ԵՎՐՈՊԱԿԱՆ ՄԻՈՒԹՅՈՒՆ ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՄԱՐ
EUROPEAN UNION FOR ARMENIA

ՀԱԿԱՍԱՐ
Եվրոպական միության հանուն կանանց իրավազրկման հաղթահարման

oxYGen

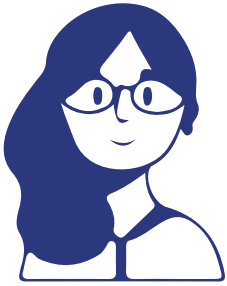
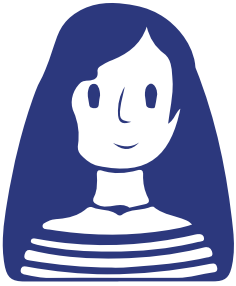
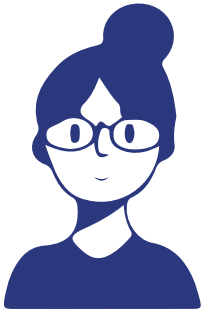
AGATE
RIGHTS DEFENSE CENTER
FOR WOMEN WITH DISABILITIES

Ներառական և իրավունքահենք ծառայություններ

Ուղեցույց ծառայություններ մատուցողների համար

Սույն ուղեցույցը պատրաստվել է «Ագաթ» հաշմանդամություն ունեցող կանանց իրավունքների պաշտպանության կենտրոն ՀԿ-ի կողմից «Հզորացրու՛ կնոջը. կոտրելով արգելքները վերջ տանք բռնությանը» ենթադրամաշնորհային ծրագրի շրջանակներում:

«Հզորացրու՛ կնոջը. կոտրելով արգելքները վերջ տանք բռնությանը» ենթադրամաշնորհային ծրագիրն իրականացվում է «Ագաթ» հաշմանդամություն ունեցող կանանց իրավունքների պաշտպանության կենտրոն ՀԿ-ի կողմից «ՀԱՎԱՍԱՐ - ԵՄ-ն հանուն կանանց իրավազորման Հայաստանում» ծրագրի շրջանակներում: Ծրագիրն իրականացվում է ՕքսԵՁեն հիմնադրամի, «Եվրոպական գործընկերություն հանուն ժողովրդավարության» ՀԿ-ի, «Նիդեռլանդների հելսինկյան կոմիտե» ՀԿ-ի, «Կանանց աջակցման կենտրոն» ՀԿ-ի, «ՎԻՆՆԵԹ Գորիս» զարգացման հիմնադրամի կողմից, «Վիններթ Շվեդիա» ՀԿ-ի հետ համագործակցությամբ: Ծրագիրը ֆինանսավորվում է Եվրոպական միության կողմից:

Բովանդակություն

1. Ներածություն 4
2. Հիմնական հասկացություններ 6
3. Հաշմանդամության տեսակները՝ խնդիրների և հնարավորությունների տեսանկյունից 8
4. Հաշմանդամություն ունեցող կանանց նկատմամբ բռնությունը 10
5. Առաջարկություններ տարբեր հաշմանդամություն ունեցող կանանց ծառայություններ մատուցելու համար 14
6. Արդյունավետ հաղորդակցման տեխնիկա 18
7. Բռնության ենթարկված անձանց հաշվառումը 22
8. Աջակցող ծառայությունների մատուցում 23
9. Հաշմանդամություն ունեցող կանանց և աղջիկների հզորացում 23
10. Ուսուցում և կարողությունների զարգացում ծառայություններ մատուցողների համար 24
11. Ամփոփում 26

01 Ներածություն

- **Ուղեցույցի նպատակը**

«Բռնության ենթարկված հաշմանդամություն ունեցող կանանց և աղջիկներին ներառական և իրավունքահենք ծառայությունների մատուցում» ուղեցույցը նպատակ ունի ծառայություններ մատուցողներին զինել գիտելիքներով և գործիքներով, որոնք անհրաժեշտ են՝ արդյունավետ կերպով աջակցելու բռնության ենթարկված հաշմանդամություն ունեցող կանանց և աղջիկներին: Տարբեր խմբերի հաշմանդամություն ունեցող կանանց և աղջիկների առանձնահատուկ կարիքներն ու մարտահրավերները հասկանալով՝ ծառայություններ մատուցողները կարող են առաջարկել ավելի ներառական և արդյունավետ ծառայություններ:

- **Ներառական ծառայությունների կարևորությունը**

Հաշմանդամություն ունեցող կանայք և աղջիկները ենթարկվում են բռնության անհամաչափ ազդեցության: Ներառական ծառայությունները կարող են աջակցել կոտրելու բռնության ցիկլը, հզորացնելու վերապրածներին և նպաստելու նրանց իրավունքների իրացմանը ու բարեկեցությանը:

- **Հաշմանդամությունը և կանանց նկատմամբ բռնությունը**

2023 թվականի հուլիսի 1-ի տվյալներով՝ Հայաստանում գրանցված է 188,459 հաշմանդամություն ունեցող անձ, որոնցից 89,778-ը կանայք են: Ամբողջ աշխարհում հաշմանդամություն ունեցող կանայք և աղջիկներն առավել հաճախ են ենթարկվում բռնության, քան հաշմանդամություն չունեցող կանայք: Սա պայմանավորված է գենդերային և հաշմանդամության խտրականության համակցությամբ:

Առողջապահության համաշխարհային կազմակերպության տվյալներով հաշմանդամություն ունեցող կանայք 2-4 անգամ ավելի հաճախ են ենթարկվում ընտանեկան բռնության, ներառյալ ֆիզիկական, սեռական, հոգեբանական և տնտեսական բռնության, համեմատած հաշմանդամություն չունեցող կանանց

հետ[1]:

Համաշխարհային մակարդակում 40–68% հաշմանդամություն ունեցող երիտասարդ աղջիկները մինչև 18 տարեկան հասակը սեռական բռնության են ենթարկվել:

Սակայն, հաշմանդամություն ունեցող կանանց նկատմամբ բռնությունը հաճախ չի ճանաչվում և չի հաղորդվում: Այս հարցի բարդությունների ըմբռնումը վճռորոշ է արդյունավետ միջամտության և աջակցության համար:

Հաշմանդամություն ունեցող կինը կամ աղջիկը կարող է բռնության ենթարկվել և շահագործվել ընտանիքի անդամների, ամուսնու, զուգընկերոջ, գործընկերոջ, անձնական օգնականի և խնամակալի կողմից, ինչպես նաև հարևանի, ընտանիքի, բարեկամի, գործատուի կամ անծանոթի կողմից:

Եթե կինը լռում է բռնության մասին, դառնում է ավելի խոցելի և մեկուսացված:

Հաշմանդամություն ունեցող կանայք և աղջիկները հատկապես բռնության են ենթարկվում բռնարարների կողմից՝ սոցիալական բացառման, տեղաշարժման համար ֆիզիկական միջավայրի և աջակցություն ցուցաբերող կառույցների անմատչելիության, հաղորդակցման խոչընդոտների և հասարակության կարծրատիպերի ու նախապաշարմունքների պատճառով:

Քանի որ հաշմանդամություն ունեցող աղջիկը կամ կինն առօրյա գործունեության ընթացքում՝ լողանալիս, հագնվելիս, զբոսնելիս, սնվելիս, կախվածության մեջ է իրեն օգնողից, առավել խոցելի է բռնության նկատմամբ. նրան կարող են ամոթանք տալ, զրկել դեղորայքից, սննդից, ջրից, թրջված կամ կեղտոտ թողնել, անհրաժեշտ խնամք չցուցաբերել: Ոմանց հազվադեպ են թույլ տալիս շփվել այլ մարդկանց հետ կամ տնից դուրս գալ:

[1]https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health

02 Հիմնական հասկացություններ[2]

Հաշմանդամություն՝ առողջական խնդիրներ ունեցող անձանց և միջավայրային արգելքների (այդ թվում՝ վերաբերմունքի) փոխազդեցության հետևանքով առաջացող երևույթ (իրավիճակ), որը խոչընդոտում է անձի՝ մյուսների հետ հավասար հիմունքներով հասարակական կյանքին լիարժեք ու արդյունավետ մասնակցությունը:

Հաշմանդամություն ունեցող անձ՝ անձ, որը ֆիզիկական, հոգեկան, մտավոր և (կամ) զգայական տևական խնդիրների և միջավայրային արգելքների փոխազդեցության հետևանքով կարող է ունենալ մյուսների հետ հավասար հիմունքներով հասարակական կյանքին լիարժեք ու արդյունավետ մասնակցության սահմանափակում:

Ֆիզիկական միջավայր՝ անձին շրջապատող նյութական աշխարհն իր բոլոր դրսևորումներով (այդ թվում՝ ֆիզիկական, տեղեկատվական և հաղորդակցական), բնակության և գործունեության այն վայրը, որտեղ անձն ապրում է, կրթվում, աշխատում, տեղաշարժվում և կազմակերպում իր անձնական և հասարակական կյանքը:

Սոցիալական միջավայր՝ անձին շրջապատող և նրա գոյության ու գործունեության հասարակական (այդ թվում՝ հասարակության վերաբերմունքը), տնտեսական, սոցիալական, մշակութային, հոգևոր պայմանների ամբողջությունը:

Աջակցող միջոցներ՝ ցանկացած ապրանք, գործիք, սարք կամ տեխնոլոգիա, որը հարմարեցված կամ հատուկ կերպով նախագծված է հաշմանդամություն ունեցող անձի ֆունկցիոնալությունը բարելավելու համար: «Աջակցող միջոցներ» եզրույթը չի ներառում բժշկական սարքավորումները, որոնք բժշկական միջամտությամբ փոխպատվաստված են կամ փոխարինողն են որևէ սարքի:

Մատչելիություն՝ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար ֆիզիկական միջավայրի, տրանսպորտի, տեղեկատվության և հաղորդակցությունների, տեղեկատվական և հաղորդակցական

[2]https://www.arlis.am/documentview.aspx?docid=152960

տեխնոլոգիաների և համակարգերի, ինչպես նաև հանրության համար բաց հաստատությունների և հանրությանը մատուցվող ծառայությունների՝ մյուսների հետ հավասար հիմունքներով հասանելիությունը քաղաքային և գյուղական համայնքներում, որի նպատակը հաշմանդամություն ունեցող անձանց անկախությունը և կենսագործունեության բոլոր ոլորտներում լիարժեք մասնակցությունն ապահովելն է:

Խելամիտ հարմարեցում՝ անհրաժեշտ և համապատասխան փոփոխությունների և հարմարեցումների (շտկումների) կատարում, որոնք չեն առաջացնում անհամաչափ կամ անհարկի բեռ և ուղղված են հաշմանդամություն ունեցող անձի՝ մարդու իրավունքներից և հիմնական ազատություններից մյուսների հետ հավասար հիմունքներով օգտվելուն:

Հաշմանդամության հիմքով խտրականություն՝ իրական կամ ենթադրյալ հաշմանդամության պատճառով ցանկացած տարբերակում, բացառում, սահմանափակում կամ նախապատվություն, որի նպատակը կամ արդյունքը քաղաքական, տնտեսական, սոցիալական, մշակութային և (կամ) ցանկացած այլ ոլորտում նվազ բարենպաստ վերաբերմունքի դրսևորումը և (կամ) մյուսների հետ հավասար հիմունքներով օրենքով սահմանված ցանկացած իրավունքի ճանաչման և (կամ) իրականացման արգելքը կամ ժխտումն է: Հաշմանդամության հիմքով խտրականությունը ներառում է նաև խելամիտ հարմարեցումների ապահովման մերժումը:

03 Հաշմանդամության տեսակները՝ խնդիրների և հնարավորությունների տեսանկյունից

- **Ֆիզիկակա հաշմանդամություն**

Ֆիզիկական հաշմանդամություն ունեցող անձինք ունեն հատուկ կարիքներ՝ իրենց շարժունակության և ընդհանուր ֆիզիկական ակտիվության հետ կապված: Նրանք ունեն իրենց շարժունակությունը ապահովող հարմարանքներ և աջակցող սարքեր և անհրաժեշտություն՝ հարմարեցված միջավայրի՝ անարգել մուտքեր, աստիճանների փոխարեն թեքահարթակներ և այլն: Ֆիզիկական հաշմանդամություն ունեցող անձինք ունեն տարբեր հմտություններ ու կարողություններ՝ զարգանալու, աշխատելու, մարզվելու և իրենց կյանքը լիարժեք ապրելու:

- **Զգայական հաշմանդամություն**

Լսողության կամ տեսողության խնդիրներ ունեցող մարդիկ սովորաբար ունեն տեղեկատվության մատչելիության կարիքներ: Օրինակ՝ լսողության խնդիրներ ունեցող անձինք կարող են հեշտությամբ օգտվել հաղորդակցման համակարգերից՝ ժեստերի լեզվի միջոցով կամ լսողական սարքերի օգնությամբ, իսկ տեսողության խնդիրներ ունեցող անձինք կարող են օգտվել բրայլյան այբուբենից, ձայնային տարբերակներից կամ վերլուծող տեխնոլոգիաներից:

- **Մտավոր հաշմանդամություն**

Մտավոր խնդիրներ ունեցող անձը նա է, ում կարողությունները և միջավայրի հետ փոխազդեցությունը ձևավորում են որոշակի մարտահրավերներ: Այս տեսանկյունից, մտավոր խնդիրները չեն դիտվում որպես միայն անձի առանձնահատկություն, այլ նաև միջավայրի և հանրային կարծրատիպերի հետևանք: Այսինքն, հենց միջավայրի անմատչելիությունը, համապատասխան աջակցության պակասը և հասարակական կարծրատիպերն են սահմանափակում անձի հնարավորությունները՝ լիարժեքորեն մասնակցելու կյանքին:

Մտավոր խնդիր ունեցող անձը կարող է իր կարողությունները

առավելագույնս օգտագործել, եթե միջավայրը ներառական է և հաշվի է առնում նրա կարիքները:

- **Հոգեսոցիալական հաշմանդամություն**

Հոգեսոցիալական խնդիրներ ունեցող անձը նա է, ով կարող է հանդիպել որոշակի մարտահրավերների իր հոգեկան առողջության վիճակի և սոցիալական միջավայրի փոխազդեցության արդյունքում:

Հոգեսոցիալական խնդիրներ ունեցող անձանց համար միջավայրի մատչելիությունը, սոցիալական աջակցությունը և խտրականությունից զերծ քաղաքականությունները կարևոր են՝ նրանց ներառական և լիարժեք մասնակցություն ապահովելու համար: Միջավայրի հարմարեցումն ու աջակցության մատուցումը կարող են նվազեցնել այն խոչընդոտները, որոնց հանդիպում են հոգեսոցիալական խնդիրներ ունեցող անձինք, ինչպես օրինակ՝ խարանը, խտրականությունը կամ հասարակության անբարյացակամ վերաբերմունքը:

Հոգեսոցիալական խնդիրներ ունեցող անձանց համար կարևոր է հոգեբանական աջակցության, ինչպես նաև սոցիալական մասնակցության հնարավորությունների ստեղծումը, որը կնպաստի վերջիններիս ներառմանը համայնքային կյանքում: Նրանք այն անձինք են, ովքեր ունեն տագնապ, դեպրեսիա կամ նման խնդիրներ, հաճախ զգում են փոխօգնության կարիք, ինչպես նաև շրջակա միջավայրի կողմից չդատապարտված լինելու հնարավորություն: Հոգեկան առողջության համար անվտանգ և հանգիստ միջավայրի ստեղծումը խթանում է նրանց սոցիալական ներառմանը և ինքնադրսևորմանը:

- **Հաշմանդամություն և ինքնության այլ գործոններ՝ կարիքների աջակցման տեսանկյունից**

Հաշմանդամություն ունեցող անձինք իրենց ինքնության մեջ միավորում են նաև այլ գործոններ, ինչպիսիք են սեռը, ազգությունը, տարիքային խումբը և սոցիալական կարգավիճակը, գենդերային ինքնությունը: Այս գործոնները կարող են ազդել նրանց կարիքների վրա՝ յուրահատուկ օգնություն պահանջելով: Օրինակ, հաշմանդամություն ունեցող կանայք կարող են ունենալ ավելի հարմարեցված բժշկական ծառայությունների և անվտանգ բնակավայրերի կարիք: Այս ամենը կօգնի նվազեցնել խտրականության դեպքերը և խթանել հավասար հնարավորություններ:

04 Հաշմանդամություն ունեցող կանանց նկատմամբ բռնությունը

Բռնության տեսակները

Հաշմանդամություն ունեցող կանանց և աղջիկներին կարող են բռնության ենթարկել, նրանց հետ վատ վարվել ուսումնական և առողջապահական հաստատություններում, խնամքի տներում, աշխատանքի վայրում, հասարակական տրանսպորտում կամ նույնիսկ՝ տանը:
Վիրավորանքից և ծեծի ենթարկվելուց բացի հաշմանդամություն ունեցող կանայք բռնության են ենթարկվում, երբ.

- մեկը դիտմամբ կոտրում է նրանց աջակցող սարքերը՝ լսողական սարքը, անվասայլակը, քայլակը կամ հենակները:
- միտումնավոր կերպով տեղաշարժում են կահույքը, որպեսզի տեղաշարժման դժվարություններ ստեղծեն տեսողական կամ հենաշարժական խնդիրներ ունեցող կանանց համար:
- ստիպողաբար կամ այլ ֆիզիկական ուժ գործադրելով դեղորայքներ են ներարկում կամ դեղահաբեր տրամադրում:

Սեռական բռնություն

Հաշմանդամություն ունեցող կանայք և աղջիկները, հատկապես մտավոր խնդիրներ ունեցող կանայք, առավել խոցելի են, և նրանց հանդեպ սեռական բռնություն կիրառելու հավանականությունն ավելի մեծ է, քանի որ վերջիններս իրազեկված չեն կնոջ և տղամարդու առողջ հարաբերությունների մասին, սեռական կյանքի քիչ փորձ ունեն, լիարժեք կերպով ներգրավված չեն համայնքային կյանքում: Հաշմանդամություն ունեցող կնոջը նույնիսկ կարող է թվալ, որ բռնարարից բացի էլ ոչ ոք իրենով չի հրապուրվի:

Իմացական, ճանաչողական կամ հաղորդակցման խնդիրներ ունեցող կանանց դեպքում սեռական ոտնձգության ժամանակ իրավիճակի չհասկանալը և/կամ «ոչ» ասելու անկարողությունը կարող է սխալ մեկնաբանվել և ընկալվել որպես նրանց համաձայնություն:

Հոգեբանական բռնություն

Հաշմանդամություն ունեցող կանանց և աղջիկների նկատմամբ կիրառվող հոգեբանական բռնություն արտահայտվում է հետևյալ տեսքով՝ վերահսկողություն, խանդ, անձի ամբողջ ազատ ժամանակը վերահսկելու ցանկություն, անձի սոցիալական շփումները սահմանափակելու ցանկություն, երկակի ստանդարտներ (Ես կարող եմ՝ դու չես կարող), նրա կարողությունների թերագնահատում, ճնշում և պարտադրանք կատարել հատուկ գործողություններ, մեղքի զգացողության ներշնչում և այլն: Ստորև ներկայացնում ենք հաշմանդամություն ունեցող կանանց նկատմամբ հոգեբանական բռնության մի քանի օրինակներ:Հաշմանդամություն ունեցող կնոջը վիրավորում, վախեցնում, լքում, մեկուսացնում կամ անարժան են համարում նրան: Որոշ մարդիկ բռնության են ենթարկում հաշմանդամություն ունեցող կանանց՝ ասելով, որ նրանք բեռ են և արժանի չեն ապրելու,

- վատ են արտահայտվում խուլ կամ թույլ լսող անձի մասին այն մարդկանց մոտ, ովքեր լսում են,
- կնոջը հաշմանդամության մականունով են դիմում և գոռում նրա վրա, որ ինչ-որ բան այլ կերպ անի:

Տնտեսական բռնություն

Հաշմանդամություն ունեցող կանանց և աղջիկների զբաղմունքի, աշխատանքի ընտրության կառավարումը, թոշակի և աշխատավարձի տնօրինումը, տնային տնտեսության վարման մեջ ձայնից զրկումը, ընտանեկան ֆինանսների տնօրինման գաղտնիությունը, գումարից զրկումը ֆինանսական բռնություն է:

Անտեսում

Բռնության այս տեսակի դեպքում հաշմանդամություն ունեցող անձի ընտանիքի անդամը, խնամակալը կամ անձնական օգնականը անտեսում է կամ չի օգնում նրան: Օրինակ, երբ մեկը.

- սնունդ չի տալիս կամ կոպտորեն է կերակրում,
- չի օգնում նրան վերցնել անհրաժեշտ դեղորայքը,
- չի օգնում սանհանգույցի հետ կապված խնդիրների ժամանակ:

Անտեսման մյուս դրսևորումներն են՝

- հաշմանդամություն ունեցող կնոջը երկար ժամանակ անկողնում պառկած թողնելը,
- հագնվելիս և լվացվելիս նրան չօգնելը,
- շարժվելու կամ մարմնի դիրքը փոխելու ժամանակ մենակ թողնելը,
- կեղտոտ կամ թաց հագուստը չփոխելը:

Շատ հաճախ հաշմանդամություն ունեցող կնոջը անտեսում են՝ տանը մենակ թողնելով, զրկելով լավ կրթություն ստանալու հնարավորությունից, սննդից կամ հագուստից:

Մեկուսացում

Հաշմանդամություն ունեցող աղջկան կամ կնոջը սենյակում մենակ թողնելը բռնության ամենակոպիտ դրսևորումներից մեկն է:

Համայնքի կարծրատիպերի և նախապաշարմունքների պատճառով՝ որոշ մարդիկ ամաչում են, որ հաշմանդամություն ունեցող կին կամ աղջիկ ունեն իրենց ընտանիքում: Նրանք կարող են մարդկացից թաքցնել վերջինիս կամ ձևացնել, որ նա գոյություն չունի: Հաճախ հաշմանդամություն ունեցող կանանց թույլ չեն տալիս ստանալ կրթություն, մասնակցել համայնքային իրադարձություններին կամ միջոցառումներին:

> Բռնության ենթարկված հաշմանդամություն ունեցող կանանց և աղջիկների աջակցման կենտրոնների ծառայությունները պետք է լինեն հարմարեցված, մատչելի և բացարձակապես անվտանգ, որպեսզի ապահովեն նրանց բարեկեցությունը, ինչպես նաև պաշտպանեն և լիարժեք աջակցություն տրամադրեն վերջիններիս:

Ծառայություններ մատուցողները, ովքեր աշխատում են բռնության ենթարկված հաշմանդամություն ունեցող կանանց հետ, պետք է որդեգրեն ներառական, մատչելի և իրավունքների վրա հիմնված մոտեցումներ՝ հարմարեցված նրանց յուրահատուկ կարիքներին: Ստորև բերված են առաջարկություններ հոգեբանների, սոցիալական աշխատողների և իրավապաշտպանների համար՝ դասակարգված ըստ հաշմանդամության տեսակի:

1. Մարդու իրավունքների վրա հիմնված մոտեցում

- Վերաբերվեք հաշմանդամություն ունեցող կանանց որպես իրավունք կրող անհատների՝ կենտրոնանալով նրանց որոշումներ կայացնելու իրավունքի վրա:

- Հարգեք նրանց արժանապատվությունը, ապահովեք հավասարությունը և խուսափեք նրանց կարիքների վերաբերյալ ենթադրություններ անելուց:

2. Մատչելիություն և ներառականություն

- Համոզվեք, որ ծառայությունները մատչելի են, ներառյալ ֆիզիկական տարածքները, հաղորդակցման նյութերը և ծրագրերը:

- Օգտագործեք աջակցող սարքեր և ձևաչափեր, ինչպիսիք են Բրայլը, մեծատառերը, ժեստերի լեզուն կամ հեշտ ընթեռնելի ձևաչափերը:

3. Տրավմայի մասին իրազեկություն

- Ճանաչել հաշմանդամություն ունեցող կանանց խոցելիությունը բռնության, ներառյալ անտեսման և ֆինանսական չարաշահումների նկատմամբ:

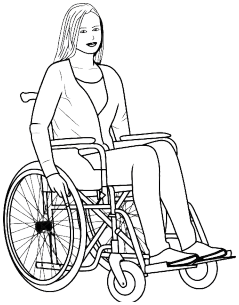
- Ստեղծեք աջակցող, անվտանգ միջավայր՝ կրկնակի տրավմայից խուսափելու համար:

05 Առաջարկություններ տարբեր հաշմանդամություն ունեցող կանանց ծառայություններ մատուցելու համար

Ֆիզիկական հաշմանդամություն

- **Մատչելիություն**

Ապահովեք, որ ապաստարանները, խորհրդատվական սենյակները և անվտանգության պլանները լիովին մատչելի են, ներառյալ թեքահարթակները, վերելակները և հարմարեցված լոգարանները:



- **Հարգեք ինքնավարությունը**

Խուսափեք դիպչել աջակցող սարքերին (քայլակ, սայլակ, հենակ, ձեռնափայտ) կամ ֆիզիկական տրամադրել աջակցություն առանց համաձայնության:

- **Անվտանգության պլաններ**

Մտածեք, թե ինչպես ներառել օժանդակ սարքերը (անվասայլակներ, ամրակներ և այլն) արտակարգ իրավիճակների պլանավորման մեջ:

Լսողության խնդիրներ ունեցող կանանց համար

- **Հաղորդակցություն**

Տրամադրեք ժեստերի լեզվի թարգմանիչներ կամ ենթագրերի ծառայություններ: Անհրաժեշտության դեպքում օգտագործեք գրավոր կամ տեսողական հաղորդակցման գործիքներ:

- **Տեսողական ազդանշաններ**

Ապաստաններում և աջակցման կենտրոններում անվտանգության համար տեղադրեք տեսողական ազդանշաններ:

- **Գաղտնիություն**

Համոզվեք, որ ժեստերի լեզվի թարգմանիչների պայմանագրերում նշված է գաղտնիության պայմանը:

Տեսողության խնդիրներ

- **Կողմնորոշում և շարժունակություն**

Հստակ նկարագրեք շրջապատը, տարածքը և աջակցություն առաջարկեք շարժվելու ժամանակ, բայց միայն այն դեպքում, երբ կինը պահանջվում է:

- **Մատչելի տեղեկատվություն**

Տրամադրեք նյութեր բրայլյան, ձայնային կամ էլեկտրոնային ձևաչափերով:

Մտավոր կամ զարգացման խնդիրներ

- **Պարզեցրեք հաղորդակցությունը**

Օգտագործեք պարզ լեզու, խուսափեք բարդ բառեր օգտագործելուց, կրկնեք Ձեր ասելիքը:

- **Հզորացնել՝ որոշումներ կայացնելու նպատակով**

Թույլ տվեք կնոջը մասնակցել իր խնամքի վերաբերյալ որոշումներին՝ միաժամանակ տրամադրելով տարբերակների հստակ բացատրություններ:
Գիտակցեք ընտանիքի անդամների կամ խնամակալների

կողմից չարաշահումների կամ մանիպուլյացիաների հնարավորությունը:

Հոգեսոցիալական հաշմանդամություն (հոգեկան առողջության խնդիրներ)

- **Մի դատեք**

  Կենտրոնացեք վստահության ձևավորման վրա և խուսափեք այնպիսի լեզվից, որը կարող է սրել մեղքի կամ ամոթի զգացումը:

- **Ճկուն աջակցություն**

  Հարմարեցրեք ծառայությունները նրանց հոգեկան առողջության և սթրեսի նկատմամբ հանդուժողականության կարիքներին:

- **Ինտեգրված խնամք**

  Համագործակցեք հոգեկան առողջության մասնագետների հետ՝ տրավման համակողմանիորեն լուծելու համար:

Մատչելիության խորհուրդներ

Պարտադիր է, որ կենտրոնի տարածքը լինի մատչելի՝ հաշմանդամություն ունեցող կանանց և աղջիկների կարիքներին համապատասխան: Կահույքը, միջավայրը և սպասարկման միջոցառումները պետք է ապահովեն մատչելիություն և հարմարություն՝ անկախ հաշմանդամության տեսակից (առանց խոչընդոտների միջանցքներ, առկա աջակցող սարքեր):

- Հանգստի տարածքները պետք է լինեն հարմարեցված տարբեր կարիքների համար՝ ներառյալ սենյակները, խոհանոցները, սանհանգույցները և ընդհանուր տարածքները լինեն անարգել, հատակները պետք է լինեն հարթ, չսահող, չլինեն շեմեր: Ընտրե՛ք համեմատաբար հարթ, առանց աստիճանների, իսկ աստիճանների առկայության դեպքում 1:12 թեքությամբ և 90 սմ և ավելի լայնությամբ թեքահարթակով տարածք՝ կայանատեղի առկայությամբ և հասարակական տրանսպորտի կանգառին մոտ,

- Աստիճանների կողքերին պետք է լինեն բազրիքներ,
- Համոզվե՛ք, որ մուտքի և մյուս դռները բավական լայն են (90 սմ և ավելի), թեթև և հեշտությամբ բացվող,
- Համոզվե՛ք, որ տարածքի միջանցքները կամ ուղիները անվասայլակով, քայլակով տեղաշարժվող անձանց մանրևելու համար հնարավորություն ունեն, և որ սայթաքելու վտանգներ չկան: Չտեսնող մարդը կարող է սայթաքել, երբ նա քայլում է տարածության մեջ:
- Համոզվե՛ք, որ սանհանգույցի դուռը լայն է (90 սմ և ավելի), սանհանգույցը բավարար տարածք ունի և անվասայլակով տեղաշարժվող անձը հեշտությամբ կարող է հասնել զուգարանակոնքին և լվացարանին: Զուգարանակոնքի և լվացարանի մոտ տեղադրված են բռնաձողեր:

Աջակցություն տրանսպորտի և տեղաշարժի հարցում

Պետք է ապահովել համապատասխան տրանսպորտային միջոցներ, որոնք մատչելի կլինեն հաշմանդամություն ունեցող կանանց ու աղջիկներին,

- Ըստ կարիքի, աջակցման կենտրոնը կարող է կազմակերպել տեղափոխման ծառայություններ՝ ապահովելով նրանց անվտանգությունն ու հանգստությունը:

> Աջակցման կենտրոնի ծառայությունների շրջանակը պետք է լինի ներառական, բարեխիղճ և բազմաբնույթ՝ ապահովելով բռնության ենթարկված հաշմանդամություն ունեցող կանանց և աղջիկներին լիարժեք աջակցություն՝ յուրաքանչյուրի եզակի կարիքներին համապատասխան:

06 Արդյունավետ հաղորդակցման տեխնիկա

Հաշմանդամություն ունեցող կանանց և աղջիկների հետ հաղորդակցությունը պետք է իրականացվի բարեխիղճ, հարգալից, ներառական և իրավունքահենք մոտեցմամբ: Այս հաղորդակցությունը պետք է հիմնված լինի հավասարության, արժանապատվության ու ընդգրկման սկզբունքների վրա՝ անկախ հաշմանդամության տեսակից: Ահա մի քանի կարևոր էթիկական սկզբունքներ, որոնք պետք է հաշվի առնել տարբեր խմբերի հաշմանդամություն ունեցող կանանց հետ հաղորդակցման ընթացքում:

1. Հարգալից վերաբերմունք

- Պահպանեք անձի արժանապատվությունը և հարգանք ցուցաբերեք հաշմանդամություն ունեցող կնոջ անհատականության նկատմամբ: Մի նույնականացրեք նրան միայն նրա հաշմանդամությամբ, ընդունեք նրան որպես ամբողջական անձ՝ իր ուժեղ կողմերով, հատկանիշներով և կարողություններով:
- Մի ենթադրեք, որ հաշմանդամություն ունեցող կինը միշտ օգնության կամ կարեկցանքի կարիք ունի: Հարցրեք նրան և հետևեք նրանց սեփական ցանկություններին և կարիքներին:

2. Արժեքների տարբերության ճանաչում

- Հաշմանդամություն ունեցող կանանց նկատմամբ կարիք չկա մշակել մի ընդհանուր մոտեցում, քանի որ յուրաքանչյուր անձ ունի իր յուրահատուկ կարիքները և նախասիրությունները,
- Ապահովեք բոլոր հնարավորությունները, որպեսզի նրանք կարողանան օգտվել օգնությունից և աջակցությունից՝ իրենց անձնական կարիքների ու հնարավորությունների համաձայն: Հաշմանդամություն ունեցող յուրաքանչյուր անձ տարբեր է, և այն, ինչ գործում է մեկի համար, չի նշանակում, որ նույն կերպ կհամապատասխանի մյուսին: Շատ կարևոր է յուրաքանչյուրի առանձնահատկություններին համապատասխանող լուծումների առաջարկումը:

3. Պարզ և հասկանալի լեզվով հաղորդակցություն

- Երբ հաղորդակցվում եք մտավոր կամ հոգեսոցիալական խնդիրներ ունեցող անձի հետ, օգտագործեք պարզ լեզու, խուսափեք բարդ կամ մասնագիտական տերմիններից, որոնք կարող են բարդացնել հաղորդակցությունը:
- Պահպանեք համբերություն: Եթե անհրաժեշտ է, կրկնեք կամ բացատրեք անընդմեջ, մինչև անձը լիովին հասկանա հաղորդակցության բովանդակությունը:

4. Հարմարեցված հաղորդակցման մեթոդներ

- Լսողության խնդիրներ ունեցող անձանց հետ հաղորդակցվելիս օգտագործեք ժեստերի լեզվի թարգմանիչներ կամ հաղորդակցվեք գրավոր:Տեսողության խնդիրներ ունեցող անձանց առաջարկեք մատչելի տեղեկատվություն՝ Բրայլի լեզվով կամ էլեկտրոնային սարքերով, որոնք թույլ են տալիս ձայնային համակարգերի օգտագործումը:
- Մտավոր խնդիրներ ունեցող անձանց համար պարզեցրեք ուղերձը, օգտագործեք լուսանկարներ կամ պատկերներ, երբ հնարավոր է, կամ գտեք այլ միջոցներ՝ տեղեկատվությունը լավագույն և մատչելի ձևով ներկայացնելու համար:

5. Խտրականության բացառում

- Հաշմանդամություն ունեցող կանանց հետ հաղորդակցվելիս չի կարելի կիրառել խտրական վերաբերմունք կամ խոսքեր, որոնք կարող են նրանց հանգեցնել բացասական զգացողությունների: Խուսափեք վիրավորանքներից և ստերեոտիպերից:
- Հարգե՛ք մարդկանց տարբերությունը և հաշվի առեք նրանց կարողությունները՝ աջակցելով նրանց ակտիվ մասնակցությանը և դերին հասարակությունում:

6. Հաշմանդամություն ունեցող կնոջ դերի ու որոշումների կայացման իրավունքի ճանաչում

- Հաշմանդամություն ունեցող կանանց հետ հաղորդակցվելիս վստահեք նրանց՝ ընդունելու որոշումներ իրենց կյանքի վերաբերյալ: Ուշադրություն դարձրեք նրանց մասնակցությունը խթանելուն ուղղված խելամիտ հարմարեցումների տրամադրմանը:

- Անհրաժեշտ է ճանաչել, որ հաշմանդամություն ունեցող կանայք և աղջիկներն ունեն իրենց կյանքի և ապագայի վերաբերյալ որոշումներ կայացնելու նույն իրավունքը:

7. Բառապաշար

Հաշմանդամություն ունեցող կանանց հետ հաղորդակցվելիս կարևոր է օգտագործել իրավունքահենք բառապաշար: Ստորև ներկայացնում ենք ճիշտ բառապաշարի և հաշմանդամություն ունեցող անձի հետ շփվելու մի քանի խորհուրդներ:

Սխալ տարբերակներ

- թերարժեք կամ անկարող
- սահմանափակ հնարավորություններով մարդ
- աուտիկ
- դաուն
- գաճաճ
- սայլակին գամված
- թերզարգացած
- բնածին դեֆեկտով
- խուլ ու համր
- տառապող
- հոգեկան
- հիվանդ
- հաշմանդամ

Նախընտրելի տարբերակներ

- հաշմանդամություն ունեցող անձ

- մտավոր և զարգացման խնդիր ունեցող անձ
- աուտիզմ ունեցող անձ
- դաունի համախտանիշ
- սովորելու դժվարություն
- անվասայլակով տեղաշարժվող
- խուլ կամ լսողության խնդիր
- տեսողության խնդիր ունեցող անձ, կամ չտեսնող անձ, կույր
- հոգեսոցիալական խնդիր

Կարևոր է հիշել՝

- «հաշմանդամ» բառը չի կարելի օգտագործել որպես գոյական,
- «հաշմանդամ» բառը չի կարելի օգտագործել բացասական իմաստով,
- «հաշմանդամություն ունեցող անձ»-ի հակառակ իմաստը «նորմալ», «առողջ» կամ «լիարժեք» բառերը չեն, այլ՝ հաշմանդամություն չունեցող անձ,
- Մի մտածեք, որ հաշմանդամություն ունեցող անձը միշտ օգնության կարիք ունի: Նախ հարցրեք, ապա հետևեք նրա ցուցումներին և հրահանգներին: Հարգեք նրա կարծիքն ու դիրքորոշումը,
- Հաշմանդամություն ունեցող անձի հետ խոսելիս ուղղակիորեն խոսեք նրա հետ, այլ ոչ թե ուղեկցողի, թարգմանչի, խնամակալի կամ անձնական օգնականի հետ,
- Եղեք համբերատար և բարյացակամ:
- Ամենակարևորը՝ շփման ընթացքում մի լարվեք և եղեք անմիջական:

07 Բռնության ենթարկված անձանց հաշվառումը

Բռնության ենթարկված անձանց ծառայություն մատուցող աջակցման կենտրոնները պետք է կարևոր ուշադրություն դարձնեն, երբ հաշվառում են իրենց ծառայությունների շահառուներին, որպեսզի նշեն յուրաքանչյուր անձի հաշմանդամության տեսակը: Սա անհրաժեշտ է մի քանի պատճառներով.

1. **Ծառայությունների հարմարեցում:** Հաշմանդամության տեսակը ստույգ նշելը հնարավորություն է տալիս ավելի լավ հասկանալ շահառուների կարիքները և համապատասխան ծառայություններ առաջարկել՝ նրանց անվտանգության և բարօրության ապահովման համար: Օրինակ, լսողության կամ տեսողության խնդիրներ ունեցող անձանց համար կարող են անհրաժեշտ լինել տարբեր տեխնոլոգիական լուծումներ, իսկ մտավոր առողջության խնդիրներ ունեցող անձանց՝ այլ տեսակի աջակցություն:

2. **Վիճակագրական տվյալների ճշգրտություն:** Հաշմանդամության տեսակի նշումը կարևոր է ճիշտ վիճակագրություն վարելու համար, ինչը թույլ է տալիս վեր հանել բռնության ենթարկված հաշմանդամություն ունեցող կանանց հատուկ խնդիրները: Սա հնարավորություն կտա ավելի նպատակային քաղաքականություն մշակել և համապատասխան միջոցներ ձեռնարկել՝ հիմնված տարբեր խմբերի իրական կարիքների վրա:

3. **Քաղաքականության և ֆինանսավորման բարեփոխումներ**: Հաշմանդամության մանրամասն վիճակագրությունը կօգնի պետությանը և հասարակական կազմակերպություններին ապահովել ավելի ճշգրիտ ֆինանսավորում և ռեսուրսների բաշխում՝ ըստ հատուկ կարիքների: Այս տվյալները կօգնեն տարբեր խմբերի համար համապատասխան աջակցության ծրագրեր մշակել:

4. **Հասարակական իրազեկություն և անելիքների պլանավորում**: Մանրամասն վիճակագրությունը կնպաստի նաև հասարակական իրազեկության բարձրացմանը և անելիքների ռազմավարական պլանավորմանը: Այն կօգնի ճիշտ պատկերացում կազմել, թե ինչ չափով է բռնությունը

ազդում հաշմանդամություն ունեցող կանանց վրա և ինչպես կարող են ծառայությունների մատուցողները արդյունավետ արձագանքել այդ իրավիճակներին:

Այսպիսով, յուրաքանչյուր շահառուի հաշմանդամության տեսակը մանրամասն նշելը և դրա վերաբերյալ վիճակագրություն վարելը կենսական նշանակություն ունի ինչպես ծառայությունների որակը բարելավելու, այնպես էլ հաշմանդամություն ունեցող անձանց անվտանգության և պաշտպանության ապահովման գործում:

08 Աջակցող ծառայությունների մատուցում

Անհապաղ արձագանքում և ճգնաժամային միջամտություն

- Գնահատեք անվտանգության անհապաղ կարիքները:
- Տրամադրեք էմոցիոնալ աջակցություն:

Լրացուցիչ ծառայությունների ուղղորդում

Համագործակցեք այլ ծառայություններ մատուցողների հետ՝ ապահովելու համապարփակ աջակցություն:

09 Հաշմանդամություն ունեցող կանանց և աղջիկների հզորացում

Ինքնապաշտպանության խրախուսում

Աջակցեք բռնության վերապրածներին՝ բարձրաձայնելու իրենց կարիքներն ու նախասիրությունները՝ նպաստելով նրանց ինքնավարությանը:

Հմտությունների և ճկունության ձևավորում

Կազմակերպե՛ք դասընթացներ և տրամադրեք ռեսուրսներ՝ օգնելու հաշմանդամություն ունեցող կանանց և աղջիկներին

զարգացնել դիմակայելու հմտությունները, բարձրացնելու ինքնագնահատականը և ճկունությունը:

Հասարակության ներգրավվածության խթանում

Խրախուսեք հաշմանդամություն ունեցող կանանց և աղջիկների մասնակցությունը համայնքային և հասարակական կազմակերպությունների գործունեությանը՝ սոցիալական կապերը և աջակցող ցանցերը խթանելու նպատակով:

10 Ուսուցում և կարողությունների զարգացում ծառայություններ մատուցողների համար

Ընթացիկ վերապատրաստման կարևորությունը

Աջակցման կենտրոնի ծառայություններ մատուցող աշխատակիցների կանոնավոր վերապատրաստումը կարևոր է վերջիններիս տեղեկացված պահելու լավագույն փորձի և հաշմանդամության և բռնության հետ կապված նոր խնդիրների մասին:

Համագործակցել հաշմանդամություն ունեցող կազմակերպությունների հետ

Համագործակցեք հաշմանդամություն ունեցող անձանց իրավունքներով զբաղվող տեղական կազմակերպությունների հետ՝ ծառայությունները շարունակաբար բարելավելու նպատակով:

Ստորև ներկայացնում ենք այդ կազմակերպությունների ցանկը:

Կազմակերպություն	Քաղաք
«Ագաթ» հաշմանդամություն ունեցող կանանց իրավունքների պաշտպանության կենտրոն ՀԿ	Ք. Գյումրի
Հելսինկյան Քաղաքացիական Ասամբլեայի Վանաձորի գրասենյակ	Ք. Վանաձոր

«Լիարժեք կյանք»	Ք. Ստեփանավան
«Հավասար իրավունքներ, հավասար հնարավորություններ» ՀԿ	Ք. Վանաձոր
«Մենք կարող ենք» ՀԿ	Ք. Երևան
«Լռության ձայն» ՀԿ	Ք. Երևան
«Փրկություն» հաշմանդամություն ունեցող երեխաների և երիտասարդների կենտրոն	Ք. Երևա
«Էմիլի արեգակ»	Ք. Գյումրի
«Սկարպ» ՀԿ	Ք. Երևան
«Աստղացոլք» ՀԿ	Ք. Ճամբարակ
«Հայկական ճամբար» ՀԿ	Ք. Երևան
«Սպիտակ բազե» ՀԿ	Ք. Սպիտակ
«Հեշտ կյանք» ՀԿ	Ք. Գյումրի
«Հաշմանդամություն և ներառական զարգացում» ՀԿ	Ք. Երևան
«Հայաստանի խուլերի միավորում» ՀԿ	Ք. Երևան
«Աստղավարդ» հաշմանդամ երեխաների ծնողների հասարակական կազմակերպություն	Ք. Վարդենիս
Հավասար կրթական հիմնադրամ ՀԿ	Ք. Երևան

10 Ամփոփում

Ուղեցույցի հիմնական կետերը ամփոփում են, թե ինչպես աջակցել բռնության ենթարկված հաշմանդամություն ունեցող կանանց և աղջիկներին՝ ընդգծելով ներառական և իրավունքահենք ծառայությունների անհրաժեշտությունը: Այն ներկայացնում է հիմնական մոտեցումները, ինչպիսիք են անվտանգ և մատչելի միջավայրի ստեղծումը, հաղորդակցման հարմարեցված մեթոդները, ֆիզիկական ու հոգեբանական աջակցության մատուցումը, ինչպես նաև իրավական պաշտպանության մեխանիզմների ապահովումը:

Ներառական ծառայությունների կարևորության հիմքում կանգնած է հաշմանդամություն ունեցող կանանց և աղջիկների իրավունքների ու արժանապատվության պահպանումը: Հաշմանդամության և կանանց նկատմամբ բռնության թեմաները նաև ընդգծում են այն մարտահրավերները, որոնց առնչվում են նրանք՝ պայմանավորված սոցիալական խտրականությամբ, մատչելիության բացակայությամբ և համակարգային արգելքներով:

Գործողության կոչ՝ ծառայություններ մատուցողների համար

Խրախուսվում է ծառայություններ մատուցողներին հետևել ուղեցույցում ներկայացված ռազմավարություններին, շարունակաբար կատարելագործվել և ապահովել ներառական միջավայր՝ հաշմանդամություն ունեցող կանանց և աղջիկներին աջակցելու համար:

Այս ուղեցույցը ծառայում է որպես հիմնական ռեսուրս ծառայություններ մատուցողների համար, ովքեր ձգտում են բարելավել իրենց աջակցությունը՝ ուղղված բռնության ենթարկված հաշմանդամություն ունեցող կանանց և աղջիկներին: Ներառական մոտեցում խթանելով՝ մենք կարող ենք ավելի լավ զորեղացնել վերապրածներին և նպաստել նրանց իրավունքներին ու բարեկեցությանը: