

## **Potrzeby Komunikacyjne Potęgujące Sytuację Kryzysową na Ukrainie - Komunikat: Kwiecień 2022 -**

Konflikt na Ukrainie spowodował największy oraz najszybciej rozwijający się kryzys przesiedleńczy od czasów II wojny światowej. Na przestrzeni jednego miesiąca, osoby będące z Ukrainy stały się trzecią największą populacją uchodźców na świecie,<sup>1</sup> gdzie ponad 5 milionów ludzi<sup>2</sup> zostało zmuszonych do ucieczki z kraju - w wojnie w Syrii osiągnięcie tej wartości zajęło ponad cztery lata.<sup>3</sup> Dodatkowo 7,1 miliona ludzi zostało przymusowo przesiedlonych na terenie Ukrainy, co jest bezpośrednim skutkiem konfliktu, a ponad 13 milionów ludzi zostało dotkniętych przez walki dziejące się w ich miejscach pochodzenia.<sup>4</sup>

Brak dostępu do ważnych informacji we właściwym języku sprawia, że ludzie stają się bardziej bezbronni, co wystawia ich na dalsze ryzyko. Wiele raportów zidentyfikowało luki informacyjne oraz potrzeby komunikacyjne jako kwestie krytyczne dla poszkodowanej ludności<sup>5</sup> Ludzie szukają wiarygodnych informacji dotyczących bezpiecznych tras podróży, procedur dla osób ubiegających się o azyl, dostępnych usług, procedur granicznych, możliwości dostępu do środków pieniężnych zza granicy, itd.<sup>6</sup>

Potrzebują tych informacji w językach które najlepiej rozumieją, a może to być język ukraiński lub rosyjski, albo dowolny z ponad kilkunastu [języków mniejszościowych Ukrainy](#), czy też różne języki obywateli zagranicznych. Brak zbierania danych na temat języka oraz preferencji komunikacyjnych pozostawia respondentów bez podstaw do planowania bardziej skutecznych strategii informacyjnych i komunikacyjnych. Lokalni respondenci którzy zapewniają tłumaczenia pisemne oraz ustne, często mimo braku szkoleń, potrzebują lepszego wsparcia, aby móc dalej pracować skutecznie - i bez narażania własnego zdrowia psychicznego.

<sup>1</sup> Statystyczna Baza Danych Populacji Uchodźców UNHCR <https://www.unhcr.org/refugee-statistics/>

<sup>2</sup> 5,034,439 na stan 19 kwietnia 2022 roku. <https://data2.unhcr.org/en/situations/ukraine> <https://reliefweb.int/report/ukraine/ukraine-humanitarian-impact-situation-report-1200-pm-eet-18-april-2022>. Uwaga: Państwowa Służba Graniczna Ukrainy odnotowała 948,500 przypadków, w których Ukraińcy wkraczali do Ukrainy pomiędzy 28 lutego 2022 oraz 18 kwietnia 2022 roku. Jednakże, jak zauważa Wysoki komisarz Narodów Zjednoczonych do spraw uchodźców (UNHCR): „Ta wartość nie odzwierciedla ruchów transgranicznych, które mogą być wahadłowe, a to nie oznacza powrotów na stałe, jako że sytuacja na całym terenie Ukrainy pozostaje mocno niestabilna i nieprzewidywalna.” UNHCR, Portal Danych Operacyjnych. Aktualizacja na stan 18 kwietnia 2022 roku: <https://data2.unhcr.org/en/situations/ukraine>

<sup>3</sup> UNHCR, Portal Danych Operacyjnych. Aktualizacja na stan 2 marca 2022 roku: <https://data2.unhcr.org/en/situations/ukraine>; <https://data2.unhcr.org/en/situations/syria>. Według danych historycznych, liczba zarejestrowanych uchodźców z Syrii wzrosła do 4 milionów w 2015 roku.

<sup>4</sup> Sytuacja w Ukrainie Flash Update #8 (13 kwietnia 2022), <https://reliefweb.int/report/ukraine/ukraine-situation-flash-update-8-13-april-2022>

<sup>5</sup> Global Protection Cluster, UKRAINE RESPONSE PROTECTION SNAPSHOT, 17-26 March 2022, <https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/ukraine/document/protection-cluster-ukraine-response-protection-snapshot-17-26-march-2022>; Biuro Narodów Zjednoczonych ds. Koordynacji Pomocy Humanitarnej (UNOCHA) na Ukrainie: Raport Sytuacyjny Impaktu Humanitarnego (stan na 12:00 (EET) 25 marca 2022); Międzynarodowa Organizacja ds. Migracji (IOM), Przesiedlenia Wewnętrzne w Ukrainie Raport- Badaniu Ankiety Populacji Ogólnej 16 MARCA 2022 (RUNDA 1), <https://dtm.iom.int/reports/ukraine-internal-displacement-report-general-population-survey-16-march-2022-round-1>

<sup>6</sup> Global Protection Cluster, UKRAINE RESPONSE PROTECTION SNAPSHOT, 17-26 March 2022, <https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/ukraine/document/protection-cluster-ukraine-response-protection-snapshot-17-26-march-2022>

## Problemy

### Zbyt wiele informacji lub dezinformacji/błędnych informacji

Poszerzenie bardzo potrzebnego oraz wyrażającego dobre intencje wsparcia w krajach przyjmujących uchodźców oraz na terenie Ukrainy, jest przyczyną przytłaczającego wzrostu informacji oraz znaczących luk informacyjnych.

Informacja oraz komunikacja z uchodźcami, przesiedleńcami wewnętrznymi oraz szerszej populacji dotkniętej konfliktem, gwałtownie ewoluowała od początku reakcji. Niektóre kraje przyjmujące zmieniły swoje prawa dotyczące uchodźców, oraz wdrożyły nowe usługi i procedury.

Indywidualne inicjatywy nie zawsze udostępniają poprawne informacje. W wielu przypadkach, przedstawione wiadomości zostały uznane za celową dezinformację, mającą za cel dezorientację oraz wprowadzenie w błąd na temat konfliktu, bezpiecznych tras oraz punktów dostępu.<sup>7</sup>

Rządy i władze miast na Ukrainie, oraz kraje przyjmujące uchodźców założyły strony internetowe, aby zapewnić konieczną pomoc nowo przybyłym uchodźcom. Organizacje ONZ zrobiły to samo. UNHCR oraz UNICEF wspólnie zaczęły zakładać miejsca pomocy, ochrony oraz informacji, nazywane „Niebieskimi kropkami”, razem z głównymi trasami uchodźców, co witamy otwarcie. Władze miast, regionalne (obwodowe/oblast), okręgowo (rejonowe/raion) na Ukrainie utworzyły centra informacyjne które uznawane są za rzetelne źródła informacji. Jednakże, przedstawiają one jedynie informacje dotyczące usług dostępnych w danym obszarze, a telefony zaufania są dostępne wyłącznie w godzinach pracy. W Ukrainie, 15% wewnątrznie przesiedlonych ludzi dalej uznaje informacje oraz komunikacje za pilną potrzebę, a 9% ludzi nie opuściło swoich początkowych miejsc pochodzenia<sup>8</sup>.

Większość ludzi uciekających z Ukrainy potrafi czytać i pisać (98%), posiadają telefony komórkowe, dostęp do internetu, aczkolwiek to może być ograniczone w społecznościach takich jak społeczność romska. Podczas gdy wojna będzie trwać, ci którzy uciekają mogą być osobami z mniejszą stycznością lub stopniem zaznajomienia z technologią. Tłumaczenie maszynowe między językiem ukraińskim oraz innymi językami nie rozwinięte do stopnia pozwalającego na przekazywanie treści złożonych lub technicznych. W Ukrainie, komunikacja jest utrudniona również przez zakłócenia oraz zniszczenie infrastruktury telekomunikacyjnej, sieci internetu mobilnego, oraz brak stacji ładowania, przez co kontakt z członkami rodziny staje się trudniejszy.<sup>9 10</sup>

<sup>7</sup> BBC News, Ukraine invasion: False claims the war is a hoax go viral, 8 March 2022, <https://www.bbc.com/news/60589965>; OHCHR Update on the human rights situation in Ukraine, 24 February – 26 March 2022; ICRC, Ukraine: Addressing misinformation about ICRC's activities, 26 March 2022, [reliefweb.int/report/ukraine/ukraine-addressing-misinformation-about-icrc-s-activities-enru](https://reliefweb.int/report/ukraine/ukraine-addressing-misinformation-about-icrc-s-activities-enru)

<sup>8</sup> IOM, Ukraine Internal Displacement Report-General Population Survey 1 April 2022 (ROUND 2), [https://ukraine.iom.int/sites/default/files/ukraine\\_internal\\_displacement\\_report\\_r2\\_apr\\_2022\\_eng.pdf](https://ukraine.iom.int/sites/default/files/ukraine_internal_displacement_report_r2_apr_2022_eng.pdf)

<sup>9</sup> GPC, UKRAINE RESPONSE PROTECTION SNAPSHOT, 17-26 March 2022, <https://www.humanitarianresponse.info/https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/ukraine/document/protection-cluster-ukraine-response-protection-snapshot-17-26-march-2022>

<sup>10</sup> Biuro Narodów Zjednoczonych ds. Koordynacji Pomocy Humanitarnej na Ukrainie: Raport Sytuacyjny Impaktu Humanitarnego (stan na 12:00 (EET) on 25 March 2022

## Chętni lecz niedoświadczeni lokalni respondenci

Władze krajowe oraz samorządowe w krajach sąsiadujących z Ukrainą przejęły inicjatywę przy koordynacji złożonej oraz błyskawicznie ewoluującej reakcji na przymusowe przesiedlenie do ich terytoriów.

Narodowe społeczeństwo obywatelskie, lokalne organizacje pozarządowe oraz władze miast w Polsce, Węgrzech, Rumunii, Republice Mołdawii, Słowacji, oraz dalszych krajach docelowych dołożyły godnych podziwu starań. Obecne poleganie na wolontariuszach jest niemożliwe do utrzymania, w sytuacji gdy narodowe organizacje pozarządowe są zainteresowane by zostać głównymi rozmówcami przy reakcji niepaństwowych oraz lokalnych władz.

Wielu lokalnym respondentom brakuje doświadczenia w kwestii działań humanitarnych oraz zaznajomienia z międzynarodowymi systemami reakcji, między innymi koordynacją, standardami, wytycznymi, oraz obligacjami prawnymi dotyczącymi pomagania uchodźcom. Wśród kluczowych luk można zaliczyć niską świadomość dotyczącą ryzyka związanego z ochroną, znaczenia odpowiedzialności i godności, oraz potrzeby wsparcia psychospołecznego.

## Koordynacja informacji stanowi poważną lukę

Wzrost wsparcia lokalnego oraz narodowego stał się bardziej złożony przez nadchodzące wsparcie od społeczności międzynarodowej -- organizacji ONZ, międzynarodowych organizacji pozarządowych, oraz międzynarodowych agencji rządowych.

Ograniczona zdolność szybkiego reagowania wśród agencji międzynarodowych i ogromna liczba osób udzielających pomocy na miejscu powodują przeciążenie informacjami i niezidentyfikowane luki w komunikacji. Wielu lokalnych respondentów jest odizolowanych od systemów koordynacji prowadzonych przez ONZ, a jest niewielu pracowników wśród międzynarodowego, doświadczonego personelu dostępnych aby zapewnić konieczne szkolenie, informacje oraz wsparcie lokalnym podmiotom we właściwych językach oraz we właściwym czasie.

Z większą liczbą organizacji dołączających i z sytuacją na Ukrainie która się pogarsza, system koordynacji staje się coraz bardziej złożony. Oznacza to, że informacje szybko się zmieniają. Decydowanie o tym co jest kluczowe, a co nie jest, może być wyzwaniem nie tylko dla dotkniętej ludności, ale też dla lokalnych respondentów.

Raporty CLEAR Global dotyczące obecnych struktur informacyjnych wskazują, że jest niewielka spójność pomiędzy lokalnymi a międzynarodowymi respondentami, informacje różnią się w zależności od krajów przy trasach uchodźców, a systemy które dostarczają informacje nie są koordynowane. Większość informacji dostępnych do tej pory uchodźcom i przesiedleńcom wewnętrznym ma znaczenie jedynie przy podejmowaniu krótkoterminowych decyzji dotyczących natychmiastowego wsparcia, a nie decyzji średnio- i długoterminowych, takich jak wybór kraju lub miasta jako miejsca docelowego lub określenie, kiedy powrót może być bezpieczny.

## Skutki

### Brak informacji zwiększa ryzyko związane z ochroną

Kobiety i dzieci stanowią większość uchodźców<sup>11</sup> oraz wewnątrznie przesiedlonych ludzi,<sup>12</sup> i są w szczególności narażone na zostanie ofiarą handlu ludźmi oraz wykorzystywania i molestowania seksualnego.<sup>13</sup> Ich dostęp do informacji i ochrony może zależeć od języka komunikacji. Aby być skuteczne, służby ochrony oraz kanały służące do zgłaszania nadużyć muszą być dostępne dla wszystkich dotkniętych ludzi w ich własnych językach. Niezapewnienie tego może zwiększyć podatność na zagrożenia i zagrozić skuteczności całej reakcji, w tym gromadzenia danych o zdarzeniach, oceny potrzeb, raportowania i świadczenia usług.<sup>14</sup>

Tysiące zwykłych ludzi otworzyło drzwi swoich domów, aby przyjąć rodziny uciekające od walk. Jednakże, narastają obawy dotyczące handlu ludźmi oraz nieregularnym transportem dzieci z Ukrainy.

Rodziny przyjmujące oraz osoby oferujące prywatny transport nie są prawidłowo zarejestrowane w lokalnych lub międzynarodowych organizacjach; większość nie została poddana weryfikacji. Nie ma jeszcze ma uzgodnionego mechanizmu reagowania dotyczącego tej kwestii. Brak prowadzenia działań kontrolnych związanych z gospodarzami podważa kwestię odpowiedzialności związanej ze wsparciem które zgadzają się dostarczyć. To może doprowadzić do znacznych obaw dotyczących ochrony osób bezbronych, którzy mogą czuć się dezorientowani, nie zawsze mówią w języku ich gospodarzy, nie są zaznajomieni z systemem reakcji, i mogą polegać na gospodarzach w kwestiach informacyjnych.

### Dwustronna komunikacja – kluczowa potrzeba poszkodowanej ludności

Bariery językowe są wśród najpilniejszych problemów komunikacyjnych. Ludzie którzy nie mówią w głównym języku kraju przyjmującego, mają problem z uzyskaniem informacji. Wiadomości są przekazywane z osoby do osoby, między różnymi językami, i przez to ich treść może się zmieniać. Informacje dostępne w internecie mogą nie być poprawne – w szczególności od tych osób które próbują wykorzystać osoby bezbronne.

Brak ustalonego systemu odpowiedzialności w stosunku do poszkodowanej ludności może zagrażać tym ludziom, którym reakcja humanitarna ma za zadanie pomóc. Brak przejrzystości związanej z tym kto jest odpowiedzialny za sytuacje z uchodźcami w przypadku gdyby coś poszło nie tak, albo gdzie można szukać przydatnych informacji związanych z prawami uchodźców i dostępnymi usługami, może mieć wpływ na zdolność tych ludzi do radzenia sobie.

<sup>11</sup> UN Women, In Focus: War in Ukraine is a crisis for women and girls, 29 marca 2022 roku,

<https://www.unwomen.org/en/news-stories/in-focus/2022/03/in-focus-war-in-ukraine-is-a-crisis-for-women-and-girls>

<sup>12</sup> Międzynarodowa Organizacja ds. Migracji, Ukraine Internal Displacement Report-General Population Survey 16 MARCH 2022 (ROUND 1), <https://dtm.iom.int/reports/ukraine-internal-displacement-report-general-population-survey-16-march-2022-round-1>

<sup>13</sup> Biuro Narodów Zjednoczonych ds. Koordynacji Pomocy Humanitarnej na Ukrainie: Raport Sytuacyjny Impaktu Humanitarnego (stan na 12:00 (EET) on 1 April 2022

<sup>14</sup> Rapid gender analysis of Ukraine: Secondary data review (29 March 2022), CARE, UN Women, 29 marca 2022 roku, <https://data2.unhcr.org/en/documents/details/91723>

Bariery językowe mogą również stanowić wyzwania dla uchodźców którzy chcą skorzystać z usług w krajach przyjmujących. UNICEF wspominał o tym jako o potencjalnej obawie przy integracji dzieci uchodźców do narodowych systemów edukacji, i zidentyfikowali potrzebę znalezienia koordynatorów posługujących się językiem ukraińskim.<sup>15</sup>

## Przyszłe działania

Badania CLEAR Global wykazały, że dwustronna komunikacja w językach osób poszkodowanych jest kluczowa dla ludzi przesiedlonych z powodu konfliktu i katastrof. Może to zapobiec lukom w danych, poprawić jakość świadczenia usług, oraz poprawić ochronę.<sup>16</sup> Stosując te wiadomości podczas pomocy Ukrainie, rządy, organizacje humanitarne, oraz lokalne organizacje mogą wspierać najbardziej bezbronnych aby pomóc im zdobyć informacje, sprawić by ich wysłuchano, oraz zapewnić im i ich rodzinie bezpieczeństwo.

CLEAR Global rekomenduje, aby organizacje oraz władze niosące pomoc:

### **Dostarczały informacje których faktycznie chcą ludzie a nie tylko te informacje które władzom wydaje się, że ludzie potrzebują:**

- Jako część trwających raportów, połączenia standardowych pytań dotyczących języków oraz preferencji komunikacyjnych poszkodowanej ludności.
- Pracowały razem, aby utworzyć mechanizm informacji zwrotnej który jest powszechnie znany i dostępny dla wszystkich - w krajach przyjmujących uchodźców i na Ukrainie - zarówno elektronicznie jak i offline.
- Konsultacji z grupami zagrożonymi ryzykiem takimi jak społeczność romska, obywatele kraju trzeciego nie mający białego koloru skóry, ludzie posiadający wadę wzroku oraz niedosłuchu, ludzie posiadający zaburzenia funkcji poznawczych, oraz ludzie z grupy LGBTQIA, aby zapewnić, że mechanizmy komunikacji oraz produkty informacyjne są dla nich dostępne.

### **Dalej dostarczały informacje. Rządy, organizacje humanitarne i inni dostarczali swoje własne informacje. Muszą się upewnić, że informacje są:**

- Łatwe w dostępie oraz regularnie aktualizowane lub usuwane, gdy nie są już aktualne
- W językach dotkniętej ludności, między innymi grup mniejszościowych, które są często marginalizowane i w związku z tym mierzą się z większymi ryzykami ochrony - minimum w: ukraińskim, rosyjskim, romskim, rumuńskim, węgierskim, słowackim, polskim oraz odpowiednich językach migowych
- W prostym języku oraz połączeniu form pisanych, mówionych oraz wizualnych aby dotrzeć do jak największej możliwej widowni, i aby zminimalizować dezorientację. Unikanie żargonu humanitarnego podczas komunikacji z dotkniętą ludnością, oraz narodowymi i lokalnymi

<sup>15</sup> UNICEF, [Ukraine Refugee Response Multicountry SitRep 16 March 2022](#)

<sup>16</sup> Translators Without Borders, LANGUAGE MATTERS: IMPROVING ACCOUNTABILITY AND OPERATIONAL EFFECTIVENESS IN NORTHEAST NIGERIA, August 2018, <https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2018/09/Oslo-II-Policy-Brief-7.pdf>

podmiotami może pomóc przy wyjaśnianiu kwestii które nie są znane większości poza sektorem pomocy.

**Wspierały koordynację zaufanymi informacjami:**

- Powołały sieć dostawców zaufanych informacji oraz wyselekcjonowanych źródeł informacji. Jest to niezwykle ważne przy odnoszeniu się do kwestii dezinformacji, spełnianiu potrzeb ludzi uciekających, oraz wspieraniu wspólnot goszczących.
- Potwierdziły, którymi językami mówi się w społeczności, sprawdziły które materiały mające na celu podnoszenie świadomości dla dotkniętej społeczności oraz lokalnego personelu są już dostępne w odpowiednich językach lokalnych, oraz które materiały powinny zostać przetłumaczone.
- Sprawily, że te informacje będą dostępne w różnych mediach (w mediach społecznościowych, na stronach internetowych, itp.)

**Upewnily się, że wszyscy respondenci rozumieją jak chronić najbardziej bezbronnych:**

- Stworzyły mechanizmy służące zgłaszaniu wykorzystywania seksualnego, znęcania się, molestowania, oraz handlu ludźmi które powinny być odpowiednio obsadzone aby móc odpowiadać na raporty w sposób terminowy oraz uwzględniający różnice kulturowe, w językach osób poszkodowanych.
- Chronily uchodźców przez zapewnienie, że rodziny przyjmujące będące w procesie zatwierdzania oraz w krajach docelowych są zweryfikowani i podlegają odpowiedzialności. Obejmuje to skuteczną komunikację z osobami przyjmującymi uchodźców co do ich odpowiedzialności, oraz gdzie znaleźć informacje i wsparcie.
- Dostarczyły pomocy, narzędzi, szkoleń oraz wsparcia psychospołecznego humanitarnym tłumaczom pisemnym oraz ustnym.

**Rządy oraz państwa-darczyńcy powinny wspierać działania aby zapewnić to, że reagowanie humanitarne „nie zostawia nikogo w tyle”, poprzez finansowanie, oraz wymaganie dowodów:**

- Zgromadzonych danych dotyczących języków oraz preferencji komunikacyjnych poszkodowanej populacji
- Zapewnienia właściwej dwustronnej komunikacji w językach, formie oraz kanałach najbardziej przystępnych dla poszkodowanej ludności.
- Szczegółowego wsparcia komunikacyjnego dla osób mówiących w marginalizowanych językach oraz komunikujących się w języku migowym.

## Jak CLEAR Global może pomóc

Misją CLEAR Global jest pomoc ludziom w uzyskaniu niezbędnych informacji oraz w byciu wysłuchanym, niezależnie od tego, jakim językiem się posługują. Pomagamy naszym organizacjom partnerskim słuchać oraz skutecznie komunikować się ze wspólnotami którym służą. Tłumaczymy wiadomości oraz dokumenty na języki lokalne, wspieramy tłumaczenia audio oraz informacje obrazowe, oraz udzielamy rad dotyczących dwustronnej komunikacji.



Pracujemy z partnerami aby praktycznie przetestować oraz poprawiać materiały, aby polepszyć ich zrozumienie oraz wpływ. Ten materiał jest oparty na badaniach, mapowaniu języka, oraz ocenach potrzeb komunikacyjnych docelowej ludności. Opracowujemy także rozwiązania w zakresie technologii językowych służących działalnościom wspólnotowym.

Aby pomóc Ukrainie, przygotowaliśmy listę [materiałów naukowych](#) dostępnych we wszystkich odpowiednich językach, dotyczących tłumaczenia ustnego, tłumaczenia pisemnego, oraz zapobieganiu wykorzystywania i molestowania seksualnego. Opracowujemy program wsparcia oparty na potrzebach we współpracy z organizacjami partnerskimi, aby upewnić się, że ludzie zostaną wysłuchani, oraz otrzymają informacje które chcą uzyskać oraz w sposób który chcą uzyskać, aby w ten sposób mogli podejmować swoje własne decyzje.

Aby uzyskać więcej informacji, odwiedź [naszą stronę internetową](#) lub napisz do nas na adres [info@clearglobal.org](mailto:info@clearglobal.org).