

Kommunikációs szükségletek Ukrajna védelmi válságának átfogóbb kezelésére

- Szakpolitikai tájékoztató: 2022 április -

Az ukrajnai konfliktus okozza a világ legnagyobb és leggyorsabban növekvő lakóhely-elhagyási válságát a második világháború óta. Mindössze egy hónap leforgása alatt az Ukrajnából érkezők váltak a világ harmadik legnagyobb menekült népességévé,¹ több mint 5 millióan² kényszerültek elhagyni országukat - a szíriai háború több mint négy év alatt érte el ezt a számot.³ A konfliktus közvetlen következményeként további 7,1 millió ember kényszerült lakóhelye elhagyására Ukrajnán belül, és több mint 13 millió embert érintett a származási helyén folyó harc.⁴

A fontos információkhoz való hozzáférés hiánya a megfelelő nyelven súlyosítja az emberek kiszolgáltatottságát, és további veszélynek teszi ki őket. Több értékelés is megállapította, hogy az információs szakadék és a kommunikációs igények kritikus problémát jelentenek az érintett lakosság számára.⁵ Az emberek megbízható információkat keresnek a biztonságos utazási útvonalokról, a menekültügyi eljárásokról, a rendelkezésre álló szolgáltatásokról, a határátlépési eljárásokról, a pénzügyeik külföldön történő intézéséről stb.⁶

Ezekre az információkra azokon a nyelveken van szükségük, amelyeket a legjobban megértenek, ami lehet ukrán, orosz, vagy a több mint egy tucat [ukrajnai kisebbség által beszélt nyelv](#) egyike, illetve a külföldi lakosok különböző nyelvei. A nyelvi és kommunikációs preferenciákra vonatkozó adatgyűjtés hiánya miatt a segítségnyújtók nem tudnak hatékonyabb tájékoztatási és kommunikációs stratégiákat kidolgozni. A fordítást és tolmácsolást biztosító - gyakran képzés vagy útmutatás nélküli - helyi segítőknek jobb támogatásra van szükségük ahhoz, hogy hatékonyan és saját mentális egészségük veszélyeztetése nélkül tudjanak segítséget nyújtani.

¹ UNHCR Menekült Népszámlálási Adatbázis, <https://www.unhcr.org/refugee-statistics/>

² 5.034.439 a 2022. április 19-i állapot szerint. <https://data2.unhcr.org/en/situations/ukraine>

<https://reliefweb.int/report/ukraine/ukraine-humanitarian-impact-situation-report-1200-pm-eet-18-april-2022>. Megjegyzés: az ukrajnai Állami Határőrség 2022. február 28. és 2022. április 18. között 948 500 esetről számolt be, amikor ukránok léptek Ukrajnába. Amint azonban az ENSZ Menekültügyi Főbiztossága megjegyzi, „Ez a szám a határokon átnyúló mozgásokat tükrözi, amelyek ingadozóak lehetnek, és nem feltétlenül jeleznek fenntartható visszatérést, mivel az ukrajnai helyzet továbbra is rendkívül labilis és kiszámíthatatlan.” UNHCR, Operatív Adatportál Adatfrissítés 2022. április 18-án: <https://data2.unhcr.org/en/situations/ukraine>

³ UNHCR, Operatív Adatportál. 2022. március 2-i adatfrissítés: <https://data2.unhcr.org/en/situations/ukraine>;

<https://data2.unhcr.org/en/situations/syria>. A történelmi adatok szerint a Szíriából érkező regisztrált menekültek száma 2015-ben 4 millióra nőtt.

⁴ Ukrán helyzet 8. gyors frissítés (2022. április 13.), <https://reliefweb.int/report/ukraine/ukraine-situation-flash-update-8-13-april-2022>

⁵ Global Protection Cluster, UKRAJNA VÁLASZVÉDELMI PILLANATKÉP, 2022. március 17-26.,

<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/ukraine/document/protection-cluster-ukraine-response-protection-snapshot-17-26-march-2022>; UNOCHA Ukrajna: Humanitárius hatások helyzetjelentés (2022. március 25., 12 óra (EET)); IOM, Ukrajnai belső menekültek jelentés - Általános népességfelmérés 2022. MÁRCIUS 16. (1. FORDULÓ),

<https://dtm.iom.int/reports/ukraine-internal-displacement-report-eral-population-survey-16-march-2022-round-1>

⁶ Global Protection Cluster, UKRAJNA VÁLASZVÉDELMI PILLANATKÉP, 2022. március 17-26.,

<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/ukraine/document/protection-cluster-ukraine-response-protection-snapshot-17-26-march-2022>

A problémák

Túl sok információ és félretájékoztatás

A menekülteket befogadó országokban és Ukrajnán belül is a jó szándékú, és nagyon is szükséges támogatás bővülése az információmennyiség elsőprő növekedéséhez, ugyanakkor jelentős információs hiányosságokhoz vezet.

A menekültek, az országon belül lakóhelyüket elhagyni kényszerült személyek és a konfliktus sújtotta lakosság szélesebb körének tájékoztatása és a velük való kommunikáció a reagálás kezdete óta gyorsan fejlődött. Egyes befogadó országok módosították a menekültjogokra vonatkozó szabályait, valamint új szolgáltatásokat és eljárásokat vezettek be.

Az egyéni kezdeményezések nem mindig közvetítenek pontos információkat. Számos esetben a megosztott adatokat szándékos félrevezetésként azonosították, amelynek célja, hogy összezavarja vagy félrevezesse az embereket a konfliktussal, a biztonságos útvonalakkal és a hozzáférési pontokkal kapcsolatban.⁷

Ukrajnában és a menekülteket befogadó országokban a kormányok és a települések olyan weboldalakat hoztak létre, amelyek megfelelő iránymutatást nyújtanak az érkező menekültek számára. Az ENSZ-ügynökségek ugyanezt tették. Az ENSZ Menekültügyi Főbiztossága és az UNICEF megkezdte a közös segély-, védelmi- és információs csomópontok, az úgynevezett Kék Pontok felállítását a fő menekültútvonalak mentén, ami üdvözlendő. Az ukrán regionális (oblaszty), területi (raion) és önkormányzati hatóságok széles körben megbízható információforrásnak tekintett információs csomópontokat hoztak létre. Ezek azonban csak a térségben elérhető szolgáltatásokról nyújtanak információt, a segélyvonalak pedig csak munkaidőben állnak rendelkezésre. Ukrajnán belül a lakóhelyüket elhagyni kényszerültek 15%-a továbbra is sürgető szükségletként azonosítja az információ és a kommunikáció biztosítását, az eredeti származási helyüket el nem hagyó emberek 9%-ával együtt⁸.

Az ezidáig Ukrajnából elmenekülő emberek többsége (98%) írástudó, valamint rendelkezik mobiltelefonnal és internet-hozzáféréssel, bár ez néhány közösségnél – például a románoknál – korlátozottabb. A háború elhúzódásával érkező menekültek kevesebb hozzáféréssel rendelkezhetnek, és talán kevésbé értenek a technikához. Az ukrán és más nyelvek közötti automatikus fordítás még nem fejlett annyira, hogy egyértelműen közvetítse a komplex vagy technikai tartalmakat. Ukrajnában a távközlési infrastruktúra zavarai és megsemmisülése, a gyenge mobilinternet-hálózatok és az elektromos töltőállomások hiánya is akadályozzák a kommunikációt, ami megnehezíti az emberek számára a családtagjaikkal való kapcsolattartást.⁹

¹⁰

⁷ BBC News, ukrainai megszállás: Terjed az a valótlan állítás, miszerint a háború átverés, 2022. március 8., <https://www.bbc.com/news/60589965>; OHCHR Frissítés az ukrainai emberi jogi helyzetről, 2022. február 24. - március 26.; ICRC, Ukrajna: Az ICRC tevékenységével kapcsolatos félretájékoztatás kezelése, 2022. március 26., reliefweb.int/report/ukraine/ukraine-addressing-misinformation-about-icrc-s-activities-enru

⁸ IOM, Ukrainai belső menekültek jelentés-Általános népességfelmérés 2022. Április 1. (2. FORDULÓ), https://ukraine.iom.int/sites/default/files/ukraine_internal_displacement_report_r2_apr_2022_eng.pdf

⁹ GPC, UKRAJNA VÁLASZVÉDELMI PILLANATKÉP, 2022. március 17-26., <https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/ukraine/document/protection-cluster-ukraine-response-protection-snapshot-17-26-march-2022>

¹⁰ UNOCHA Ukrajna: Humanitárius hatások helyzetjelentés (2022. március 25., 12 óra (EET))

Készséges, de tapasztalatlan helyi segítők

Az Ukrajnával szomszédos országok nemzeti és helyi kormányai vezető szerepet töltenek be a területükre érkező lakóhelyelhagyásra kényszerültek számára történő komplex és gyorsan fejlődő segítségnyújtás koordinálásában.

A nemzeti civil társadalom, a helyi civil szervezetek és települések figyelemre méltó erőfeszítéseket tettek Lengyelországban, Magyarországon, Romániában, a Moldovai Köztársaságban, Szlovákiában és más európai célországokban is. Az önkéntesekre való támaszkodás fenntarthatatlan, miközben a nemzeti civil szervezetek a nem állami és helyi önkormányzati reagálás fő szószólói kívánnak lenni.

Számos helyi segítők nem rendelkezik humanitárius tapasztalattal és nem ismeri a nemzetközi reagálási rendszereket, beleértve a koordinációt, a normákat, az iránymutatásokat és a menekültügyi segítségnyújtáshoz kapcsolódó jogi kötelezettségeket. A kritikus hiányosságok közé tartozik a védelmi kockázatok alacsony szintű ismerete, az elszámoltathatóság és a méltóság fontossága, valamint a pszichoszociális támogatás szükségessége.

A tájékoztatás összehangolása egy jelentős hiányosság

A helyi és nemzeti támogatás növekedését tovább bonyolítja a nemzetközi közösség - az ENSZ-ügynökségek, a nemzetközi nem kormányzati szervezetek és a nemzetközi kormányzati ügynökségek - felől érkező támogatás.

A nemzetközi ügynökségek korlátozott készütségi kapacitása és a helyi segítők magas létszáma folyamatos információ-túlterheltséghez és beazonosíthatatlan hiányosságokhoz vezet. Számos helyi segítők el van szigetelve az ENSZ által vezetett koordinációs rendszertől, és kevés nemzetközi tapasztalattal rendelkező személyzet áll rendelkezésére ahhoz, hogy a megfelelő nyelveken és a megfelelő időben biztosítsa a helyi szereplők számára a szükséges képzést, tájékoztatást és támogatást.

A további szervezetek csatlakozásával, és az ukrán helyzet romlásával a koordinációs rendszer egyre összetettebbé válik. Ez azt jelenti, hogy az információk gyorsan változnak. Annak eldöntése, hogy mi kritikus fontosságú és mi nem az, nemcsak az érintett emberek számára jelenthet kihívást, hanem a helyi segítők számára is.

A CLEAR Global értékelése a jelenlegi információs rendszerekről azt mutatja, hogy a helyi és a nemzetközi segítők között kevés az összhang, az információk a menekültek útvonala mentén országonként változnak, és az információs szolgáltatásra használt rendszerek nincsenek összehangolva. A menekültek és a belső menekültek számára eddig rendelkezésre álló információk többsége csak az azonnali támogatással kapcsolatos rövid távú döntéshozatal szempontjából releváns, és nem az olyan közép- vagy hosszú távú döntések szempontjából, mint például az, hogy melyik országot vagy várost válasszák végső úti célként, vagy hogy mikor válhat biztonságossá a visszatérés.

A hatások

Az információ hiánya növeli a védelmi kockázatokat

A menekültek¹¹ és az országukon belül kitelepített személyek¹² többnyire nők és gyermekek, akik különösen ki vannak téve az emberkereskedelem, a szexuális kizsákmányolás és szexuális visszaélések veszélyeinek.¹³ Az információkhoz való hozzáférésük és védelmük a kommunikáció nyelvén múlhat. A hatékonyság érdekében a védelmi szolgáltatásoknak és a visszaélések bejelentésére szolgáló csatornáknak minden érintett számára a saját anyanyelvén kell elérhetőnek lenniük. Ennek hiánya növelheti a kiszolgáltatottságukat és veszélyeztetheti a reagálás egészének hatékonyságát, beleértve az eseti adatgyűjtést, az igényfelméréseket, a jelentéstételt és a szolgáltatásnyújtást.¹⁴

Hétköznapi emberek ezrei nyitották meg otthonaikat a harcok elől menekülő családok befogadására. Egyre nagyobb aggodalomra ad okot azonban az emberkereskedelem és a gyermekek Ukrajnából való szabálytalan kiszállítása.

A házigazda családok és a magánközlekedést kínáló személyek nincsenek megfelelően regisztrálva a helyi vagy nemzetközi ügynökségeknél; szűrésük sok esetben elmarad. Még nincs a segítségnyújtásban elfogadott mechanizmus erre vonatkozóan. A házigazdák nyomon követésének hiánya aláássa az elszámoltathatóságukat az általuk nyújtott támogatással kapcsolatban. Ez jelentős védelmi aggályokhoz vezethet azon kiszolgáltatottak esetében, akik tájékozatlanok, nem feltétlenül beszélnek a házigazdák nyelvét, nem ismerik a reagálási rendszert, és a házigazdáiktól várnák az információkat.

Kétirányú kommunikáció - az érintett lakosság kritikus szükséglete

A nyelvi akadályok a legsürgetőbb kommunikációs nehézségek közé tartoznak. Azok, akik nem beszélnek a befogadó ország fő nyelvét, nehezen jutnak információhoz. Az üzenetek átadása személyről személyre történik különböző nyelveken, ezért azok a folyamat során gyakran módosulnak. Az interneten fellelhető információk pontatlanok lehetnek - különösen ha olyanoktól származnak, akiknek célja az emberek kiszolgáltatott helyzetével való visszaélés.

Az érintett lakosság elszámoltathatósága céljából bevezetett rendszer hiánya éppen azokat veszélyeztetheti, akiken segíteni próbálunk. Az egyértelműség hiánya arra vonatkozóan, hogy ki a felelős a menekültek helyzetéért a dolgok rosszra fordulása esetén, vagy hogy hol található a releváns információk a menekültek jogairól és a rendelkezésre álló szolgáltatásokról, befolyásolhatja az emberek boldogulási képességét.

¹¹ UK Women, In Focus: Az ukrajnai háború a nők és lányok krízise, 2022. március 29., <https://www.unwomen.org/en/news-stories/in-focus/2022/03/in-focus-war-in-ukraine-is-a-crisis-for-women-and-girls>

¹²IOM, Ukrajnai belső menekültek jelentés - Általános népességfelmérés 2022. MÁRCIUS 16. (1. FORDULÓ), <https://dtm.iom.int/reports/ukraine-internal-displacement-report-eral-population-survey-1-march-16-round-1>

¹³ UNOCHA Ukrajna: Humanitárius hatások helyzetjelentés (2022. március 25., 12 óra (EET))

¹⁴Ukrajna gyors nemi elemzése: másodlagos adatok áttekintése (2022. március 29.), CARE, ENSZ nők, 2022. március 29., <https://data2.unhcr.org/en/documents/details/91723>

A nyelvi akadályok kihívást jelenthetnek a befogadó országok szolgáltatásait igénybe venni kívánó menekültek számára is. Az UNICEF ezt emelte ki a menekült gyermekek nemzeti oktatási rendszerekbe való integrálásával kapcsolatos lehetséges aggodalomként, és megállapította, hogy ukrán nyelvet beszélő segítőkre van szükség.¹⁵

Az előttünk álló út

A CLEAR Global kutatása megállapította, hogy a konfliktusok és katasztrófák miatt lakóhelyüket elhagyni kényszerült személyek számára kritikus fontosságú az anyanyelvükön történő kétirányú kommunikáció. Ez megelőzheti az adathiányok kialakulását, javíthatja a szolgáltatásnyújtás minőségét és javíthatja a védelmet.¹⁶ A tanultaknak az ukrain helyzetre reagálás egészére történő alkalmazásával a kormányok, a humanitárius szervezetek, és a helyi szervezetek hozzásegíthetik a legkiszolgáltatottabbakat az információk megszerzéséhez, saját hangjuk hallatásához, valamint saját maguk és családjuk biztonságának megóvásához.

A CLEAR Global azt javasolja, hogy a segítséget nyújtó szervezetek és hatóságok:

Biztosítsanak olyan információkat, amelyekre az emberek vágnak, és ne csak olyanokat, amelyekre feltételezhetően szükségük van

- A folyamatban lévő értékelések részeként integrálják az érintett lakosság nyelvvel és kommunikációs preferenciáival kapcsolatos általános kérdéseket.
- Működjenek együtt egy széles körben közölt, mindenki számára - a menekülteket befogadó országokban és Ukrajnán belül egyaránt - hozzáférhető elektronikus és offline visszajelzési mechanizmus létrehozásában.
- Konzultáljanak olyan veszélyeztetett csoportokkal, mint a roma közösség, a színes bőrű harmadik országbeli állampolgárok, a látás-, hallás- és kognitív zavarokkal küzdő emberek, valamint az LMBTQIA+ emberek, hogy biztosítsák számukra a kommunikációs mechanizmusok és információs termékek elérhetőségét.

Folytassák az információszolgáltatást. A kormányoknak, humanitárius és más szervezeteknek saját információikat kell szolgáltatniuk. Biztosítaniuk kell, hogy az információ:

- Könnyen hozzáférhető és rendszeresen frissül, vagy elavulás esetén eltávolításra kerül
- Elérhető az érintettek nyelvén, beleértve a kisebbségi csoportokat is, akik gyakran már marginalizálódtak, és ezért magasabb védelmi kockázatokkal szembesülnek - legalább a következő nyelveken:
- Ukrán, Orosz, Roma, Román, Magyar, Szlovák, Lengyel és a megegyező jelnyelvek
- Nyelvezete egyszerű, valamint írott, beszélt és vizuális formátumok keveréke, hogy a lehető legszélesebb közönséget érje el, és minimalizálja az összetévesztés lehetőségét. A humanitárius zsargon elkerülése az érintett lakossággal, valamint a nemzeti és helyi

¹⁵ UNICEF, [Ukrán menekültügyi reagálás, több ország helyzetjelentése 2022. március 16.](#)

¹⁶ Translators Without Borders, LANGUAGE MATTERS: A FELELŐSSÉGRE VONHATÓSÁG ÉS A MŰVELETI HATÉKONYSÁG JAVÍTÁSA ÉSZAKKELET NIGÉRIÁBAN, August 2018, <https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2018/09/Oslo-II-Policy-Brief-7.pdf>

segítségnyújtásban résztvevőkkel folytatott kommunikáció során segíthet megértetni azokat a fogalmakat, amelyek a segélyezési ágazaton kívül a legtöbbször számára ismeretlenek.

Támogatják a megbízható információk koordinálását:

- Hozzák létre a megbízható információszolgáltatók és válogatott információforrások hálózatát. Ez rendkívül fontos a félretájékoztatás kezelése, a mozgásban lévő emberek igényeinek kielégítése és a befogadó közösségek támogatása szempontjából.
- Azonosítsák a közösségekben beszélt összes nyelvet, ellenőrizték, hogy az érintett közösség és a helyi személyzet számára mely figyelemfelhívó anyagok érhetők el a megfelelő helyi nyelveken, és mely anyagok fordítása lenne hasznos.
- Az információ legyen felhasználható a különböző médiumokban (közösségi média, weboldalak, stb.).

Gondoskodjanak róla, hogy minden segítő megérti, hogyan védheti meg a legkiszolgáltatottabbakat:

- A szexuális kizsákmányolás, bántalmazás, zaklatás és emberkereskedelem bejelentésére szolgáló mechanizmusokat megfelelő személyzettel kell ellátni ahhoz, hogy a bejelentésekre időben és kulturálisan érzékeny módon, az érintett személyek nyelvén lehessen válaszolni.
- Védjék a menekülteket azzal, hogy a tranzitországok és a célországok befogadó családjait átvizsgálják és elszámoltatják. Ebbe beletartozik a menekülteket fogadó házigazdákkal való hatékony kommunikáció a felelősségükről, valamint arról, hogy hol található információ és támogatás.
- Biztosítsanak útmutatást, eszközöket, képzést és pszichoszociális támogatást a humanitárius tolmácsok és fordítók számára.

A kormányoknak és az adományozó országoknak támogatniuk kell olyan erőfeszítéseket, amelyek arra irányulnak, hogy a humanitárius segítségnyújtás „senkit se hagyjon hátra” az alábbiak finanszírozásával és bizonyításával:

- Adatgyűjtés az érintett lakosság nyelvéről és kommunikációs preferenciáiról
- Megfelelő kétirányú kommunikáció biztosítása az érintett lakosság számára leginkább hozzáférhető nyelveken, formátumokban és csatornákon
- Speciális kommunikációs támogatás a marginalizált nyelveket beszélők és a jelnyelv használói számára

Hogyan segíthet a CLEAR Global

A CLEAR Global küldetése, hogy segítsen az embereknek létfontosságú információkhoz jutni és hogy meghallgatásra találjanak, bármilyen nyelven is beszéljenek. Segítünk partnerszervezeteinknek abban, hogy meghallgassák az általuk kiszolgált közösségeket, és hatékonyan kommunikáljanak velük. Az üzeneteket és dokumentumokat lefordítjuk a helyi nyelvekre, támogatjuk a hang- és képi információk fordítását, valamint tanácsot adunk a

kétirányú kommunikációval kapcsolatban. Együttműködünk különböző partnerekkel az anyagok helyszíni tesztelésében és felülvizsgálatában annak érdekében, hogy javítsuk azok megértését és az általuk kiváltott hatást. Ezt a munka kutatáson, a nyelvek feltérképezésén és a célpopulációk kommunikációs igényeinek felmérésén alapul. Nyelvtechnológiai megoldásokat is fejlesztünk a közösségi szerepvállaláshoz.

A tolmácsolás, a fordítás, valamint a szexuális kizsákmányolás és szexuális visszaélések megelőzése terén már számos [forrást](#) elérhetővé tettünk az ukrajnai segítségnyújtáshoz releváns nyelveken. Partnerszervezeteinkkel együttműködve egy szükségletalapú támogatási programot dolgozunk ki annak érdekében, hogy az emberek meghallgatásra találhassanak, valamint hogy hozzájuthassanak az általuk keresett információkhoz és döntéseiket meghozhassák.

További információért látogasson el [honlapunkra](#), vagy vegye fel velünk a kapcsolatot az info@clearglobal.org elérhetőségen.