურები და იარაღი/ეტიკეტები ფორმისა და ინტერაქტიული მართვისთვის არის ინფორმაციული. მოერიდეთ სათაურის (მაგ., "მეტი დეტალები") ან ეტიკეტის ტექსტის (მაგ., "სახელი") დუბლირებას, თუ სტრუქტურა არ უზრუნველყოფს მათ შორის სათანადო დიფერენცირებას.
2.4.7 ვიზუალური სიცხადე (AA დონე)	☐ ვიზუალურად ჩანს, თუ რომელი გვერდის ელემენტი აქვს კლავიატურის ფოკუსი (მაგ., გვერდზე TAB-კლავიშით გადასვლისას, ხედავთ სად ხართ).
2.4.8 ლოკაცია (AAA დონე)	☐ თუ ვებ-გვერდი არის გვერდების მიმდევრობის ნაწილი ან საიტის რთული სტრუქტურაა, უზრუნველყოფილია მიმდინარე გვერდის მდებარეობის მითითება, მაგალითად, ქვესათაურების საშუალებით ან მიმდევრობის/ნაბიჯების მითითებით (მაგ., ნაბიჯი 2/5 - ანუ მე-2 ნაბიჯი 5 დან - „მიწოდების მისამართი“).
2.4.9 Link Purpose (Link Only) (AAA დონე)	☐ თითოეული ბმულის (ან გამოსახულების ლილაკის ან გამოსახულების რუკის ჰოტსპოტის) მიზანი შეიძლება განისაზღვროს მხოლოდ ბმულის ტექსტიდან. ☐ არ არსებობს ერთი და იგივე ტექსტიანი ბმულები (ან გამოსახულების ლილაკები), რომლებიც სხვადასხვა ადგილას მიდის.
2.4.10 სექციების დასახელება (AAA დონე)	☐ დოკუმენტის საერთო სტრუქტურის უზრუნველყოფის გარდა, შინაარსის ცალკეული განყოფილებები გამოყოფილია სათაურების გამოყენებით ყველგან, სადაც ამის საჭიროება არის.

მიმართულება 2.5 Input Modalities:

მომხმარებლისთვის უზრუნველყოფილია კლავიტატურის გარდა სხვა მოდულოებით ფუნქციონირება ვებ-გვერდზე

ნარმატების კრიტერიუმი	WebAIM-ის რეკომენდაციები
2.5.1 მაჩვენებლის მოძრაობები (WCAG 2.1 A დონე)	თუ მრავალპუნქტიან, ან ბილიკზე დაფუძნებულ ჟესტებს (მაგალითად, ეკვრის ეკრანზე დაჭერა, გადაფურცვლა ან გადატანა) არსებითი მნიშვნელობა არ აქვს ფუნქციონალისთვის, მაშინ ფუნქციონალუბის შესრულება შესაძლებელია ერთი წერტილის გააქტიურებით (მაგალითად, ღილაკის გააქტიურებით).

პრინციპი 3: გასაგები ინფორმაცია და მომხმარებლის ინტერფეისის ფუნქციონირება უნდა იყოს გასაგები

მიმართულება 3.1 ნაკითხვადი:

ნაკითხვადი და გასაგები ტექსტური შინაარსის შექმნა

ნარმატების კრიტერიუმი	WebAIM-ის რეკომენდაციები
3.1.1 გვერდის ენა (A დონე)	გვერდის ენა იდენტიფიცირებულია HTML lang ატრიბუტის გამოყენებით (მაგალითად, <html lang = "en">).

მიმართულება 3.2 პროგნოზირებადი:

ვებ-გვერდების იმგვარად შექმნა, რომ მათი ფუნქციონირება პროგნოზირებადი იყოს

წარმატების კრიტერიუმი	WebAIM-ის რეკომენდაციები
3.2.1 ფოკუსზე (A დონე)	☐ როდესაც გვერდის ელემენტი იღებს ფოკუსს, ეს არ იწვევს გვერდის არსებით შეცვლას, pop-up ფანჯრის ამოხტომას, კლავიატურის ფოკუსის დამატებით შეცვლას, ან რაიმე სხვა ცვლილებას, რამაც შეიძლება მომხმარებელი დაბნევა ან დიზორიენტირება გამოიწვიოს.
3.2.2 Input-ზე (A დონე)	☐ როდესაც მომხმარებელს შეჰყავს ინფორმაცია ან ურთიერთქმედებს კონტროლთან, ეს არ იწვევს გვერდის არსებით ცვლილებას, pop-up ფანჯრის ამოხტომას, კლავიატურის ფოკუსის დამატებით შეცვლას ან სხვა ცვლილებას, რამაც შეიძლება მომხმარებლის დაბნევა ან დეზორიენტაცია გამოიწვიოს. თუ რა თქმა უნდა მომხმარებელი წინასწარ არ არის ინფორმირებული ცვლილების შესახებ.
3.2.3 თანმიმდევრული ნავიგაცია (AA დონე)	☐ ნავიგაციის ბმულები, რომლებიც მეორდება ვებ – გვერდებზე, არ იცვლის წესრიგს ვებ – გვერდზე გადასვლისას.ნავიგაციისას.
3.2.4 თანმიმდევრული იდენტიფიცირება (AA დონე)	☐ თანმიმდევრულად იდენტიფიცირებულია ელემენტები, რომლებსაც აქვთ ერთი და იგივე ფუნქციონალი სხვადასხვა ვებ-გვერდზე. მაგალითად, საიტის ზედა ნაწილში საძიებო ველი ყოველთვის უნდა იყოს ერთი და იგივე ეტიკეტით/იარლიყით წარმოდგენილი.
3.2.5 ცვლილება მოთხოვნაზე (AAA დონე)	☐ გვერდის არსებითი ცვლილებები, pop-up ფანჯრების ამოხტომა/გადასვლა, კლავიატურის ფოკუსის უკონტროლო ცვლილებები ან ნებისმიერი სხვა ცვლილება, რამაც შეიძლება მომხმარებელი დააბნიოს ან დეზორიენტი გამოიწვიოს, მომხმარებლის მიერ უნდა დაწყებადი უნდა იყოს. გარდა ამისა, მომხმარებელს უნდა ჰქონდეს მიცემული შესაძლებლობა, გათიშოს ასეთი ცვლილებები.

მიმართულება 3.3 ასისტირება:

ვებ-გვერდი შექმნილია ისე, რომ თავიდან არის აცილებული მომხმარებლების მიერ შეცდომების დაშვების ალბათობა

წარმატების კრიტერიუმი	WebAIM-ის რეკომენდაციები
3.3.1 შეცდომის იდენტიფიცირება (A დონე)	☐ ფორმის საჭირო ელემენტები ან ფორმის ელემენტები, რომლებიც საჭიროებენ სპეციფიკურ ფორმატს, მნიშვნელობას ან სიგრძეს, ამ ინფორმაციას იძლევიან ელემენტის ეტიკეტის/იარლიყის ფარგლებში. ☐ ფორმის ვალიდაციის შეცდომები არის ქმედითი ინტუიციური და მისაწვდომი. შეცდომა იდენტიფიცირებულია ცხადად, უზრუნველყოფილია პრობლემურ ელემენტზე სწრაფი წვდომა და მომხმარებელს შეუძლია მარტივად დააფიქსიროს შეცდომა და განაცხადის ხელახლა გაგზავნოს.
3.3.2 იარლიყი და ინსტრუქციები (A დონე)	☐ ინტერაქტიული ელემენტებისათვის საჭირო საკმარისი იარლიყები, ნიშნები და ინსტრუქციები მოცემულია ინსტრუქციების, მაგალითების, სწორად განლაგებული ფორმის ეტიკეტების/იარლიყების და/ან ველების/legends საშუალებით.
3.3.3 შეთავაზებები შეცდომების მოსაგვარებლად (AA დონე)	☐ თუ გამოვლინდა შეცვანის შეცდომა (კლიენტის მხრიდან ან სერვერის ვალიდაციისას), მოცემულია შეთავაზებები შეცვანის დროულად და მისაწვდომ რეჟიმში გამოსასწორებლად.
3.3.4 შეცდომის პრევენცია (ლეგალური, ფინანსური, მონაცემები) (AA დონე)	☐ თუ მომხმარებელს შეუძლია შეცვალოს ან წაშალოს იურიდიული, ფინანსური ან სატესტო მონაცემები, შესაძლებელია ცვლილებების/წაშლების შექცევა, გადამოწმება ან დადასტურება.
3.3.5 დახმარება (AAA დონე)	☐ ინსტრუქციები და მითითებები მოცემულია კონტექსტში, რაც ხელს შეუწყობს ფორმის შევსებას და წარდგენას.
3.3.6 შეცდომის პრევენცია (ყველა) (AAA დონე)	☐ თუ მომხმარებელს შეუძლია ინფორმაციის გაგზავნა, გაგზავნილი ინფორმაცია უკან დაბრუნებადია/შექცევადია, გადამოწმებულია ან დადასტურებულია.

 პრინციპი 4: სანდო და ძლიერი

შინაარსის აღქმა და გამოყენება შესაძლებელია მომხმარებელთა სხვადასხვა ტიპის დამხმარე რესურსებით, მათ შორის დამხმარე ტექნოლოგიებით

მიმართულება 4.1 თავსებადობა:

მაქსიმალური თავსებადობის უზრუნველყოფა მომხმარებელთა დამხმარე საშუალებებთან, დამხმარე ტექნოლოგიების ჩათვლით

წარმატების კრიტერიუმი	WebAIM-ის რეკომენდაციები
4.1.1 პარზინგი (A დონე)	☐ არიდებულია მნიშვნელოვანი HTML / XHTML ვალიდაციის/ანალიზის შეცდომები. შეამოწმეთ http://validator.w3.org/
4.1.2 სახელი, როლი, მნიშვნელობა (A დონე)	☐ მარკირება გამოიყენება ისე, რომ ხელი შეუწყოს მისაწვდომობას. ეს მოიცავს HTML / XHTML სპეციფიკაციების დაცვას და ფორმების, ფორმის ეტიკეტების, ჩარჩოს სათაურების და სხვა შესაბამისად გამოყენებას. ☐ ARIA სათანადოდ გამოიყენება მისაწვდომობის ასამაღლებლად, როდესაც HTML არ არის საკმარისი.
4.1.3 სტატუსის შესახებ შეტყობინება (WCAG 2.1 AA დონე)	☐ თუ მნიშვნელოვანი სტატუსის შეტყობინებაა წარმოდგენილი და არ არის დაყენებული აღნიშნულ შეტყობინებაზე ფოკუსირება, ეს შეტყობინება უნდა გახმოვანდეს/გაუღერდეს ეკრანის წამკითხველების მომხმარებლებისათვის, როგორც წესი, ARIA შეტყობინების ან პირდაპირი რეგიონის საშუალებით.

ეს საკონტროლო სია წარმოადგენს დამხმარე რესურსს **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1** (W3C Recommendation 5 June 2018) დასაწერგად, **Copyright © 2017-2018 W3C®**.

