

## Коммуникационные потребности, усугубляющие кризис защиты на Украине

### - Краткая справка по вопросам политики: апрель 2022 года -

Конфликт на Украине привел к самому крупному и стремительно развивающемуся миграционному кризису в мире со времен Второй мировой войны. В течение всего лишь одного месяца люди из Украины превратились в третью по численности группу беженцев в мире: <sup>1</sup>более 5 млн<sup>2</sup> человек были вынуждены покинуть свою страну, притом что Сирии для достижения этого показателя потребовалось более 4 лет.<sup>3</sup> В результате конфликта еще 7,1 млн человек стали вынужденными переселенцами внутри страны, а более 13 млн человек пострадали от боевых действий в местах своего проживания.<sup>4</sup>

Недостаток доступа к важной информации на нужном языке делает положение людей еще более уязвимым, подвергая их еще большему риску. Многочисленные оценки выявили информационные пробелы и коммуникационные потребности в качестве критических проблем пострадавшего населения.<sup>5</sup> Люди ищут надежную информацию о безопасных маршрутах передвижения, процедурах получения статуса беженца, доступных сервисах, пограничных процедурах, доступе к своим финансам из-за рубежа и др.<sup>6</sup>

Им нужна информация на языках, которые они понимают лучше всего: это может быть украинский / русский или любой другой из более чем десятка языков национальных

<sup>1</sup>База данных УВКБ ООН по численности беженцев, <https://www.unhcr.org/refugee-statistics/>

<sup>2</sup>5 034 439 по состоянию на 19 апреля 2022 года.

<https://data2.unhcr.org/en/situations/ukraine>

<https://reliefweb.int/report/ukraine/ukraine-humanitarian-impact-situation-report-1200-pm-eet-18-april-2022>. Примечание:

Государственная пограничная служба Украины сообщила о 948 500 случаях пересечения украинскими гражданами границы Украины за период с 28 февраля 2022 по 18 апреля 2022 года. Однако, как отмечает УВКБ ООН, «эта цифра отражает трансграничные перемещения, которые могут носить непостоянный характер, и необязательно свидетельствует об устойчивой тенденции возвращения, поскольку ситуация на Украине является крайне нестабильной и непредсказуемой». УВКБ ООН, портал оперативной информации. Данные по состоянию на 18 апреля 2022 года:

<https://data2.unhcr.org/en/situations/ukraine>

<sup>3</sup> УВКБ ООН, портал оперативной информации. Обновление данных на 2 марта 2022 года:

<https://data2.unhcr.org/en/situations/ukraine>; <https://data2.unhcr.org/en/situations/syria>. Согласно архивным данным число

зарегистрированных беженцев из Сирии достигло 4 млн человек в 2015 году.

<sup>4</sup> Ситуация на Украине Экстренные новости, выпуск #8 (13 апреля 2022),

<https://reliefweb.int/report/ukraine/ukraine-situation-flash-update-8-13-april-2022>

<sup>5</sup> Кластер глобальной защиты, КРАТКОЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ МЕР ЗАЩИТНОГО РЕАГИРОВАНИЯ В СВЯЗИ С СИТУАЦИЕЙ НА УКРАИНЕ, 17-26 марта 2022 года,

<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/ukraine/document/protection-cluster-ukraine-response-protection-snapshot-17-26-march-2022>; УКГВ ООН Украина: Отчет о ситуации: гуманитарные последствия (по состоянию на 12:00 по восточноевропейскому

времени) 25 марта 2022); МОМ, Отчет о внутреннем перемещении населения по территории Украины Общий опрос населения 16

марта 2022 (раунд 1), <https://dtm.iom.int/reports/ukraine-internal-displacement-report-general-population-survey-16-march-2022-round-1>

<sup>6</sup> Кластер глобальной защиты, КРАТКОЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ МЕР ЗАЩИТНОГО РЕАГИРОВАНИЯ В СВЯЗИ С СИТУАЦИЕЙ В

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

[меньшинств Украины](#), различные языки иностранных резидентов. Недостаток данных о языковых и коммуникационных предпочтениях препятствует планированию местными помощниками более эффективных информационных и коммуникационных стратегий. Местные помощники, предоставляющие услуги письменного и устного перевода часто без подготовки или понятного руководства, нуждаются в более качественной поддержке для того, чтобы выполнять свою работу эффективнее и без ущерба для своего психического здоровья.

## Проблемы

### Слишком много информации и дезинформации

Расширение поддержки, преследующей благие цели и столь нужной сейчас в странах, принимающих беженцев из Украины, и в самой Украине приводит как к стремительному увеличению объемов информации, так и к существенным информационным пробелам.

С начала принятия мер реагирования обмен информацией и коммуникация с беженцами, внутренне перемещенными лицами, а также с населением, пострадавшим от конфликта развивались стремительно. Некоторые принимающие страны изменили свои правила в отношении прав беженцев и ввели новые услуги и процедуры.

Инициативы частного порядка не всегда сопровождаются точной информацией. В некоторых случаях распространяемая информация была признана сознательной дезинформацией, направленной на то, чтобы сбить с толку или запутать людей относительно конфликта, безопасных маршрутов передвижения и точек доступа к услугам.<sup>7</sup>

Правительства и муниципальные власти Украины и стран, принимающих беженцев, создали веб-сайты с необходимой информацией для прибывающих беженцев. То же самое сделали и агентства ООН. По основным маршрутам следования беженцев УВКБ ООН и ЮНИСЕФ начали организовывать совместные центры помощи, защиты и информационной поддержки под названием Blue Dots (Голубые точки), что нашло позитивный отклик. Областные, районные и муниципальные власти в Украине организовали информационные центры, которые рассматриваются многими как надежные источники информации. Однако данные центры предоставляют информацию только лишь о сервисах, доступных в соответствующих регионах, и горячие линии доступны лишь в рабочее время. По Украине 15% внутренне перемещенных лиц продолжают указывать информацию и коммуникационные ресурсы в качестве острой необходимости, за ними следуют 9% тех, кто не покинул места своего проживания<sup>8</sup>.

На сегодняшний день большинство людей, покидающих Украину, являются грамотными (98%), имеющими мобильный телефон и доступ в интернет, однако среди представителей

---

<sup>7</sup> BBC News, Вторжение на Украину: В сети «гуляют» ложные утверждения о том, что война - это фейк, 8 марта 2022 года, <https://www.bbc.com/news/60589965>; УВКПЧ ООН, Обновленная информация о ситуации с правами человека в Украине, 24 февраля - 26 марта 2022 года; МККК, Украина: Противодействие дезинформации о деятельности МККК, 26 марта 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>МОМ, Отчет о внутреннем перемещении населения по территории Украины Общий опрос населения 1 апреля 2022 (раунд 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)

некоторых общин, например цыган, эта цифра ниже. По мере продолжения войны у людей, покидающих свое место жительства, могут сокращаться возможности связываться друг с другом и использовать технические средства и устройства. Автоматический перевод с украинского на другие языки еще не до такой степени развит, чтобы четко передавать сложное или техническое содержание. В Украине коммуникация затруднена из-за сбоев и разрушений телекоммуникационной инфраструктуры, плохой работы сетей мобильного интернета и нехватки аккумуляторных станций, из-за чего людям сложно поддерживать связь с членами семьи.<sup>910</sup>

### Местные жители, желающие помочь, но не имеющие опыта

Государственные и местные органы власти стран, граничащих с Украиной, взяли под свой контроль координацию комплексных и быстро развивающихся мер реагирования на вынужденное перемещение беженцев на территории их стран.

Национальные гражданские общества, местные НПО и муниципалитеты в Польше, Венгрии, Румынии, Республике Молдове, Словакии и других европейских стран назначения прилагают усилия, достойные восхищения. Существует неустойчивая поддержка со стороны волонтеров, при этом национальные НПО стремятся быть основными посредниками в отношении мер реагирования со стороны негосударственных органов и местных органов власти.

Многим местным помощникам не хватает опыта работы в гуманитарных организациях и знания международных систем реагирования, включая координацию, стандарты, руководства и правовые обязательства в отношении помощи беженцам. К критическим недостаткам относятся низкая осведомленность о рисках защиты, важности подотчетности и достоинства, а также необходимости психосоциальной поддержки.

### Информационное координирование - основной недостаток

Рост местной и национальной поддержки усложняется из-за поступающей помощи международного сообщества - агентств ООН, международных НПО и международных правительственных агентств.

Ограниченный резервный потенциал со стороны международных агентств и огромное количество местных специалистов по реагированию приводит к постоянной перегрузке информацией и невыявленным пробелам. Многие местные помощники изолированы от систем координирования под руководством ООН, при этом имеется мало сотрудников с опытом международной работы, которые могут предоставлять местным помощникам необходимые обучение, информацию и поддержку на нужных языках в нужное время.

По мере задействования все больше и больше организаций и ухудшения ситуации на Украине система координации усложняется. Это означает, что информация быстро

---

<sup>9</sup> Кластер глобальной защиты, КРАТКОЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ МЕР ЗАЩИТНОГО РЕАГИРОВАНИЯ В СВЯЗИ С СИТУАЦИЕЙ В УКРАИНЕ, 17-26 марта 2022 года, <https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/ukraine/document/protection-cluster-ukraine-response-protection-snapshot-17-26-march-2022>

<sup>10</sup>УКГВ ООН Украина: Отчет о ситуации: гуманитарные последствия (по состоянию на 12:00 (восточноевропейское время) 25 марта 2022 г.

меняется. Принятие решение о том, что важно, а что нет, может быть проблемой не только для пострадавших, но также и для местных помощников.

Оценки текущих информационных структур, которые были даны организацией CLEAR Global, указывают на то, что между местными и международными службами реагирования связь недостаточна, информация отличается от одной страны к другой по пути следования беженцев, системы, используемые для предоставления информации, не координируются. Большинство информации, доступной для беженцев и внутренне перемещенных лиц на данный момент, является значимой только для принятия краткосрочных решений о немедленной поддержке, но не для принятия средне- или долгосрочных решений, таких как решений о выборе страны или города в качестве конечного пункта назначения или решения о выборе безопасного момента для возвращения.

## Влияние

### Недостаток информации увеличивает риски защиты

Женщины и дети составляют большую часть беженцев<sup>11</sup> и внутренне перемещенных лиц<sup>12</sup>, при этом риск незаконной торговли и сексуальной эксплуатации и насилия особенно высок именно для них.<sup>13</sup> Доступность для них информации и защиты может зависеть от языка коммуникации. Для большей эффективности службы защиты и каналы для сообщений о случаях насилия должны быть доступны для всех пострадавших на их родном языке. Неспособность обеспечить это может усилить уязвимость и поставить под угрозу эффективность всей системы реагирования, включая сбор данных об инцидентах, оценку потребностей, отчетность и предоставление услуг.<sup>14</sup>

Тысячи простых людей распахнули двери своих домов для семей, бежавших из зоны конфликта. Однако растет обеспокоенность по поводу торговли людьми и нелегального вывоза детей из Украины.

Принимающие семьи и лица, предлагающие частные услуги перевоза, не зарегистрированы в местных или международных органах в установленном порядке; многие не были проверены. Согласованный и комплексный механизм для таких случаев пока отсутствует. Недостаток последующих контактов с принимающей стороной ограничивает их ответственность за поддержку, которую они согласились оказать. Это может привести к существенным проблемам относительно защиты уязвимых лиц, которые чувствуют себя дезориентированными, не всегда говорят на языке принимающей их

<sup>11</sup>Женщины Украины в центре: Война на Украине представляет собой кризис для женщин и девочек, 29 марта 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>МОМ, Отчет о внутреннем перемещении населения по территории Украины Общий опрос населения 16 марта 2022 (раунд 1), <https://dtm.iom.int/reports/ukraine-internal-displacement-report-general-population-survey-16-march-2022-round-1>

<sup>13</sup>УКГВ ООН Украина: Отчет о ситуации: гуманитарные последствия (по состоянию на 12:00 (восточноевропейское время) 1 апреля 2022 г.)

<sup>14</sup>Быстрый гендерный анализ по Украине: Обзор вторичных данных (29 марта 2022), CARE, UN Women, 29 March 2022, <https://data2.unhcr.org/en/documents/details/91723>

стороны, не знакомы с системой реагирования и полагаются на свою принимающую сторону в качестве источника информации.

### Двусторонняя коммуникация – критическая потребность для пострадавшего населения

Языковой барьер является одной из самых насущных проблем коммуникации. Люди, которые не говорят на основном языке своей принимающей страны, сталкиваются с трудностями при получении информации. Сообщения, передаваемые от человека к человеку на разных языках, часто в процессе искажаются. Информация, доступная в интернете, часто может быть недостоверной, особенно если она исходит от сторон, стремящихся воспользоваться уязвимостью людей.

Отсутствие устоявшейся системы ответственности по отношению к пострадавшему населению может привести к тому, что люди, которым службы реагирования пытаются помочь, оказываются под угрозой. Отсутствие ясности в отношении того, кто несет ответственность в ситуации с беженцами, если что-то пойдет не так, или где искать соответствующую информацию по правам беженцев и доступным службам, может влиять на способность человека справиться с ситуацией.

Языковые барьеры могут также представлять собой сложности для беженцев, которые хотят воспользоваться теми или иными услугами в принимающей стране. ЮНИСЕФ выделил это в качестве возможной проблемы для интеграции детей-беженцев в национальные образовательные системы и выявил потребность в украиноязычных координаторах.<sup>15</sup>

## Путь вперед

Согласно исследованию, проведенному организацией CLEAR Global, двусторонняя коммуникация на языке пострадавших имеет решающее значение для лиц, перемещенных из-за конфликтов и катастроф. Она могла бы предотвратить информационные пробелы, улучшить качество предоставляемых услуг и защиту.<sup>16</sup> Применяя данный опыт в системе мер реагирования на конфликт на Украине, правительства, гуманитарные организации и местные организации могут помочь наиболее уязвимым лицам получить информацию, быть услышанными и защитить себя и свои семьи.

CLEAR Global рекомендует реагирующим организациям и властям:

**предоставлять информацию, которая необходима людям, а не только ту, которую они посчитают нужной**

<sup>15</sup> ЮНИСЕФ, [Оказание помощи беженцам из Украины. Международный ситуационный отчет 16 марта 2022](#)

<sup>16</sup>Переводчики без границ. Язык имеет значение: ПОВЫШЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ОПЕРАЦИОННОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ В СЕВЕРОВОСТОЧНОЙ НИГЕРИИ, август 2018 года, <https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2018/09/Oslo-II-Policy-Brief-7.pdf>

- в рамках постоянных оценок включать стандартные вопросы в отношении языковых и коммуникационных предпочтений пострадавшего населения;
- совместно разработать механизм обратной связи, доступный для всех (в странах, принимающих беженцев, и внутри Украины; в электронном и бумажном форматах);
- консультировать особые группы риска, например цыганские общины, граждан третьих стран с отличным от белого цветом кожи, лиц со зрительными, слуховыми и когнитивными нарушениями, а также членов ЛГБТИК-сообществ, чтобы обеспечить доступность для них механизмов коммуникации и информационных продуктов.

**Продолжать предоставлять необходимую информацию. Правительства, гуманитарные организации и другие должны производить свою собственную информацию. Информация, которую они предоставляют, должна быть:**

- Доступной и регулярно обновляемой. Устаревшая информация должна удаляться
- На языках пострадавшего населения, включая группы меньшинств, которые часто уже маргинализированы и потому сталкиваются с высокими рисками защиты - по крайней мере на:
  - украинском, русском, цыганском, румынском, венгерском, словацком, польском и соответствующих языках жестов
  - простом языке с использованием сочетания письменного, устного и визуального форматов, чтобы охватить как можно более широкую аудиторию и свести риск непонимания к минимуму. Избегание использования гуманитарного жаргона при коммуникации с пострадавшими и национальными и местными службами реагирования может помочь объяснить понятия, которые незнакомы большинству, не занятых в секторе помощи.

**Поддерживать координацию проверенной информации:**

- Установить сеть проверенных поставщиков информации и рекомендованных источников информации. Это существенно важно для противодействия дезинформации, удовлетворения потребностей перемещающихся людей и поддержки принимающих общин.
- Проверьте все языки, на которых говорят в сообществе, проверьте, какие информационные материалы для затронутой общины и местных сотрудников уже доступны на соответствующих местных языках, а какие материалы следовало бы перевести.
- Сделайте информацию пригодной для использования в различных СМИ (социальных сетях, веб-сайтах и т.д.).

**Убедиться, что все службы реагирования понимают, как можно защитить самые уязвимые группы населения:**

- Механизмы для сообщений о сексуальной эксплуатации, насилии и домогательствах, а также торговле людьми должны предусматривать наличие персонала, который способен среагировать на сообщения своевременно, с учетом культурных особенностей и на языке пострадавшей стороны.
- Защита беженцев через обеспечение благонадежности и ответственности принимающих семей в странах транзита и конечного назначения, включая подробное

разъяснение принимающей стороне ее обязанностей и предоставление информации о том, где они могли бы найти информацию и поддержку.

- Предоставление устных и письменных переводчиков, работающих на гуманитарных началах, с организацией для них руководства, инструментария, обучения и психосоциальной поддержки.

**Правительства и принимающие страны должны поддерживать усилия, направленные на то, чтобы гуманитарное реагирование достигло всех нуждающихся, путем финансирования и требования предоставления подтверждения:**

- Сбора информации о языковых и коммуникационных предпочтениях пострадавшего населения
- Обеспечения адекватной двусторонней коммуникации на языках, в форматах и по каналам, которые являются наиболее доступными для пострадавшего населения
- Особой коммуникационной поддержки для говорящих на маргинализованных языках и на языке жестов

## Как CLEAR Global может помочь

Миссия CLEAR Global - помогать людям получать жизненно необходимую информацию и быть услышанными, независимо от того, на каком языке они говорят. Мы помогаем нашим партнерским организациям слушать и эффективно коммуницировать с сообществами, которым они служат. Мы переводим сообщения и документы на местные языки, поддерживаем переводы аудиоинформации и графической информации, а также консультируем по поводу двусторонней коммуникации. Мы также работаем с партнерами над испытаниями в реальных условиях и редактированием материалов для улучшения понимания и воздействия. В основе этой работы лежат исследования, языковое картирование и оценка коммуникативных потребностей целевых групп населения. Мы также развиваем решения в области языковых технологий для работы в сообществах.

Мы уже создали ряд [ресурсов](#) по устному, письменному переводу, по предотвращению сексуальной эксплуатации и насилия, которые доступны на языках, значимых в контексте реагирования на конфликт на Украине. Совместно с партнерскими организациями мы разрабатываем программу поддержки на базе потребностей, чтобы люди могли быть услышанными, получать нужную им информацию в подходящем режиме и делать свой собственный выбор.

Для получения более подробной информации посетите наш [веб-сайт](#) или напишите нам на [info@clearglobal.org](mailto:info@clearglobal.org).