



База* тренінгових матеріалів з питань доступності, інклюзії та безбар'єрності

для використання у програмах професійного навчання державних службовців та надавачів послуг у межах реалізації
Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року

Державна Податкова Служба України

*У межах реалізації Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору до 2030 року (План заходів на 2025–2026 роки, розпорядження КМУ № 374-р від 25.03.2025) Напрямок 4. Суспільна та громадянська безбар'єрність

Завдання 58: Інтеграція питань доступності, інклюзії та безбар'єрності в програми навчання державних службовців і надавачів послуг.

Дія: Формування бази наявних тренінгових матеріалів для фахівців, що надають послуги



MOVING FORWARD
TOGETHER

THIS PROJECT IS FUNDED BY EUROPEAN UNION



CENTRAL PROJECT
MANAGEMENT AGENCY

EU4PFM

EU Public Finance Management
Support Programme for Ukraine

Ключові теми, які охоплює база тренінгових матеріалів.

Зміст бази тренінгових матеріалів охоплює ключові теми, що відповідають **напрямку “Суспільна та громадянська безбар’єрність” Національної стратегії зі створення безбар’єрного простору в Україні**. Серед них — інклюзивне спілкування, чутлива мова і комунікація, етична взаємодія, толерантність, клієнтоорієнтованість, емоційна грамотність, навички взаємодії в команді, підтримка ментального здоров’я, організація безбар’єрного середовища тощо.

Ці компоненти сприяють розвитку поваги до гідності людини, ефективній міжособистісній взаємодії та формуванню сервісу без дискримінації й упереджень

Зміст. Тематичні напрями

1. Мета формування бази тренінгових матеріалів
2. Інклюзивне спілкування у взаємодії з різними соціальними групами;
3. Інклюзивна і чутлива комунікація: проста мова, етика, гендерна чутливість та доступність для всіх
4. Толерантність і повага до різноманіття як основа інклюзивного та безбар’єрного державного сервісу
5. Клієнтоорієнтований підхід у публічному управлінні як інструмент забезпечення доступності та інклюзивності державних послуг;
6. Ефективна взаємодія в команді та з представниками громадськості;
7. Розвиток емоційної грамотності, саморегуляції та підтримка ментального здоров’я як основа здорового середовища публічної служби
8. Результати формування бази тренінгових матеріалів та подальше застосування в навчальних програмах

Мета формування бази тренінгових матеріалів

Мета — забезпечити системний доступ до якісних, тематично структурованих тренінгових матеріалів, що сприятимуть опануванню знань, навичок і підходів, необхідних для створення безбар'єрного, інклюзивного середовища та чутливого до потреб людини сервісу. Базу підготовлено в межах реалізації заходу **58 Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору до 2030 року**, з метою подальшого її використання у програмах професійного навчання державних службовців і надавачів послуг.

База тренінгових матеріалів має сприяти:

- підвищенню компетенцій у сфері доступності, інклюзії, етики комунікації;
- впровадженню принципів Стратегії безбар'єрності в повсякденну практику надання державних послуг;
- уніфікації та якісному оновленню програм навчання у системі професійного розвитку державних службовців ДПС ;
- розвитку людиноцентричного підходу та формуванню сучасної культури публічного сервісу, що ґрунтується на рівності, відкритості та чуйності.

Таким чином, **база тренінгових матеріалів** стане важливим інструментом для сталого впровадження принципів безбар'єрності в практику роботи Державної податкової служби України та подальшого розвитку корпоративної культури ДПС — орієнтованої на якісний, людиноцентричний та чутливий до потреб громадян державний сервіс.

Як говорити і поводитись з представниками різних соціальних груп. Тема присвячена розвитку навичок етичної, доброзичливої та чутливої комунікації у сфері публічного сервісу. Йдеться про те, як говорити і поводитись з представниками різних соціальних груп — людей з інвалідністю, літніх людей, молоді, ВПО, представників ЛГБТК+ спільноти, національних меншин тощо — так, щоб комунікація була безбар'єрною, доброзичливою, чутливою до контексту, поважною та відкритою до різноманіття. Інклюзивне спілкування — це не лише про слова. Це про усвідомлене ставлення до різноманітності досвіду, потреб і контекстів інших людей. У центрі теми — вміння побудувати діалог, у якому кожен співрозмовник відчувається гідно та безпечно.

Ключові аспекти напрямку в контексті безбар'єрності:

- ✓ Усвідомлення соціальної різноманітності. Розуміння того, що суспільство складається з людей із дуже різним життєвим досвідом, і це потрібно враховувати в комунікації.
- ✓ Уникнення упереджених формулювань. Вміння розпізнавати потенційно дискримінаційні, стереотипні або принизливі вислови, навіть якщо вони здаються “звичними” — і замінювати їх на нейтральні або чутливі альтернативи.
- ✓ Адаптація стилю спілкування до потреб співрозмовника. Гнучкість у мові, темпі, тонах і каналах комунікації — з урахуванням віку, когнітивних особливостей, мови, ситуації тощо.

Довідник безбар'єрності

Посібник безбар'єрності — крок до суспільства рівних можливостей. Цей посібник є практичним інструментом для побудови інклюзивного середовища, у якому кожна людина відчуває повагу, комфорт і належність. Він сприяє формуванню нової культури публічної взаємодії, що ґрунтується на принципах рівності, людяності та чутливості. Рекомендації з посібника допомагають переосмислити підходи до надання послуг, комунікації та просторових рішень, роблячи їх справді доступними для всіх — без винятку.

<https://bf.in.ua/>

Освітній серіал «Безбар'єрна грамотність»

Курс про те, як люди з порушеннями зору, слуху чи моторики користуються гаджетами, інтернетом і навколишнім простором. Дізнайтеся, з якими бар'єрами стикаються люди з інвалідністю та як стереотипи заважають зробити світ інклюзивним.

<https://osvita.diia.gov.>

Онлайн-курс «Комунікація щодо національних спільнот»

Курс спрямований на покращення розуміння стандартів і підходів Ради Європи, щоб забезпечити недискримінаційне висвітлення соціально-чутливих тем та комунікації щодо національних спільнот.

<https://prometheus.org.ua/prometheus-free/press-communication-national-communities/>

Онлайн-курс «Захист прав людей з інвалідністю»

Цей курс допоможе вам зрозуміти, які права мають люди з інвалідністю та як їх можна захищати, щоб кожен міг на рівних користуватися своїми правами.

<https://prometheus.org.ua/prometheus-free/zahyst-prav-lyudey-invalidnistyu/>

Інклюзивна молодіжна робота

Знання та практичні інструменти для створення молодіжних просторів, відкритих та доступних для всіх молодих людей, в тому числі молоді з інвалідністю

<https://osvita.diia.gov.ua/courses/inclusive-youth-work>

Онлайн-курс "Інклюзивна гуманітарна допомога" – Зрозуміло!

Курс містить лекцій, які допоможуть організаціям краще розумітися на потребах людей із інвалідністю та зробити інклюзію однією із цінностей своєї організації.

https://courses.zrozumilo.in.ua/courses/course-v1%3Aeef%2BEEF-059%2BFeb2025/about?utm_source=chatgpt.com

Навички інклюзивної комунікації — AIHR (AIHR — Академія інновацій у сфері людських ресурсів / Academy to Innovate HR)/Inclusive Communication Skills – AIHR

Онлайн-курс допоможе розвинути навички інклюзивної комунікації, подолання стереотипів та культурних упереджень.

<https://www.aihr.com/courses/inclusive-communication-skills-2/>

Модуль з інклюзивної комунікації — UN SDG: Learn (Платформа навчання з Цілей сталого розвитку ООН)/ Inclusive Communication Module – UN SDG: Learn

Цей навчальний модуль спрямований на розвиток навичок інклюзивної комунікації в контексті цілей сталого розвитку. Курс допомагає зрозуміти, як будувати чутливу, доступну та недискримінаційну комунікацію в публічній сфері, особливо у взаємодії з дітьми, молоддю та вразливими групами населення.

<https://www.unsdglearn.org/courses/inclusive-communication-module/>

Люди з досвідом війни. Гідність. Взаємодія.

Як коректно та з повагою спілкуватися з чинними військовими, ветеранами та ветеранками — зокрема тими, хто має інвалідність або досвід полону. Курс навчає чутливій та етичній взаємодії з людьми з бойовим досвідом — як у родинному колі, серед друзів, так і в повсякденних ситуаціях: у магазині, парку чи іншому публічному місці. Розглядаються особливості реакцій, поведінки та станів таких людей, способи розпізнавання потреби в підтримці та як правильно на неї відреагувати. Найкращі українські експерти дають практичні поради, як за потреби делікатно підтримати ветеранів, ветеранок та військових у зверненні по психологічну допомогу.

<https://osvita.diia.gov.ua/courses/people-with-war-experience-dignity-interaction>

Тематичні напрям: Інклюзивна і чутлива комунікація: проста мова, етика, гендерна чутливість та доступність для всіх

Комунікація — ключовий інструмент безбар'єрного середовища. Тема присвячена створенню зрозумілої, етичної та доступної комунікації у публічному управлінні та наданні послуг. Йдеться про мову, що враховує різноманітність сприйняття, чутливість до контексту, інформаційну й мовну доступність, гендерну та соціальну інклюзивність — у текстах, усній взаємодії, візуальних матеріалах та цифровому просторі.

Ключові аспекти напряму в контексті безбар'єрності:

- ✓ Проста та зрозуміла мова — використання логічних, коротких і чітких формулювань; уникнення канцеляризмів, професійного жаргону, аббревіатур без пояснень.
- ✓ Етична взаємодія та поважний тон — спілкування на рівних, пояснення замість “відчитування”, уникнення знеособлення або менторського стилю.
- ✓ Гендерна чутливість і мовна інклюзивність — вживання гендерно - нейтральних форм, уникнення стереотипних звернень і ролей, увага до формулювань, що не виключають жодну групу.
- ✓ Інформаційна доступність — переклад жестовою мовою, дублювання інформації субтитрами, можливість прослуховування тексту, альтернативний текст до зображень.
- ✓ Доступність для людей з різними видами сприйняття — врахування потреб осіб із порушенням зору, слуху, розладами концентрації або сприйняття (через форматування, структуру, контрастність тощо).
- ✓ Цифрова та мовна інклюзія — створення матеріалів і онлайн-простору, який однаково добре працює на всіх пристроях, підтримує адаптивність та багато варіантів подання інформації.

Інклюзивна і чутлива комунікація: проста мова, етика, гендерна чутливість та доступність для всіх

Гендерна рівність та соціальна інклюзія в комунікаціях

Як комунікувати з урахуванням підходу рівності та інклюзії

<https://osvita.diia.gov.ua/courses/gender-equality-and-social-inclusion-in-communication>

«PRO-ТУРБОТУ»

Курс навчає керувати стресом, розпізнавати власні емоції, будувати підтримуючу комунікацію та ефективно працювати з людьми, які пережили втрати чи зміни в житті.

<https://prometheus.org.ua/prometheus-free/pro-care/>

Простою мовою про складне

Як писати й говорити просто, зрозуміло та доступно — щоб вас читали, розуміли й довіряли. Ви дізнаєтеся, як: говорити й писати так, щоб вас розуміли з першого разу; структурувати інформацію для зручного сприйняття; уникати складних формулювань без втрати змісту; оформлювати тексти так, щоб їх легко читали всі, незалежно від освіти чи досвіду; будувати комунікацію, яка працює.

<https://osvita.diia.gov.ua/courses/plain-language-for-complex-topics>

Мова Жестів (у форматі SCORM)

Курс про поширені міфи щодо глухоти, історію та сучасний стан жестової мови, а також її особливості. У межах навчання розглядаються стереотипи, які не відповідають дійсності, аналізується розвиток жестової мови та пояснюються її лінгвістичні та культурні характеристики.

<https://eduhub.in.ua/courses/scorm-kurs-36-mova-zhestiv>

Інклюзивне спілкування.

Курс про підвищення професійної компетентності публічних службовців у сфері створення безбар'єрного простору. Особливу увагу приділено питанням інклюзивної комунікації та взаємодії з жестомовними особами. Програма спрямована на формування практичних навичок, необхідних для забезпечення доступності публічних послуг для людей з порушеннями слуху.

<https://pdp.nacs.gov.ua/courses/inkliuzyvne-spilkuvannia-ukrainska-zhestova-mova>

Курс жестової мови (українською мовою)

Курс розрахований на широку аудиторію — освітян, держслужбовців, працівників сфери послуг та всіх, хто прагне краще розуміти й підтримувати людей з порушеннями слуху. Курс містить 26 коротких відеоуроків тривалістю близько 15 хвилин кожен. Уроки охоплюють ключові аспекти сприйняття глухоти, історію розвитку жестової мови, її унікальні особливості та культурний контекст.

<https://megogo.net/ua/view/3820211-kurs-zhestovo-movi-ukra-nskoyu-movoyu.html>

Майстер-клас з DEI: Навички інклюзивної комунікації/ DEI Masterclass: Skills for Inclusive Communication

Курс про інклюзивну комунікацію як основу поваги та взаєморозуміння у спілкуванні. Навчання допомагає розвинути навички активного слухання, опанувати стратегії для ведення складних розмов і сформуванню словник інклюзивної та недискримінаційної мови. Окрему увагу приділено практичному застосуванню принципів DEI (різноманіття, справедливість, інклюзія) у повсякденній комунікації.

<https://www.udemy.com/course/dei-masterclass-skills-for-inclusive-communication/>

Інклюзивна комунікація — Helen Keller Services/ Inclusive Communication – Helen Keller Services

Програма знайомить з принципами ефективної взаємодії з людьми, які мають порушення зору, слуху або подвійні сенсорні порушення. Учасники дізнаються, як адаптувати комунікацію до різних потреб, уникати бар'єрів і забезпечувати доступність інформації в повсякденному спілкуванні. Курс розроблений на основі практичного досвіду підтримки клієнтів у сфері інвалідності.

<https://www.helenkeller.org/courses/inclusive-communication/>

Відчуй: жестова мова для всіх

Курс розрахований на людей будь-якого віку, віросповідання та національності. Не вимагає наявності попередніх знань з життя та побуту людей з порушеннями слуху.

<https://vumonline.ua/course/gesture-language/>

Тематичні напрям: Толерантність і повага до різноманіття як основа інклюзивного та безбар'єрного державного сервісу

Формування безбар'єрного середовища неможливе без глибокої внутрішньої готовності публічних службовців поважати різноманітність та приймати інших такими, якими вони є. Ця тема спрямована на розвиток особистих і професійних якостей, що є основою для надання послуг, у яких немає місця дискримінації, упередженням чи виключенню.

Ключові аспекти напрямку в контексті безбар'єрності:

- ✓ Формування відкритого, доброзичливого та недискримінаційного ставлення до всіх отримувачів послуг — як основи людяноцентричного сервісу.
- ✓ Усвідомлення та подолання внутрішніх упереджень, що можуть впливати на сприйняття людей із різними ознаками і досвідом.
- ✓ Недопущення дискримінаційних практик у повсякденній професійній діяльності — як у роботі з громадянами, так і в командній взаємодії.
- ✓ Забезпечення рівного ставлення до колег, партнерів і клієнтів, незалежно від віку, статі, зовнішності, мови, релігії, стану здоров'я, соціального статусу чи переконань.
- ✓ Толерантність як ключова навичка — здатність приймати відмінності та поважати різноманітність у всіх її формах.
- ✓ Повага до гідності кожної людини — незалежно від життєвих обставин, історії чи соціального становища.
- ✓ Побудова інклюзивного службового середовища, де кожен член команди відчуває себе прийнятим, безпечним і значущим.
- ✓ Інклюзивна етика публічного управління, заснована на правах людини, принципах рівності, справедливості, поваги й людяності.
- ✓ Роль публічного службовця як провідника цінностей толерантності в суспільстві — через власний приклад і професійні дії.

Толерантність і повага до різноманіття як основа інклюзивного та безбар'єрного державного сервісу

Держава без бар'єрів – НАДС

Навчальна програма спрямована на формування базових навичок безбар'єрного спілкування серед публічних службовців. У фокусі курсу — етична та чутлива комунікація, використання недискримінаційної мови, правильне формулювання звернень до різних соціальних груп, а також забезпечення доступності інформації. Курс знайомить з принципами інклюзії та поваги до людської гідності у взаємодії з громадянами, зокрема тими, хто належить до вразливих груп.

<https://osvita.diia.gov.ua/courses/barrier-free-government>

Інклюзивне лідерство: як впроваджувати DEI у своєму бізнесі

У сучасному світі принципи різноманіття, рівності та інклюзії (англ. diversity, equity, inclusion — DEI) стали невіддільним складником успішного бізнесу. Багато компаній постають перед труднощами у впровадженні інклюзивних стратегій. А це може впливати на ефективність роботи команди, залучення талантів та довіру клієнтів.

<https://study.ed-era.com/uk/courses/course/6251>

Рівність у публічному управлінні

онлайн-курс, створений для тих, хто працює або планує працювати в сфері публічного управління, а також для всіх, хто цікавиться темами рівності, інклюзії та прав людини. Що охоплює курс: Базові поняття: що таке рівність, дискримінація, інклюзія та як ці поняття застосовуються в публічному управлінні. Правові аспекти: міжнародні та національні стандарти забезпечення рівності. Практичні кейси: як впроваджувати політики рівності в державних установах. Інструменти: методи аналізу та оцінки політик з точки зору рівності.

<https://ed-era.com/edx-courses/>

Культура толерантності: як побудувати суспільство, комфортне для всіх

Курс спрямовано на підвищення обізнаності про необхідність толерантності, взаємоповаги у суспільстві та загальнонаціонального інклюзивного діалогу в Україні. Культура толерантності: як побудувати гармонійне суспільство на основі взаємної поваги та різноманіття. Дізнайтеся, як ефективно приймати та цінувати відмінності в сучасному світі. До підготовки матеріалів цього курсу було залучено понад 20 учасників, серед них – експерти та експертки, посланці та посланниці толерантності Програми розвитку ООН в Україні, аналітики Міжнародного центру перспективних досліджень.

<https://prometheus.org.ua/prometheus-free/tolerance-culture-society/>

Розуміння різноманіття та інклюзії (Understanding Diversity and Inclusion)

Курс є ґрунтовним зануренням у концепції та сучасні тенденції, пов'язані з різноманіттям і інклюзією. Однією з головних перепон до досягнення сталої ефективності організацій у цій сфері є поверхневе розуміння теми. Програма надає базові знання для розроблення ефективних стратегій найму з урахуванням принципів різноманіття та інклюзії. У межах курсу різноманіття розглядається з трьох перспектив: глобальної — як це впливає на міжнародному рівні, індивідуальної — який вплив має на особистому рівні, та організаційної — як це впливає на структури й процеси в організації. Навчання є частиною спеціалізації «Рекрутинг із урахуванням різноманіття та інклюзії» (Recruiting for Diversity and Inclusion), яку пропонує Університет Західної Австралії (University of Western Australia). Повне проходження чотирьох курсів забезпечує глибоке розуміння теми й практичну підготовку до роботи в сфері DEI.

<https://www.coursera.org/learn/understanding-diversity-and-inclusion>

Толерантність і повага до різноманіття як основа інклюзивного та безбар'єрного державного сервісу

Різнманітність та інклюзія на робочому місці

Курс присвячено розумінню парадоксу різноманіття у сучасному робочому середовищі. Різнманітність — це об'єктивна реальність, що відкриває нові можливості, але водночас може активувати упередження та ризик дискримінації. Програма допомагає усвідомити цей парадокс, дослідити його динаміку та розглянути ефективні способи управління різноманітністю. У центрі уваги — практичні інструменти для використання потенціалу різних точок зору з метою підвищення продуктивності, рівня інновацій і командної ефективності на робочому місці.

<https://www.coursera.org/learn/diversity-inclusion-workplace>

Трансформаційне лідерство для інклюзивних інновацій

Курс присвячено розвитку лідерських навичок для створення інклюзивного середовища та ефективного управління різноманітними командами. Програма знайомить з інструментами трансформаційного лідерства, які сприяють впровадженню позитивних змін у продуктах, послугах, процесах та політиках. У межах курсу представлено досвід експертів, які керували гендерною аналітикою у корпоративному, неприбутковому та державному секторах. Навчання є частиною спеціалізації «Гендерна аналітика», що розроблена Інститутом гендеру та економіки (GATE) при Школі менеджменту Ротмана Університету Торонто.

<https://www.coursera.org/learn/gender-analytics-transformational-leadership>

Толерантність і повага до різноманіття як основа інклюзивного та безбар'єрного державного сервісу

Інклюзивне спілкування та поведінка на робочому місці

Програма спрямована на формування навичок ефективної, поважної та інклюзивної взаємодії в професійному середовищі. Розглядаються стратегії усунення упереджень у спілкуванні, підтримки різноманіття та побудови робочої культури, в якій кожен почувається почутим і включеним. Курс охоплює теми мовної чутливості, інтеркультурної взаємодії, мікроагресій, інклюзивного лідерства та поведінкових практик, які впливають на командну ефективність і добробут працівників. Особливу увагу приділено щоденним моделям поведінки, які підтримують інклюзивне робоче середовище. Курс є актуальним як для приватного, так і для державного сектору.

<https://www.coursera.org/learn/inclusive-communication-and-behavior-in-the-workplace>

Курс з питань різноманіття (Diversity Training) — Київ

Програма спрямована на формування інклюзивного мислення та поведінки, що базуються на принципах справедливості, поваги та рівного ставлення до всіх учасників робочого процесу. У межах курсу розглядаються прикладні навички для ефективної взаємодії в умовах різноманітного колективу, включаючи розуміння впливу несвідомих упереджень на комунікацію, ухвалення рішень та робочу культуру. Навчання сприяє підвищенню чутливості до соціальних відмінностей та створенню інклюзивного робочого середовища.

<https://www.theknowledgeacademy.com/ua/courses/employee-engagement-training/diversity-training/kyiv/>

Толерантність і повага до різноманіття як основа інклюзивного та безбар'єрного державного сервісу

Інклюзивний підхід у публічному управлінні: забезпечення прав осіб з інвалідністю

Курс спрямований на формування у публічних службовців компетентностей щодо забезпечення прав та інтересів осіб з інвалідністю, впровадження принципів доступності, інклюзії та ефективної комунікації у сфері державного управління.

https://pdp.nacs.gov.ua/courses/inkliuzyvnyi-pidkhyd-u-publichnomu-upravlinni-zabezpechennia-prav-osib-z-invalidnistiu?course_enrollment_id=11187

Навчальний курс з питань різноманіття, справедливості та інклюзії на робочому місці для фахівців в Україні

Курс про впровадження принципів різноманіття, справедливості та інклюзії (DEI) в організаційну культуру. У сучасному взаємопов'язаному світі створення інклюзивного середовища є необхідною умовою сталого розвитку організацій. Різноразні команди стимулюють інновації, справедливість зміцнює довіру, а інклюзія сприяє ефективній співпраці. Програма пропонує покроковий підхід до розуміння, впровадження та просування принципів DEI у професійному середовищі. Навчальний матеріал охоплює як базові знання, так і практичні інструменти для подолання бар'єрів, виявлення та усунення упереджень, а також формування культури, у якій кожен має можливість бути почутим. Курс розроблено для фахівців з різних галузей, які прагнуть створювати справді інклюзивні й справедливі умови праці.

<https://trainingcred.com/ua/training-course/diversity-equity-and-inclusion-in-the-workplace>

Толерантність і повага до різноманіття як основа інклюзивного та безбар'єрного державного сервісу

Шлях до різноманіття, інклюзії та відчуття належності» (The Journey to Diversity, Inclusion and Belonging)

Програма розроблена для формування сучасного підходу до організаційного розвитку, заснованого на принципах різноманіття, інклюзії та створення безпечного середовища, де кожен має відчуття належності. У межах навчання розглядається, як демографічне, когнітивне та професійне різноманіття можуть сприяти подоланню внутрішніх викликів і підтримувати стійке зростання організації. Спеціалізація надає інструменти для впровадження інклюзивних практик, розвитку середовищ і поведінкових моделей, що сприяють залученню всіх членів команди та підтримують їхній потенціал. Навчання орієнтоване на побудову організацій, здатних адаптуватися до змін та впроваджувати цінності DEI (diversity, equity, inclusion) як частину стратегічного управління.

<https://www.coursera.org/specializations/the-journey-to-diversity>

Стратегічне та інклюзивне лідерство «Strategic and Inclusive Leadership»

Цей курс буде корисним для державних службовців, керівників підрозділів та фахівців, які прагнуть впроваджувати інклюзивні практики в управлінні та забезпечувати доступність державних послуг для всіх громадян. Курс надає практичні інструменти для формування інклюзивного середовища в організаціях. Зокрема, він допомагає розвивати лідерські навички, необхідні для впровадження змін, спрямованих на забезпечення рівного доступу до послуг для всіх груп населення.

https://www.coursera.org/specializations/leading-technical-organizations2?utm_source=chatgpt.com

Тематичні напрям: Клієнтоорієнтований підхід у публічному управлінні як інструмент забезпечення доступності та інклюзивності державних послуг

Формування безбар'єрного середовища неможливе без сервісу, який є водночас простим, зрозумілим, доброзичливим — і заснованим на гідності, рівності та повазі. **Клієнтоорієнтованість** — це не лише про швидкість процедур, а про зміну ставлення: громадянин — не “користувач”, а рівноправний учасник взаємодії з державою. Такий підхід дозволяє людям звертатися по послуги без страху, бар'єрів чи приниження — і отримувати підтримку чітко, своєчасно та з увагою до їхньої ситуації.

Ключові аспекти напряму в контексті безбар'єрності:

- ✓ Активне слухання — як основа якісної взаємодії
- ✓ Емпатія — розуміння потреб і стану людини, з якою взаємодієш
- ✓ Персоналізований підхід — орієнтація на індивідуальні ситуації, а не формальні категорії
- ✓ Зрозуміла мова — вміння пояснити складне чітко, просто і з повагою
- ✓ Поведінкова безбар'єрність — сервіс без осуду, упереджень чи зверхності
- ✓ Повага до людини як головна цінність державного сервісу
- ✓ Готовність підтримати, а не оцінити або контролювати
- ✓ Орієнтація на потреби та ситуації різних людей — незалежно від віку, рівня освіти, стану здоров'я чи життєвих обставин.

Клієнтоорієнтований підхід у публічному управлінні як інструмент забезпечення доступності та інклюзивності державних послуг

Формування клієнтоцентрованих компетентностей у майбутніх соціальних працівників

У статті розглядається клієнтоцентрований підхід як ключовий елемент підвищення доступності та інклюзивності у сфері надання соціальних послуг. На основі міжнародних стандартів і рекомендацій (ISO, BOO3, ЄС) автори наголошують на важливості таких компетентностей, як емпатія, активне слухання та індивідуалізація послуг. Ці навички є фундаментальними для формування клієнтоорієнтованої моделі взаємодії, яка може бути ефективно застосована і в системі публічного управління з метою створення безбар'єрного середовища. Робота підкреслює необхідність інтеграції цього підходу в освітні та управлінські практики для покращення якості державних сервісів.

https://www.researchgate.net/publication/387344311_Formuvanna_klientocentrovanih_kompetentnostej_u_majbutnih_sotsialnih_pracivnikiv

Організація надання соціальних послуг для людей з інвалідністю та похилого віку в територіальній громаді

Навчання присвячене впровадженню клієнтоорієнтованого підходу в організації соціальних послуг для людей з інвалідністю та людей похилого віку. Розглядаються повноваження органів місцевого самоврядування, аналізуються ресурси громади, форми надання послуг та умови їх отримання. У фокусі — адаптація соціальних послуг до індивідуальних потреб, розвиток доступності та інклюзивності на рівні громади, що відповідає сучасним підходам до безбар'єрності в публічному управлінні.

<https://online.atingi.org/enrol/index.php?id=5629>

Клієнтоорієнтований підхід у публічному управлінні як інструмент забезпечення доступності та інклюзивності державних послуг

Організація надання соціальних послуг для дітей та осіб до 23 років, які мають досвід альтернативного догляду та виховання (випускники закладів інституційного догляду та виховання) в територіальній громаді

Навчальна програма спрямована на підвищення спроможності громад щодо організації соціальних послуг для дітей та молоді до 23 років з досвідом альтернативного догляду. Розглядаються повноваження органів місцевого самоврядування, типи послуг, ресурси громади, а також інструменти індивідуалізації підтримки. У центрі уваги — клієнтоорієнтованість, доступність і адаптація послуг до потреб випускників інституційного догляду для їх ефективної інтеграції в суспільство.

<https://online.atingi.org/enrol/index.php?id=5630>

Організація надання соціальних послуг для родин з дітьми в територіальній громаді

Навчальна програма спрямована на розвиток ефективної системи соціальної підтримки родин із дітьми в територіальній громаді. У фокусі — повноваження ОМС, види та форми послуг, а також ключові ресурси громади. Особлива увага приділяється клієнтоорієнтованим підходам в організації допомоги: індивідуалізації послуг, доступності, залученню родин до прийняття рішень. Програма розглядає практичні інструменти та перспективи розвитку послуг відповідно до потреб родин з дітьми.

<https://online.atingi.org/enrol/index.php?id=5628>

Клієнтоорієнтований підхід у публічному управлінні як інструмент забезпечення доступності та інклюзивності державних послуг

Ефективна комунікація та підвищення задоволеності відвідувачів ЦНАП як запорука успішної роботи. Гендерні питання в контексті надання адміністративних послуг.

Навчальна програма розвиток ключових навичок для якісного, доступного та інклюзивного обслуговування громадян у ЦНАП. Акцент зроблено на ефективній комунікації з різними групами населення, зокрема з людьми з інвалідністю та соціально вразливими категоріями, а також на інтеграції гендерної чутливості в надання послуг. Учасники вдосконалять компетентності з клієнтоорієнтованості, емоційної стійкості, ділового етикету та толерантності — як основи для створення безбар'єрного та чутливого сервісу.

<https://pdp.nacs.gov.ua/courses/efektyvna-komunikatsiia-ta-pidvyshchennia-zadovolenosti-vidviduvachiv-tsnap-yak-zaporuka-uspishnoi-roboty-genderni-pytannia-v-konteksti-nadannia-administratyvnykh-posluh>

Сергієнко І. Г. Публічне управління сталим розвитком інклюзивного міста

У дисертації обґрунтовано роль клієнтоорієнтованого підходу в публічному управлінні як ключового інструменту забезпечення інклюзивності та доступності державних послуг на рівні інклюзивного міста. Запропоновано оновлене розуміння понять «інклюзивне місто» та «доступне публічне управління», у фокусі яких — потреби всіх категорій населення. Визначено напрями трансформації системи надання послуг: удосконалення законодавства, інфраструктурна доступність, інклюзивне бюджетування, участь громади й розвиток сервісної культури на основі рівності та безбар'єрності.

<https://uacademic.info/ua/document/0824U000236#!>

Клієнтоорієнтований підхід у публічному управлінні як інструмент забезпечення доступності та інклюзивності державних послуг

Інклюзивність та Права Людини На Передньому Краї. Доступність Сервісів та Інструментів Електронного Урядування Для Громадян В Україні

Дослідження, проведене на замовлення ПРООН в Україні, оцінює доступність електронних сервісів для громадян через призму універсального дизайну та європейських стандартів. У фокусі — 82 сайти та 7 електронних платформ, які містять елементи електронного урядування. **Документ містить практичні рекомендації** щодо вдосконалення цифрових сервісів на основі принципів клієнтоорієнтованості, інклюзивності та доступності для всіх груп населення, включно з людьми з інвалідністю.

<https://www.undp.org/uk/ukraine/publications/inklyuzyvnist-ta-prava-lyudyny-na-perednomu-krayi-dostupnist-servisiv-ta-instrumentiv-elektronnoho-uryaduvan>

Механізми публічного управління розвитком електронного урядування на засадах клієнтоорієнтованості: досвід європейських країн

Стаття аналізує досвід Естонії, Данії та Фінляндії у впровадженні клієнтоорієнтованих підходів в електронному урядуванні. Розглядаються механізми забезпечення доступності державних послуг, системи зворотного зв'язку з громадянами та постійного моніторингу якості послуг. Дослідження актуальне для адаптації кращих європейських практик в Україні. Це дослідження є важливим джерелом для розуміння впровадження клієнтоорієнтованого підходу в публічному управлінні та може бути корисним для подальших досліджень у цій сфері.

https://journals.academ.vinnica.ua/index.php/eco-pa/article/view/178?utm_source=chatgpt.com

Клієнтоорієнтований підхід у публічному управлінні як інструмент забезпечення доступності та інклюзивності державних послуг

Ефективна комунікація в організації: основи та трансформації (Effective Corporate Communication: Principles & Evolution)

Курс присвячено стратегічній комунікації як інструменту ефективного управління та забезпечення доступності публічних послуг. Акцент зроблено на етичній, прозорій та клієнтоорієнтованій взаємодії з громадянами. Учасники вивчають підходи до внутрішньої й зовнішньої комунікації, зокрема управління репутацією, кризовими ситуаціями, цифрову взаємодію та міжкультурну чутливість. Навчання базується на кейсах, що ілюструють роль комунікації у формуванні інклюзивного середовища. Здобуті навички можуть бути адаптовані для публічного сектору, особливо в контексті створення безбар'єрного простору та рівного доступу до послуг.

<https://www.coursera.org/learn/effective-corporate-communication-principles-evolution>

Різноманітність та інклюзія для HR-професіоналів

Курс присвячено аналізу сучасного ландшафту робочого середовища та ключових чинників змін, які зумовлюють актуальність впровадження принципів розмаїття, рівності, інклюзії та приналежності (DEIB) у діяльність організацій. Розглядаються стратегії формування інклюзивного клімату, зміцнення відчуття приналежності серед працівників, а також підходи до зниження впливу упереджень і мікроагресій у колективі. Окрему увагу приділено економічному обґрунтуванню DEIB-стратегій, а також розробці практичного плану, адаптованого до специфіки конкретної організації.

<https://www.coursera.org/learn/diversity-and-inclusion-for-hr-professionals>

Клієнтоорієнтований підхід у публічному управлінні як інструмент забезпечення доступності та інклюзивності державних послуг

Ефективна комунікація в організації: основи та трансформації (Effective Corporate Communication: Principles & Evolution)

Курс присвячено стратегічній комунікації як інструменту ефективного управління та забезпечення доступності публічних послуг. Акцент зроблено на етичній, прозорій та клієнтоорієнтованій взаємодії з громадянами. Учасники вивчають підходи до внутрішньої й зовнішньої комунікації, зокрема управління репутацією, кризовими ситуаціями, цифрову взаємодію та міжкультурну чутливість. Навчання базується на кейсах, що ілюструють роль комунікації у формуванні інклюзивного середовища. Здобуті навички можуть бути адаптовані для публічного сектору, особливо в контексті створення безбар'єрного простору та рівного доступу до послуг.

<https://www.coursera.org/learn/effective-corporate-communication-principles-evolution>

Різноманітність та інклюзія для HR-професіоналів

Курс присвячено аналізу сучасного ландшафту робочого середовища та ключових чинників змін, які зумовлюють актуальність впровадження принципів розмаїття, рівності, інклюзії та приналежності (DEIB) у діяльність організацій. Розглядаються стратегії формування інклюзивного клімату, зміцнення відчуття приналежності серед працівників, а також підходи до зниження впливу упереджень і мікроагресій у колективі. Окрему увагу приділено економічному обґрунтуванню DEIB-стратегій, а також розробці практичного плану, адаптованого до специфіки конкретної організації.

<https://www.coursera.org/learn/diversity-and-inclusion-for-hr-professionals>

Клієнтоорієнтований підхід у публічному управлінні як інструмент забезпечення доступності та інклюзивності державних послуг

Інклюзивні робочі та освітні середовища: технології доступності та чутлива комунікація (Promoting Accessible Workplaces with Assistive Technology)

Курс знайомить з інструментами цифрової доступності та практиками інклюзивної комунікації у робочому та освітньому середовищі. Учасники дізнаються про різні типи інвалідності, розповсюджені в колективах, та про можливості підтримки таких працівників і студентів за допомогою вбудованих функцій доступності в продуктах Microsoft (екранні читачі, Immersive Reader, Accessibility Checker тощо). Окрему увагу приділено створенню доступних документів і презентацій, що є невід'ємною частиною чутливого та безбар'єрного державного сервісу. Курс містить реальні історії та відео, що допомагають краще зрозуміти досвід людей із порушеннями зору, слуху, руху та когнітивними особливостями. Рекомендується як практичний тренінг для держслужбовців і надавачів послуг, що працюють із населенням та розробляють або адаптують сервіси в межах реалізації Стратегії безбар'єрності до 2030 року.

<https://www.coursera.org/learn/promoting-accessible-workplaces-with-assistive-technology>

Тематичні напрям: Ефективна взаємодія в команді та з представниками громадськості

Формування безбар'єрного середовища неможливе без якісної внутрішньої комунікації в органах влади та партнерської взаємодії з громадськістю. Ця тема розкриває інструменти та підходи до побудови інклюзивного, відкритого та чутливого до різноманіття спілкування як усередині команд, так і з представниками зовнішніх структур.

Ключові аспекти напрямку в контексті безбар'єрності:

- ✓ Культура зворотного зв'язку як інструмент подолання внутрішніх бар'єрів у спілкуванні: чесність, підтримка, емоційна безпека.
- ✓ Командна робота на принципах рівності, поваги до відмінностей, подолання упереджень, ефективне розв'язання конфліктів.
- ✓ Побудова партнерських відносин із представниками громадянського суспільства, ЗМІ, ініціативними групами — як механізм залучення до прийняття рішень і врахування різних голосів.
- ✓ Міжвідомча та міжсекторальна взаємодія для синергії в реалізації політик безбар'єрності.

Розвиток цих компетенцій сприяє створенню організаційної культури, в якій кожен працівник та кожна взаємодія — це внесок у доступне, інклюзивне та людяноцентричне середовище.

Взаємодія органів державної влади з громадськістю

Ефективна взаємодія з громадськістю — ключовий елемент безбар'єрного врядування, яке базується на відкритості, підзвітності та прозорості. Формування політик з урахуванням думок громадян, особливо представників вразливих груп, сприяє доступності державних рішень і послуг для всіх. Без зворотного зв'язку Уряд не може повноцінно розуміти, як громадяни сприймають його зусилля у сфері вирішення соціально значущих питань, зокрема — пов'язаних із доступністю, інклюзією та рівними можливостями.

Курс знайомить службовців та представників громадськості з сучасними принципами, механізмами та інструментами взаємодії органів влади з громадянами. Він спрямований на розвиток практичних навичок комунікації, що необхідні для формування інклюзивного публічного простору, у якому кожна людина має право бути почутою та залученою до ухвалення рішень.

<https://prometheus.org.ua/prometheus-free/public-engagement-gov/>

«Як взаємодіє держава: вивчай, комунікуй, змінюй»

Онлайн-курс спрямований на розвиток компетентностей публічних службовців у сфері ефективної взаємодії між державою, громадянським суспільством і бізнесом — як основи для формування безбар'єрного середовища. У курсі розглядаються інструменти та механізми партнерської взаємодії, які враховують потреби різних груп населення. Учасники вивчають, як будувати відкриту комунікацію, долати бар'єри у взаєморозумінні, знаходити баланс інтересів, а також сприяти залученню громадськості до процесів прийняття рішень. Особливий акцент робиться на ролі публічних службовців у забезпеченні інклюзивного діалогу між державою, бізнесом і суспільством — як запоруки довіри, доступності та соціальної єдності.

<https://study.nazk.gov.ua/kursi/courses/yak-vzayemodiye-derzhava/>

Взаємодія органів державної влади з громадськістю

Курс спрямований на розвиток умінь публічних службовців ефективно та конструктивно взаємодіяти як у середині команди, так і з громадськістю. Особливу увагу приділено інструментам діалогу, які сприяють налагодженню довірливих, рівноправних і безконфліктних комунікацій у сфері публічного управління. У рамках реалізації Стратегії безбар'єрності курс надає практичні знання, що дозволяють враховувати різноманітність досвідів, думок і потреб громадян, зокрема представників вразливих груп. Навички медіації та фасилітації, які опановують учасники, є основою для побудови інклюзивного середовища — як у внутрішній командній взаємодії, так і у партнерстві з громадськими організаціями та мешканцями громад.

<https://study.ed-era.com/uk/courses/course/5168>

Комунікація та взаємодія з громадськістю

Курс спрямований на формування системи професійних компетенцій у сфері державної інформаційної політики та публічних комунікацій, що є ключовими для ефективної, прозорої й інклюзивної взаємодії органів влади з громадськістю. У рамках реалізації Стратегії безбар'єрності програма допомагає публічним службовцям опанувати сучасні інструменти комунікації, що враховують потреби різних соціальних груп, включно з вразливими категоріями населення. Особливий акцент зроблено на розвитку навичок налагодження соціального діалогу, застосування зворотного зв'язку та використання інформаційно-комунікаційних технологій як інструменту підвищення доступності публічної інформації. Програма також сприяє покращенню корпоративної культури органів публічної влади на засадах відкритості, поваги до різноманіття та відповідального ставлення до громадянського запиту. Готова також структурувати ці описи у формат реєстру тренінгових програм або презентаційного буклета.

<https://pdp.nacs.gov.ua/courses/komunikatsiia-ta-vzaiemodiia-z-hromadskistiui>

Комунікаційні інструменти для побудови репутації

Курс спрямований на розвиток практичних навичок стратегічної комунікації з використанням мультимедійних інструментів. Особлива увага приділяється створенню відкритого, довірливого іміджу установи, формуванню репутації через прозору та інклюзивну взаємодію з громадськістю. Може бути корисним для підсилення безбар'єрності через ефективну репутаційну комунікацію.

https://courses.prometheus.org.ua/courses/NaUKMA/CI101/2014_T1/about

Діалог та медіація: шлях до розуміння

Курс розкриває підходи до ефективного діалогу, запобігання конфліктам і застосування медіації. Акцент зроблено на розвитку навичок порозуміння, емпатії та конструктивної взаємодії. Може бути цінним для побудови безбар'єрного середовища в команді та в роботі з різними соціальними групами, зокрема в чутливих або конфліктних ситуаціях.

<https://prometheus.org.ua/prometheus-free/mediacia-dialog/>

Публічні консультації

Цей курс присвячений формуванню навичок ефективного проведення публічних консультацій як важливого елементу відкритого та інклюзивного публічного управління. Публічні консультації — це не лише форма спілкування між владою та громадянами, а й спосіб забезпечити врахування потреб, позицій і досвіду різних соціальних груп, зокрема тих, що перебувають у вразливому становищі. Учасники курсу ознайомляться з ключовими етапами консультаційного процесу — від постановки цілей до збору зворотного зв'язку, аналізу результатів та їх оприлюднення. Особливу увагу приділено практичним порадам щодо того, як зробити процес консультацій справді доступним і зрозумілим для всіх — незалежно від віку, рівня освіти, соціального статусу чи особливостей сприйняття інформації. Курс сприяє розвитку інклюзивної культури діалогу, яка базується на принципах поваги, прозорості, рівного доступу та орієнтації на потреби громадян.

<https://study.ed-era.com/uk/courses/course/5130>

Ефективна взаємодія в команді та з представниками громадськості

Комунікація та взаємодія

Мета курсу — підвищення рівня комунікативної спроможності публічних службовців, формування культури партнерської взаємодії між органами влади та громадськістю, з урахуванням принципів інклюзії та безбар'єрності. Курс сприяє розвитку навичок ефективної комунікації, здатності чути й враховувати потреби різних соціальних груп, будувати діалог та приймати обґрунтовані рішення у взаємодії з громадянами. Особлива увага приділяється налагодженню взаєморозуміння та співпраці між органами місцевого самоврядування та інститутами громадянського суспільства.

<https://pdp.nacs.gov.ua/courses/komunikatsiia-ta-vzaiemodiia>

Кризові комунікації

Цей курс розкриває ключові навички кризової комунікації, необхідні для публічних службовців, які працюють із громадянами у складних, напружених або емоційно заряджених ситуаціях. У реаліях воєнного часу, постійного стресу та інформаційного перевантаження надзвичайно важливо вміти розпізнати прояви емоційного напруження, тривоги чи агресії — і водночас залишатися спокійним, уважним та відкритим до діалогу. Курс навчає, як формувати безбар'єрну атмосферу під час комунікації навіть у найскладніших умовах — телефоном, онлайн або наживо. Учасники дізнаються, як впливають на розмову не лише слова, а й жести, постава, тембр голосу та загальний емоційний настрій. Окрему увагу приділено саморегуляції службовця та збереженню професійної врівноваженості. Здобуті знання допоможуть: будувати стійку довіру між громадянином і представником влади, діяти емпатійно та з повагою до емоцій інших, підвищити ефективність комунікації у стресових умовах. Цей курс — важливий елемент формування клієнтоорієнтованої культури публічного сервісу, заснованої на повазі, підтримці та доступності для всіх.

<https://osvita.diia.gov.ua/courses/crisis-communications>

Тематичні напрям: Розвиток емоційної грамотності, саморегуляції та підтримка ментального здоров'я як основа здорового середовища публічної служби

Психологічна стійкість та емоційна грамотність публічних службовців — невід'ємна складова безбар'єрного публічного сервісу. Ця тема спрямована на розвиток навичок саморегуляції, усвідомлення власних емоцій і збереження психоемоційного балансу в умовах війни, хронічного стресу та високого професійного навантаження. У центрі уваги — формування здорового службового середовища, де кожен працівник відчувається захищеним, має змогу своєчасно звернутися по підтримку й не боїться визнати свої психологічні труднощі. Розуміння власного емоційного стану, здатність керувати реакціями та діяти з повагою до інших — це основа якісної взаємодії та довіри в системі публічної служби.

Ключові аспекти напрямку в контексті безбар'єрності:

- ✓ Емоційна грамотність — здатність усвідомлювати власні емоції та використовувати їх як ресурс для прийняття зважених рішень.
- ✓ Саморегуляція — вміння контролювати емоційні реакції, знижувати рівень стресу та зберігати спокій у складних ситуаціях.
- ✓ Емпатія — розуміння емоційного стану інших і повага до їхніх переживань.
- ✓ Психологічна безпека — атмосфера довіри, підтримки та відсутності страху перед приниженням або осудом.
- ✓ Профілактика емоційного вигорання — складова турботи про добробут працівників, що включає відкрите обговорення викликів, пов'язаних зі стресом і професійним вигоранням.
- ✓ Культура підтримки — готовність визнавати емоційні потреби колег і громадян, створення сприятливого середовища для всіх.
- ✓ Турбота про психоемоційне здоров'я — як норма організаційної культури та ключовий елемент стійкої інституційної практики.

Розвиток емоційної грамотності, саморегуляції та підтримка ментального здоров'я як основа здорового середовища публічної служби

Емоційний інтелект. Курс допоможе краще керувати власними емоціями, розвинути емпатію та досягти успіху в будь-якій сфері. <https://eduhub.in.ua/courses/emociyniy-intelekt>

Змі(ц)нуй: онлайн-курс про інклюзивну психологічну допомогу
<https://study.ed-era.com/uk/courses/course/6351>

Точка турботи. Онлайн-курс про психологічну допомогу командам та бізнесам
<https://study.ed-era.com/uk/courses/course/4221>

Базова психологічна допомога в умовах війни. Навчання вчасному визначенню ознак стресу, технікам стабілізації психіки та наданню першої психологічної допомоги собі та оточенню.
https://prometheus.org.ua/prometheus-free/basic-psychological-aid-during-war/?utm_source=chatgpt.com

Курс: Школа стійкості. Онлайн-курс про психосоціальну підтримку педагогів та дітей, спрямований на розвиток стійкості та емоційного благополуччя в освітньому середовищі.
https://study.ed-era.com/uk/courses/course/2863?utm_source=chatgpt.com

Розвиток емоційної грамотності, саморегуляції та підтримка ментального здоров'я як основа здорового середовища публічної служби

Діалоги без тривоги

Онлайн-курс про різні способи подолання тривожності.

<https://study.ed-era.com/uk/courses/course/265>

Знати, як допомогти

Онлайн-курс про базові принципи психології для роботи з травмами дітей та дорослих створено в межах ініціативи першої леді України Олени Зеленської

<https://study.ed-era.com/uk/courses/course/1785>

Емоційний інтелект та базові емоційні потреби1. Небайдужі: базові емоційні потреби та соціальна взаємодія

Курс допомагає зрозуміти, як базові емоційні потреби впливають на наше самопочуття та як їх можна задовольнити, покращивши свій емоційний стан. Особливо актуальний в умовах соціальної та емоційної нестабільності.

https://prometheus.org.ua/prometheus-free/emotional-needs-and-social-interaction/?utm_source=chatgpt.com

Психологія стресу та способи боротьби з ним

Курс допомагає опанувати техніки саморегуляції та подолання стресу, а також розглядає роль емоційного інтелекту в житті.

https://prometheus.org.ua/prometheus-free/psychology-of-stress/?utm_source=chatgpt.com

Розвиток емоційної грамотності, саморегуляції та підтримка ментального здоров'я як основа здорового середовища публічної служби

Перша психологічна допомога

Курс детально, структуровано й інтерактивно пояснює застосування моделі RAPID (рефлексивне слухання, оцінка потреб, визначення пріоритетів, втручання та диспозиція) для надання першої психологічної допомоги в різноманітних ситуаціях — від нещасних випадків і пограбувань до самогубств, вбивств або насильства в публічних місцях. Модель RAPID також демонструє ефективність у зміцненні особистої та громадської резилентності — тобто здатності долати стресові періоди. Після завершення курсу учасники зможуть пом'якшувати наслідки гострого стресу й травматичних подій, а також надавати ефективну підтримку людям у кризових ситуаціях. Оригінал курсу Psychological First Aid доступний англійською мовою на платформі Coursera. Український переклад підготовлено з дозволу Університету Джонса Гопкінса.

<https://prometheus.org.ua/prometheus-free/first-psychological-aid/>

Сам собі терапевт. Інструменти психологічної самодопомоги для ветеранів та ветеранок

Курс пропонує практичні техніки управління емоціями та відновлення психічного здоров'я для ветеранів та їхніх родин.

https://prometheus.org.ua/prometheus-free/self-therapy-tools-for-veterans/?utm_source=chatgpt.com

Емоційна грамотність та саморегуляція

Курс допомагає розвинути навички емоційної грамотності та саморегуляції, що сприяє покращенню психоемоційного здоров'я та добробуту працівників.

<https://ruh.com.ua/training/emocijna-samoregulacia-pedagoga-rozvitok-kriticnogo-6750?inpoint=hub.atoms.com.ua>

Будуємо безпечне робоче середовище. Реінтеграція ветеранів

Онлайн-курс для HR-фахівців, керівників команд, роботодавців та усіх, хто хоче глибше розуміти виклики ветеранів і створити безпечне та підтримуюче середовище в колективі.

<https://study.ed-era.com/uk/courses/course/6340>

Психологічна безпека в освіті: підтримка емоційного стану учнів та педагогів

Курс спрямований на створення безпечного освітнього середовища та підтримку емоційного благополуччя учасників освітнього процесу.

<https://hub.atoms.com.ua/training/psihologicna-bezpeka-v-osviti-pidtrimka-8830>

Психологічна підтримка в умовах війни

Курс надає знання та навички для надання психологічної підтримки в умовах воєнного стану, зокрема для публічних службовців та освітян.

<https://ippo.com.ua/training/psihologicna-pidtrimka-ditej-ta-doroslih-8280?inpoint=hub.atoms.com.ua>

Психологічна стійкість для громадських організацій під час війни

Курс, що охоплює теми психологічної стійкості, управління стресом та емоційного вигорання для працівників громадських організацій.

https://courses.zrozumilo.in.ua/courses/course-v1%3Aeef%2BEEF-030%2Bdec2022/about?utm_source=chatgpt.com

Розвиток емоційної грамотності, саморегуляції та підтримка ментального здоров'я як основа здорового середовища публічної служби

Психологічна стійкість державного службовця

Центр знань НАДС

Модуль курсу спрямований на розвиток психологічної стійкості та адаптації в умовах змін.

https://pdp.nacs.gov.ua/courses/profesiina-ta-sotsialna-adaptatsiia-derzhavnoho-sluzhbovtsia?utm_source=chatgpt.com

Емоційний інтелект: Емоційний інтелект: мистецтво щирої та людської взаємодії /Emotional Intelligence: Cultivating Immensely Human Interactions/

Курс від Університету Мічигану, який досліджує внутрішньо- та міжособистісні навички, необхідні для розвитку емоційного інтелекту.

<https://www.coursera.org/learn/emotional-intelligence-cultivating-immensely-human-interactions>

Психоемоційна підтримка публічних службовців в умовах воєнного стану

Вища школа публічного управління: Програма підвищення кваліфікації, спрямована на розвиток емоційної стійкості та надання психоемоційної підтримки публічним службовцям.

https://hs.gov.ua/announcements/psyhoemocijna-pidtrymka/?utm_source=chatgpt.com

Усвідомленість: Підхід до зменшення стресу

Курс зосереджений на розвитку навичок і технік усвідомленості, посиленні саморегуляції та самоусвідомлення, а також на покращенні усвідомлення свого тіла, з особливим акцентом на управлінні стресом і навичках уваги.

<https://www.coursera.org/learn/an-approach-to-stress-reduction>

Розвиток емоційної грамотності, саморегуляції та підтримка ментального здоров'я як основа здорового середовища публічної служби

Позитивна психологія: навички резилієнтності /Positive Psychology: Resilience Skills/

Університет Пенсильванії (University of Pennsylvania) Курс про формування внутрішньої стійкості й емоційного балансу шляхом розвитку позитивного мислення, психологічної гнучкості та побудови підтримуючих соціальних зв'язків. <https://www.coursera.org/learn/positive-psychology-resilience>

Управління стресом і часом /Managing Stress and Time/

Курс Аризонського державного університету з інструментів тайм-менеджменту та контролю стресу для підвищення особистої ефективності й збереження емоційного балансу. <https://www.coursera.org/learn/managingstressandtime>

Наука про благополуччя

На курсі Єльського університету вивчають психологічні основи щастя, поширені хибні уявлення про нього та особливості мислення, які заважають відчуттю задоволеності. Навчання спрямоване на розвиток продуктивних звичок і формування оздоровчих практик. У межах курсу розглядаються дослідження, які демонструють, як змінити поведінку на користь власного добробуту. Програма містить практичні завдання, що допомагають впровадити отримані знання у повсякденне життя. Завдяки цьому учасники отримують інструменти для підвищення власного психологічного комфорту та розвитку сталого позитивного емоційного стану.

<https://www.coursera.org/learn/the-science-of-well-being>

Небайдужі: базові емоційні потреби та соціальна взаємодія

Курс присвячений підтримці емоційного благополуччя в умовах війни. Повномасштабне вторгнення змінило життя мільйонів українців: часті повітряні тривоги, вибухи, вимушені переїзди, тривога за близьких, постійний стрес і обмежений доступ до ресурсів стали повсякденною реальністю. Усе це глибоко впливає на психічне здоров'я. У програмі курсу акцент зроблено на важливості піклування про базові емоційні потреби людини навіть у періоди глибокої нестабільності. Навчальні матеріали допомагають краще усвідомити та задовольнити п'ять ключових емоційних потреб: потребу в безпеці, визнанні почуттів, межах, стабільності та підтримці.

Курс сприяє формуванню навичок емоційного розуміння, побудови здорових взаємин і створення соціальних ініціатив, що враховують ці потреби. Передбачено не лише теоретичну частину, а й практичні техніки для самодопомоги в умовах тривалого стресу.

Курс реалізується за підтримки Посольства США в Україні.

<https://prometheus.org.ua/prometheus-free/emotional-needs-and-social-interaction/>

Результати формування бази тренінгових матеріалів та подальше застосування в навчальних програмах

У межах реалізації заходу 58 Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору в Україні до 2030 року сформовано тематично структуровану базу тренінгових матеріалів з питань доступності, інклюзії та безбар'єрності.

- Зміст бази охоплює ключові напрямки, що відповідають напрямку **“Суспільна та громадянська безбар'єрність”** Національної стратегії зі створення безбар'єрного простору в Україні.

Серед них — **інклюзивне спілкування, чутлива мова і комунікація, етична взаємодія, толерантність, клієнтоорієнтованість, емоційна грамотність, навички взаємодії в команді, підтримка ментального здоров'я, організація безбар'єрного середовища тощо.** Завдяки цим складовим вдається створити середовище, у якому кожна людина відчуває повагу, а взаємодія відбувається без упереджень і бар'єрів.

- **Сформована база вже готова до практичного використання:**

- для організації навчальних заходів для працівників ДПС;
- як ресурс для розробки нових навчальних програм, адаптованих до посадових функцій і завдань.

- Передбачено можливість **регулярного доповнення бази** новими матеріалами відповідно до актуальних освітніх потреб, змін у підходах до професійного навчання та зворотного зв'язку від користувачів.

Стратегічні та методичні документи з питань безбар'єрності

Ключові документи та посилання з питань безбар'єрності

Довідник безбар'єрності. Онлайн-гід з коректного спілкування та принципів безбар'єрної мови.

<https://bf.in.ua/>

Гайд безбар'єрних подій. Рекомендації для організації публічних заходів за принципами безбар'єрності.

<https://me.gov.ua/Documents/Detail?id=dc31780f-5519-4284-b396-5133c235d01e&lang=uk-UA&title=InformatsiiaProGaidBezbarrihPodii>

Звіт Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини. Моніторинговий звіт щодо умов проживання внутрішньо переміщених осіб.

<https://ombudsman.gov.ua/storage/app/media/uploaded-files/vidlennya-tertsentru-starokostyantyniv-zvit-monitoringu-mtp-1.pdf>

Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю (CRPD) Міжнародний договір, який Україна ратифікувала у 2010 році.

https://legal.un.org/avl/pdf/ha/crpd/crpd_e.pdf

Комітет ООН з прав осіб з інвалідністю (CRPD Committee) Офіційний орган моніторингу виконання Конвенції.

<https://www.ohchr.org/en/treaty-bodies/crpd>

Глосарій Європейського інституту з питань гендерної рівності (EIGE) Терміни та визначення, пов'язані з безбар'єрністю та гендерною рівністю.

<https://eige.europa.eu/publications-resources/thesaurus/terms/1175>