

## **Nevoile de comunicare care agravează criza de Protecție din Ucraina - Briefing asupra politicii: Aprilie 2022-**

Conflictul din Ucraina provoacă cea mai mare și cea mai rapidă criză de strămutare din lume, după cel de-al doilea război mondial. În decursul unei singure luni de zile, persoanele din Ucraina au devenit a treia cea mai numeroasă populație de refugiați din lume,<sup>1</sup> cu peste 5 milioane<sup>2</sup> de persoane nevoite să își părăsească țara - cifre pe care războiul din Siria le-a atins în mai mult de patru ani.<sup>3</sup> Alte 7,1 milioane de persoane sunt strămutate cu forța în interiorul Ucrainei, o consecință directă a conflictului, iar peste 13 milioane de persoane au fost afectate de violențele din locurile lor de origine.<sup>4</sup>

Lipsa accesului la informații importante în limba potrivită accentuează vulnerabilitatea acestor persoane, expunându-le la riscuri suplimentare. Prin evaluări multiple s-au identificat lacunele de informare și nevoile de comunicare ca fiind problemele cruciale pentru persoanele afectate.<sup>5</sup> Acestea caută informații de încredere privind rutele de călătorie sigure, procedurile de azil, serviciile disponibile, procedurile la frontieră, accesarea propriilor finanțe din străinătate și multe altele.<sup>6</sup>

Au nevoie de aceste informații în limbile pe care le înțeleg cel mai bine, care poate fi ucraineana sau rusa, sau oricare dintre cele peste o duzină de [limbi minoritare din Ucraina](#), sau diverse limbi ale rezidenților străini. Lipsa colectării de date privind preferințele lingvistice și de comunicare le lasă pe persoanele care acordă asistență fără o temelie pentru planificarea unor strategii de informare și comunicare mai eficiente. Localnicii care acordă asistență prin asigurarea de servicii de traducere și interpretare, adesea fără instruire sau îndrumare, au nevoie de un sprijin

<sup>1</sup>Înaltul Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați (UNHCR), Baza de date statistice privind populația de refugiați, <https://www.unhcr.org/refugee-statistics/>

<sup>2</sup>5.034.439 în 19 aprilie 2022 <https://data2.unhcr.org/en/situations/ukraine> <https://reliefweb.int/report/ukraine/ukraine-humanitarian-impact-situation-report-1200-pm-eet-18-april-2022>. Notă: Serviciul găzduirii naționale de frontieră al Ucrainei a raportat 948.500 de cazuri de ucraineni care au intrat în Ucraina între 28 februarie 2022 și 18 aprilie 2022. Cu toate acestea, după cum observă UNHCR, „această cifră reflectă mișcările transfrontaliere, care pot fi oscilante, și nu indică neapărat reveniri de durată, deoarece situația din Ucraina rămâne extrem de instabilă și imprezvizibilă”. UNHCR, Portalul de date operaționale. Informații actualizate în 18 aprilie 2022: <https://data2.unhcr.org/en/situations/ukraine>

<sup>3</sup> UNHCR, Portalul de date operaționale. Date actualizate la data de 2 martie 2022: <https://data2.unhcr.org/en/situations/ukraine>; <https://data2.unhcr.org/en/situations/syria>. Conform datelor istorice, numărul de refugiați înregistrați din Siria a crescut la 4 milioane în 2015.

<sup>4</sup>Actualizare rapidă a situației din Ucraina, nr. 8 (13 aprilie 2022), <https://reliefweb.int/report/ukraine/ukraine-situation-flash-update-8-13-april-2022>

<sup>5</sup>Grupul de protecție globală, RĂSPUNS LA SITUAȚIA DIN UCRAINA - INSTANTANEU AL PROTECȚIEI, 17-26 martie 2022, <https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/ukraine/document/protection-cluster-ukraine-response-protection-snapshot-17-26-march-2022>; Oficiul ONU pentru Coordonarea Afacerilor Umanitare (UNOCHA) Ucraina: Raport privind situația impactului umanitar (de la ora 12:00 p.m. ora Europei de Est, în 25 martie 2022); Organizația Internațională pentru Migrație (OIM), Raport privind strămutarea internă în Ucraina - Sondaj general al populației 16 MARTIE 2022 (ETAPA 1), <https://dtm.iom.int/reports/ukraine-internal-displacement-report-general-population-survey-16-march-2022-round-1>

<sup>6</sup>Grupul de protecție globală, RĂSPUNS LA SITUAȚIA DIN UCRAINA - INSTANTANEU AL PROTECȚIEI, 17-26 martie 2022, <https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/ukraine/document/protection-cluster-ukraine-response-protection-snapshot-17-26-march-2022>

mai bun pentru a face acest lucru în mod eficient – și fără a-și compromite propria sănătate mintală.

## Problemele

### Prea multă informație și dezinformare (ne)intenționată

Extinderea sprijinului bine intenționat și extrem de necesar în țările care găzduiesc refugiați și în interiorul Ucrainei provoacă atât o creștere copleșitoare a volumului de informații, cât și lacune semnificative de informare.

Informarea și comunicarea cu refugiații, persoanele strămutate în interiorul țării și, în general, cu populația afectată de conflict, a evoluat rapid de la începutul intervenției referitor la situația din Ucraina. Unele țări-gazdă și-au schimbat normele privind drepturile refugiaților și au pus în aplicare noi servicii și proceduri.

Prin inițiativele individuale nu se comunică întotdeauna informații exacte. În mai multe cazuri, informațiile comunicate au fost identificate ca fiind dezinformări intenționate, menite să deruteze sau să inducă în eroare oamenii cu privire la conflict, la traseele sigure și la punctele de acces.<sup>7</sup>

Guvernele și municipalitățile din Ucraina și din țările care găzduiesc refugiații au creat site-uri web pentru a oferi îndrumările necesare refugiaților care sosesc acolo. Agențiile ONU au procedat la fel. Înalțul Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați (UNHCR) și UNICEF au început să înființeze centre comune de ajutor, protecție și informare, numite Blue Dots, de-a lungul principalelor trasee de refugiați, ceea ce este binevenit. Autoritățile regionale (oblastie), județene (raion) și municipale din Ucraina au înființat centre de informare care sunt considerate pe scară largă drept surse de informații de încredere. Totuși, acestea oferă doar informații despre serviciile disponibile în zonă, iar liniile telefonice de urgență sunt disponibile doar în timpul programului de lucru. În interiorul Ucrainei, 15% dintre persoanele strămutate în interiorul țării continuă să identifice informarea și comunicarea ca fiind o nevoie urgentă, urmate de 9% dintre persoanele care nu și-au părăsit locul de origine<sup>8</sup>.

Majoritatea persoanelor care au părăsit Ucraina până în prezent sunt alfabetizate (98%), au telefoane mobile și acces la internet, deși acest lucru va fi mai redus în rândul anumitor comunități, cum ar fi cea a romilor. Pe măsură ce războiul continuă, cei care părăsesc țara ar putea fi mai puțin conectați și mai puțin pricepuți la tehnologie. Traducerea automată între ucraineană și alte limbi nu este încă pe deplin dezvoltată pentru a transmite în mod clar conținuturi complexe sau tehnice. În Ucraina, comunicarea mai este îngreunată și de întreruperile din infrastructura de telecomunicații și de distrugerea acestora, de rețelele de

---

<sup>7</sup> BBC News, Invazia din Ucraina: Afirmațiile false că războiul este o farsă devin virale, 8 martie 2022, <https://www.bbc.com/news/60589965>; Actualizare privind situația drepturilor omului în Ucraina a Oficiului Înalțului Comisar al Națiunilor Unite pentru Drepturile Omului (OHCHR), 24 februarie - 26 martie 2022; Comitetul Internațional al Crucii Roșii (CICR), Ucraina: Combaterea dezinformării cu privire la activitățile CICR, 26 martie 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> OIM, Raport privind strămutarea internă în Ucraina - Sondaj general al populației, 1 aprilie 2022 (ETAPA 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)

internet mobil de proastă calitate și de lipsa stațiilor de încărcare, ceea ce face dificilă menținerea contactului cu membrii familiei.<sup>9 10</sup>

### Localnici care acordă asistență dispuși să intervină, dar inexperimentați

Autoritățile naționale și locale din țările învecinate Ucrainei au preluat conducerea în coordonarea unei intervenții complexe și în evoluție rapidă la strămutarea forțată a ucrainenilor pe teritoriile lor.

Societatea civilă națională, ONG-urile locale și municipalitățile din Polonia, Ungaria, România, Republica Moldova, Slovacia și din țările europene de destinație ulterioară au depus eforturi admirabile. Exista o dependență insuficientă de voluntari, deoarece ONG-urile naționale doresc să fie principalii interlocutori pentru răspunsul neguvernamental și al autorităților locale la situația din Ucraina.

Mulți dintre localnicii care acordă asistență nu au experiență umanitară și nu sunt familiarizați cu sistemele internaționale de răspuns la criză, printre care coordonarea, standardele, orientările și obligațiile legale privind asistența pentru refugiați. Printre lacunele cruciale se numără gradul scăzut de conștientizare a riscurilor de protecție, importanța responsabilității și a demnității, precum și nevoia de sprijin psihosocial.

### Coordonarea informațiilor reprezintă o lacună majoră

Creșterea sprijinului local și național este și mai complexă din cauza sprijinului primit din partea comunității internaționale - agenții ONU, ONG-uri internaționale și agenții guvernamentale internaționale.

Capacitatea limitată de intervenție rapidă a agențiilor internaționale și numărul mare de localnici care acordă asistență au ca rezultat o supraîncărcare continuă de informații și lacune neidentificate. Mulți dintre localnicii care acordă asistență sunt izolați de sistemele de coordonare conduse de ONU, și sunt disponibili puțini membri ai personalului internațional cu experiență, care să le ofere acestor actori locali formarea, informațiile și sprijinul necesar în limbile potrivite și la momentul potrivit.

Odată cu sosirea mai multor organizații și cu deteriorarea situației din Ucraina, sistemul de coordonare devine din ce în ce mai complex. Acest lucru înseamnă că informațiile se schimbă rapid. A decide ce este crucial sau nu poate fi o provocare nu numai pentru persoanele afectate, ci și pentru localnicii care oferă asistență.

Evaluările CLEAR Global ale structurilor actuale de informare indică faptul că este puțină consistență între persoanele care oferă asistență locale și internaționale, că informațiile variază de la o țară la alta de-a lungul rutelor de refugiați, și că sistemele utilizate pentru furnizarea de informații nu sunt coordonate. Majoritatea informațiilor disponibile până în prezent pentru refugiați și persoanele strămutate în interiorul țării sunt relevante doar pentru luarea deciziilor pe termen scurt, cu privire la sprijinul imediat, dar nu pentru decizii pe termen mediu sau lung,

<sup>9</sup> Grupul de protecție globală, RĂSPUNS LA SITUAȚIA DIN UCRAINA - INSTANTANEU AL PROTECȚIEI, 17-26 martie 2022, <https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/ukraine/document/protection-cluster-ukraine-response-protection-snapshot-17-26-march-2022>

<sup>10</sup> UNOCHA Ucraina: Raport privind situația impactului umanitar (de la ora 12:00 p.m. ora Europei de Est în 25 martie 2022)

cum ar fi ce țară sau oraș să aleagă ca destinație finală sau când ar putea fi sigur să se întoarcă acasă.

## Impactul

### Lipsa de informații sporește riscurile de protecție

Femeile și copiii reprezintă majoritatea refugiaților<sup>11</sup> și a persoanelor strămutate în interiorul țării<sup>12</sup> și sunt deosebit de vulnerabili atât la traficul de persoane, cât și la exploatarea sexuală și abuzul sexual.<sup>13</sup> Accesul acestora la informații și protecție poate depinde de limba în care are loc comunicarea. Pentru a fi eficiente, serviciile de protecție și canalele de raportare a abuzurilor trebuie să fie accesibile tuturor persoanelor afectate, în propriile lor limbi. Neasigurarea acestui lucru poate crește vulnerabilitatea și poate compromite eficacitatea întregii intervenții la criză, inclusiv colectarea de date privind incidentele, evaluarea nevoilor, raportarea și furnizarea de servicii.<sup>14</sup>

Mii de oameni obișnuiți și-au oferit locuințele pentru a primi familiile care au fugit din calea violențelor. Cu toate acestea, cresc îngrijorările cu privire la traficul de persoane și la transportul neregulamentar de copii în afara Ucrainei.

Famiiliile-gazdă și persoanele care oferă transport privat nu sunt înregistrate în mod corespunzător la agențiile locale sau internaționale; multe dintre ele nu sunt verificate. Deocamdată, pentru acest lucru nu există un mecanism convenit la nivelul acțiunii de răspuns la criză. Lipsa de monitorizare ulterioară a gazdelor subminează responsabilitatea pentru sprijinul pe care acestea au fost de acord să îl ofere. Acest lucru poate duce la îngrijorări semnificative cu privire la protecția persoanelor vulnerabile, care se simt dezorientate, nu vorbesc întotdeauna limba gazdelor lor, nu sunt familiarizate cu sistemul de răspuns la criză și se bazează pe gazdele lor pentru informații.

### Comunicarea bidirecțională - o nevoie crucială pentru populația afectată

Barierile lingvistice se numără printre cele mai presante probleme de comunicare. Persoanele care nu vorbesc limba principală a țării-gazdă au dificultăți în a obține informații. Mesajele sunt transmise de la o persoană la alta, de la o limbă la alta, schimbându-se adesea în acest proces. Informațiile disponibile pe internet pot fi incorecte - în special din partea celor care încearcă să profite de vulnerabilitatea oamenilor.

---

<sup>11</sup> Femei din Marea Britanie, în vizor: Războiul din Ucraina este o criză pentru femei și fete, 29 martie 2022, <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> OIM, Ucraina Raport privind strămutarea internă - Sondaj general al populației 16 MARTIE 2022 (ETAPA 1), <https://dtm.iom.int/reports/ukraine-internal-displacement-report-general-population-survey-16-march-2022-round-1>

<sup>13</sup> UNOCHA Ucraina: Raport privind situația impactului umanitar (de la ora 12:00 p.m. ora Europei de Est în 1 aprilie 2022

<sup>14</sup> Analiză rapidă de gen pentru Ucraina: Analiza datelor secundare (29 martie 2022), CARE, ONU Femei, 29 martie 2022, <https://data2.unhcr.org/en/documents/details/91723>

Absența unui sistem stabilit de responsabilitate față de populația afectată ar putea sfârși prin a pune în pericol chiar persoanele pe care răspunsul la criză încearcă să le sprijine. Lipsa de claritate cu privire la cine este responsabil pentru situația refugiaților în cazul în care lucrurile nu merg bine sau unde să caute informații relevante privind drepturile refugiaților și serviciile disponibile ar putea afecta capacitatea oamenilor de a face față situației.

Barierile lingvistice pot reprezenta, de asemenea, provocări pentru refugiații care doresc să utilizeze serviciile din țările-gazdă. UNICEF a evidențiat acest lucru ca fiind o posibilă preocupare pentru integrarea copiilor refugiați în sistemele naționale de educație și a identificat nevoia de facilitatori vorbitori de ucraineană.<sup>15</sup>

## Calea de urmat

În urma cercetărilor CLEAR Global s-a constatat că o comunicare bidirecțională în limbile celor afectați este esențială pentru persoanele strămutate din cauza conflictelor și dezastrelor. Aceasta poate preveni lacunele datelor, poate îmbunătăți calitatea furnizării de servicii și poate îmbunătăți protecția.<sup>16</sup> Aplicând aceste concluzii în cadrul răspunsului la situația din Ucraina, guvernele, organizațiile umanitare și organizațiile locale îi pot ajuta pe cei mai vulnerabili să obțină informații, să se facă auziți și să se mențină pe ei și familiile lor în siguranță.

CLEAR Global le recomandă organizațiilor și autorităților care asigură răspunsul la criză:

### **Să furnizeze informațiile pe care oamenii le doresc, nu doar ceea ce se presupune că au nevoie.**

- Ca parte a evaluărilor continue, să integreze întrebări standard privind limbile și preferințele de comunicare ale populației afectate.
- Să colaboreze pentru a stabili un mecanism de feedback care să fie comunicat pe scară largă, accesibil tuturor - în țările care găzduiesc refugiați și în Ucraina - atât pe cale electronică, cât și offline.
- Să se consulte cu grupurile specifice de risc, cum ar fi comunitatea romă, resortisanți de culoare ai unei țări terțe, persoane cu deficiențe de vedere, auditive și cognitive și persoane LGBTQIA+, pentru a se asigura că mecanismele de comunicare și produsele de informare le sunt accesibile și lor.

### **Să continue să furnizeze informații. Guvernele, organizațiile umanitare și altele trebuie să își producă propriile informații. Acestea trebuie să se asigure că informațiile sunt:**

- Ușor de accesat și actualizate în mod regulat sau înlăturate atunci când nu mai sunt valide.
- În limbile persoanelor afectate, inclusiv a grupurilor minoritare, care sunt, adesea, deja marginalizate și, prin urmare, se confruntă cu riscuri de protecție mai mari - cel puțin în:
- ucraineană, rusă, romani, română, maghiară, slovacă, poloneză și limbajele semnelor corespunzătoare acestor limbi.

<sup>15</sup> UNICEF, [Raport privind situația răspunsului multinațional pentru refugiații din Ucraina, 16 martie 2022](#)

<sup>16</sup> Translators Without Borders, LIMBA CONTEAZĂ: ÎMBUNĂTĂȚIREA RESPONSABILITĂȚII ȘI A EFICACITĂȚII OPERAȚIONALE ÎN NORD-ESTUL NIGERIEI, august 2018, <https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2018/09/Oslo-II-Policy-Brief-7.pdf>

- Într-un limbaj simplu și într-o combinație de formate scrise, orale și vizuale, pentru a ajunge la un public cât mai larg posibil și pentru a reduce confuzia. Prin evitarea jargonului umanitar atunci când se comunică cu populația afectată și cu actorii locali și naționali implicați în acordarea de asistență, se facilitează explicarea unor concepte care sunt necunoscute pentru majoritatea celor din afara sectorului umanitar.

#### **Să sprijine coordonarea informațiilor de încredere:**

- Să creeze o rețea de furnizori de informații de încredere și de surse de informații sistematizate. Acest lucru este extrem de important pentru a combate dezinformarea, pentru a răspunde nevoilor persoanelor care călătoresc și pentru a sprijini comunitățile-gazdă.
- Să confirme toate limbile vorbite în comunitate, să verifice materialele de sensibilizare care sunt deja disponibile în limbile locale corespunzătoare, pentru comunitatea afectată și pentru personalul local, și să verifice ce materiale ar fi mai utile dacă ar fi traduse.
- Să se asigure că informațiile pot fi utilizate în diferite medii (rețele sociale, site-uri web, etc.).

#### **Să se asigure că toate persoanele care oferă asistență înțeleg cum să îi protejeze pe cei mai vulnerabili:**

- Mecanismele de raportare a exploatării sexuale, a abuzului, a hărțuirii și a traficului de persoane ar trebui să fie dotate cu personal adecvat pentru a răspunde la aceste raportări în timp util, cu sensibilitate la diferențele culturale și în limbile persoanelor afectate.
- Să îi protejeze pe refugiați prin garantarea faptului că familiile-gazdă din țările de tranzit și din țările de destinație finală sunt verificate și responsabile. Aceasta include comunicarea eficientă cu gazdele refugiaților despre responsabilitățile lor și despre unde pot găsi informații și sprijin.
- Să le asigure îndrumare, instrumente, formare și sprijin psihosocial interpreților și traducătorilor din domeniul umanitar.

#### **Guvernele și țările donatoare ar trebui să sprijine eforturile prin care se asigură că răspunsul umanitar „nu lasă pe nimeni în urmă” prin finanțarea și solicitarea de dovezi privind:**

- Colectarea de date privind limbile și preferințele de comunicare ale populației afectate
- Asigurarea unei comunicări bidirecționale adecvate în limbile, formatele și canalele cele mai accesibile pentru populația afectată
- Sprijin specific de comunicare pentru vorbitorii de limbi marginalizate și utilizatorii limbajului semnelor

## Cum poate CLEAR Global să ajute:

Misiunea CLEAR Global este de a ajuta oamenii să obțină informații vitale și să se facă auziți, indiferent de limba pe care o vorbesc. Ajutăm organizațiile noastre partenere să asculte și să comunice eficient cu comunitățile pe care le deservește. Traducem mesaje și documente în

limbile locale, sprijinim traducerile audio și informațiile ilustrate și oferim consultanță privind comunicarea bidirecțională. De asemenea, lucrăm cu partenerii pentru a testa pe teren și a revizui materialele, pentru a le îmbunătăți gradul de înțelegere și impactul. Această activitate se bazează pe cercetare, cartografiere lingvistică și evaluări ale nevoilor de comunicare ale populațiilor-țintă. De asemenea, dezvoltăm soluții de tehnologie lingvistică pentru implicarea comunității.

Am pus deja la dispoziția publicului o serie de [resurse](#) privind interpretarea, traducerea și prevenirea exploatării și abuzului sexual în limbile relevante pentru răspunsul la situația din Ucraina. Dezvoltăm un program de sprijin bazat pe nevoi, în colaborare cu organizațiile partenere, pentru a ne asigura că oamenii pot fi ascultați și pot obține informațiile pe care le doresc în modul în care le doresc, pentru a-și putea forma propriile păreri.

Pentru mai multe informații, vizitați-ne [site-ul web](#) sau contactați-ne la [info@clearglobal.org](mailto:info@clearglobal.org).