

Komunikačné potreby zhoršujú krízu ochrany na Ukrajine - Stručné informácie o politike: apríl 2022 -

Konflikt na Ukrajine spôsobuje celosvetovo najväčšiu a najrýchlejšie rastúcu migračnú krízu od čias druhej svetovej vojny. Iba v priebehu mesiaca sa z Ukrajincov stal tretí najväčší migrujúci národ sveta,¹ keď muselo viac ako 5 miliónov² ľudí opustiť svoju krajinu. Toto číslo dosiahla počas tamojšej vojny Sýria za štyri roky.³ Ako priamy dôsledok konfliktu bolo ďalších 7,1 milióna ľudí nútené vysídlených v rámci Ukrajiny a viac ako 13 miliónov ľudí ovplyvnili boje v mieste ich pôvodu.⁴

Neprístupnosť dôležitých informácií v správnom jazyku zvyšuje zraniteľnosť ľudí, čo ich ešte väčšmi ohrozuje. Podľa viacerých prieskumov sú najkritickejšie problémy pre dotknuté obyvateľstvo informačné medzery a komunikačné potreby.⁵ Ľudia hľadajú spoľahlivé informácie o bezpečných trasách, azylových procesoch, ponúkaných službách, postupoch na hraniciach, prístupe k svojim financiám zo zahraničia, a mnohom ďalšom.⁶

Tieto informácie musia byť v jazykoch, ktorým rozumejú najlepšie, čiže v ukrajinčine, v ruštine alebo v niektorom z vyše tučta [jazykov ukrajinských menšín](#), či v rôznych jazykoch cudzích štátnych príslušníkov. Nedostatočné zbieranie informácií o jazykových a komunikačných preferenciách má za následok chýbajúci základ pre plánovanie efektívnejších informačných a komunikačných stratégií. Miestni dobrovoľníci, ktorí často bez zaškolenia či vedenia poskytujú prekladateľské a tlmočnické služby, potrebujú lepšiu podporu, aby sa tak zvýšila efektivita – a aby neohrozovali svoje duševné zdravie.

¹Databáza štatistických údajov o počte utečencov vypracovaná Úradom vysokého komisára OSN pre utečencov (UNHCR), <https://www.unhcr.org/refugee-statistics/>

²Ku dňu 19. apríla 2022 predstavuje tento údaj 5 034 439 osôb. <https://data2.unhcr.org/en/situations/ukraine> <https://reliefweb.int/report/ukraine/ukraine-humanitarian-impact-situation-report-1200-pm-eet-18-april-2022>. Poznámka: Ukrajinská pohraničná stráž informovala o 948 500 prípadoch, kedy ukrajinskí občania vstúpili na územie Ukrajiny, medzi 28. februárom 2022 a 18. aprílom 2022. Podľa pozorovaní UNHCR však „toto číslo odzrkadľuje cezhraničný pohyb, ktorý môže byť pendlovaním, a nemusí hovoriť o trvalých návratoch, keďže situácia na Ukrajine je naďalej veľmi nestála a nepredvídateľná“. UNHCR, Portál s demografickými údajmi. Aktuálne dáta k 18. aprílu 2022: <https://data2.unhcr.org/en/situations/ukraine>

³ UNHCR, Portál s demografickými údajmi. Aktuálne dáta k 2. marcu 2022: <https://data2.unhcr.org/en/situations/ukraine>; <https://data2.unhcr.org/en/situations/syria>. Podľa údajov z predchádzajúcich období stúpol v roku 2015 počet registrovaných utečencov zo Sýrie na 4 milióny.

⁴ Situácia na Ukrajine: Bleskové správy #8 (13. apríla 2022), <https://reliefweb.int/report/ukraine/ukraine-situation-flash-update-8-13-april-2022>

⁵ Global Protection Cluster (zoskupenie mimovládnych organizácií), STRUČNÝ PREHĽAD O OCHRANE PRI POSKYTOVANÍ POMOCI NA UKRAJINE, 17.–26. marec 2022, <https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/ukraine/document/protection-cluster-ukraine-response-protection-snapshot-17-26-march-2022>; UNOCHA (Úrad pre koordináciu humanitárnych záležitostí) Ukrajina: Správa o situácii ohľadom humanitárneho vplyvu (ku dňu 25. marca 2022 k 12.00 h (EET)); IOM (Medzinárodná organizácia pre migráciu), Správa o nútenom vysídlení v rámci Ukrajiny – verejný prieskum 16. MAREC 2022 (KOLO 1) <https://dtm.iom.int/reports/ukraine-internal-displacement-report-general-population-survey-16-march-2022-round-1>

⁶ Global Protection Cluster (zoskupenie mimovládnych organizácií), STRUČNÝ PREHĽAD O OCHRANE PRI POSKYTOVANÍ POMOCI NA UKRAJINE, 17.–26. marec 2022, <https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/ukraine/document/protection-cluster-ukraine-response-protection-snapshot-17-26-march-2022>

Problémy

Prebytok informácií a dezinformácií

Rozmach dobre mienenej a veľmi potrebnej podpory od hostiteľských krajín pre utečencov, ale i vnútri Ukrajiny, spôsobuje ohromujúci nárast informácií a značné informačné medzery.

Od začiatku reakcie na konflikt sa značne rozvinulo informovanie i komunikácia s utečencami, vnútornými vysídlencami a širším zasiahnutým obyvateľstvom. Niektoré hostiteľské krajiny zmenili svoje zákony ohľadom práv utečencov a zaviedli nové služby a postupy.

Iniciatívy, na ktorých sa podieľajú jednotlivci, nie vždy zdieľajú presné informácie. V niektorých prípadoch sa zistilo, že sa úmyselne zdieľali dezinformácie, aby zmiatli alebo zavádzali ľudí o konflikte, bezpečných trasách a prístupových miestach.⁷

Vláda a samosprávy na Ukrajine a v hostiteľských krajinách vytvorili webové stránky obsahujúce dôležité informácie pre prichádzajúcich utečencov. Rovnaké kroky podnikla aj OSN. UNHCR (Úrad vysokého komisára OSN pre utečencov) a UNICEF na hlavných únikových trasách zakladajú spoločné informačné centrá poskytujúce pomoc a ochranu s názvom Blue Dots (Modré bodky). Ich pomoc je vítaná. Regionálne (oblast), okresné (raion) a krajské úrady na Ukrajine otvorili informačné centrá, ktoré sa všeobecne považujú za spoľahlivý zdroj informácií. Informácie, ktoré poskytujú, sa však týkajú výlučne služieb dostupných v danej oblasti a ich horúce linky sú dostupné len počas úradných hodín. Na Ukrajine až 15 % vnútorne vysídlených ľudí a 9 % tých, ktorí svoje bydlisko neopustili, naďalej udáva ako naliehavú potrebu prístup k informáciám a komunikácií⁸.

Väčšina odídencov z Ukrajiny je gramotných (98 %), disponujú mobilnými telefónmi a prístupom na internet, menej to však môže byť v prípade niektorých komunit, napríklad u Rómov. Ako vojna pokračuje, utekajúci ľudia môžu byť čoraz menej technicky zruční a v menšej miere disponovať prístupom na internet. Automatické prekladače medzi ukrajinčinou a inými jazykmi ešte nie sú naplno vyvinuté do takej miery, aby dokázali jasne preložiť komplexný alebo technický obsah. Komunikáciu na Ukrajine sťažujú aj výpadky a ničenie telekomunikačných sietí, slabé mobilné internetové pripojenie a výpadky nabíjacích staníc, v dôsledku ktorých sa ľudia nedokážu spojiť so svojimi rodinami.^{9 10}

⁷ Spravodajstvo BBC News, Invázia na Ukrajinu: Šíria sa falošné tvrdenia, že vojna je podvod, 8. marec 2022, <https://www.bbc.com/news/60589965>; Aktuálne správy o situácii v oblasti ľudských práv na Ukrajine z OHCHR (Úrad vysokého komisára OSN pre ľudské práva), 24. február – 26. marec 2022; ICRC (Medzinárodný výbor Červeného kríža), Ukrajina: Vyjadrenie k dezinformáciám ohľadom aktivít ICRC, 26. marec 2022, reliefweb.int/report/ukraine/ukraine-addressing-misinformation-about-icrc-s-activities-enru

⁸ IOM (Medzinárodná organizácia pre migráciu), Správa o nútenom vysídlení v rámci Ukrajiny – verejný prieskum 1. apríl 2022 (KOLO 2), https://ukraine.iom.int/sites/default/files/ukraine_internal_displacement_report_r2_apr_2022_eng.pdf

⁹ GPC (Global Protection Cluster), STRUČNÝ PREHLAD O OCHRANE PRI POSKYTOVANÍ POMOCI NA UKRAJINE, 17–26 marec 2022, <https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/ukraine/document/protection-cluster-ukraine-response-protection-snapshot-17-26-march-2022>

¹⁰ UNOCHA (Úrad pre koordináciu humanitárnych záležitostí) Ukrajina: Správa o situácii ohľadom humanitárneho vplyvu (ku dňu 25. marca 2022 k 12.00 h (EET))

Ochotní, no neskúsení miestni dobrovoľníci

Národné a miestne samosprávy krajín susediacich s Ukrajinou sa ujali koordinácie komplexnej a rýchlo sa rozvíjajúcej pomoci ľuďom, ktorých nútené presídlili na ich územia.

Národná občianska spoločnosť, miestne mimovládne organizácie a samosprávy v Poľsku, Maďarsku, Rumunsku, Moldavskej republike, na Slovensku a v ďalších krajinách Európy vynakladajú obdivuhodné úsilie. Spoliehať sa na dobrovoľníkov je však dlhodobu neudržateľné, hlavnými sprostredkovateľmi neštátnej a lokálnej štátnej pomoci chcú byť národné mimovládne organizácie.

Mnohým miestnym pracovníkom chýbajú humanitárne skúsenosti a znalosť medzinárodných systémov reakcie vrátane koordinácie, štandardov, predpisov a právnych povinností týkajúcich sa pomoci utečencom. Vážne nedostatky zahŕňajú aj nízke povedomie o ochranných rizikách, o dôležitosti zodpovednosti či dôstojnosti a o potrebe psychosociálnej podpory.

Koordinácia informácií je veľký problém

Nárast miestnej a národnej podpory je ešte komplexnejší vďaka podpore zo strany medzinárodnej komunity – od agentúr OSN, medzinárodných MVO a medzinárodných štátnych agentúr.

Obmedzená náporová kapacita medzinárodných agentúr a obrovský počet miestnych dobrovoľníkov majú za následok pokračujúce preťaženie informáciami a neidentifikované problémy. Mnohí miestni dobrovoľníci ponúkajú pomoc nezávisle od systémov koordinácie OSN, pričom majú k dispozícii málo ľudí, ktorí by dokázali poskytnúť nevyhnutné školenie, informácie a pomoc miestnym pracovníkom vo vhodnom jazyku a vhodnom čase.

S príchodom viacerých organizácií a zhoršovaním situácie na Ukrajine sa systém koordinácie stáva komplexnejším. To znamená, že informácie sa rýchlo menia. Rozhodovanie, čo je a čo nie je dôležité, môže byť výzvou nie len pre postihnutú komunitu, ale i pre miestnych dobrovoľníkov.

Hodnotenia súčasných informačných štruktúr vykonané organizáciou CLEAR Global svedčia o tom, že medzi lokálnymi a medzinárodnými pracovníkmi existuje len malá spolupráca ohľadom poskytovania informácií, informácie sa líšia od jednej krajiny na únikovej trase k druhej, a že systémy poskytovania informácií nie sú koordinované. Väčšina informácií dostupných utečencom a vnútorne vysídleným osobám je dôležitá len pre krátkodobé rozhodovanie o bezprostrednej pomoci, nie pre stredne dlhé či dlhodobé rozhodovanie, ako napríklad v ktorej krajine či meste sa usadiť alebo kedy by mohol byť bezpečný návrat.

Dosah

Nedostatok informácií zvyšuje ochranné riziká

Väčšinu utečencov predstavujú ženy, deti¹¹ a vnútorne vysídlené osoby,¹² a teda sú obzvlášť zraniteľní voči obchodovaniu s ľuďmi či sexuálnemu vykorisťovaniu a zneužívaniu.¹³ Ich prístup k informáciám a ochrane môže závisieť od komunikačného jazyka. Ochranné služby a miesta pre nahlasovanie zneužívania musia byť prístupné celej postihnutej komunite v jej vlastných jazykoch, aby boli účinné. Ak sa tak nestane, môže sa tým zvýšiť zraniteľnosť a ohroziť účinnosť celej pomoci vrátane zberu údajov o incidentoch, posúdenia potrieb, podávania správ a poskytovania služieb.¹⁴

Tisíce bežných ľudí poskytli útočisko vo svojich domovoch ľuďom utekajúcim pred bojmi. Pribúdajú však obavy z obchodovania s ľuďmi a nepravidelného transportu detí z Ukrajiny.

Hostiteľské rodiny a ľudia poskytujúci súkromnú prepravu nie sú riadne registrovaní v miestnej alebo medzinárodnej agentúre; mnohých z nich ani nepreverili. Zatiaľ v tomto smere neexistuje koordinovaný mechanizmus pomoci. Nedostatok následnej komunikácie s hostiteľmi podkopáva zodpovednosť vyplývajúcu z pomoci, ktorú sa zaviazali poskytnúť. To môže viesť k značným obavám o ochranu zraniteľných ľudí, ktorí sa cítia dezorientovaní, nie vždy hovoria jazykom svojich hostiteľov, nepoznajú systém pomoci a môžu sa spoliehať na informácie od svojich hostiteľov.

Obojsmerná komunikácia – nevyhnutnosť pre dotknuté obyvateľstvo

Jedným z najväznejších problémov sú jazykové bariéry. Ľudia, ktorí neovládajú hlavný jazyk svojej hostiteľskej krajiny, ťažko získavajú informácie. Správy si medzi sebou posúvajú jeden druhému, v rôznych jazykoch, pričom tieto správy sa často počas procesu menia. Informácie na internete môžu byť nesprávne, predovšetkým tie, ktoré boli uverejnené s cieľom zneužiť ľudskú zraniteľnosť.

Absencia zavedeného systému zodpovednosti voči dotknutému obyvateľstvu by mohla ohroziť práve tých ľudí, ktorých sa snažíme podporovať. Schopnosť ľudí vyrovnávať sa so situáciou by mohli ovplyvniť nejasnosti v tom, kto je zodpovedný za situáciu utečencov v prípade, že sa niečo pokazí, alebo kde hľadať relevantné informácie o právach utečencov a dostupných službách.

¹¹ Britské ženy, Zaostrené na: Vojna na Ukrajine je kríza pre ženy a dievčatá, 29. marec 2022, <https://www.unwomen.org/en/news-stories/in-focus/2022/03/in-focus-war-in-ukraine-is-a-crisis-for-women-and-girls>

¹² IOM (Medzinárodná organizácia pre migráciu), Správa o nútenom vysídlení v rámci Ukrajiny – verejný prieskum 16. MAREC 2022 (KOLO 1), <https://dtm.iom.int/reports/ukraine-internal-displacement-report-general-population-survey-16-march-2022-round-1>

¹³ UNOCHA (Úrad pre koordináciu humanitárnych záležitostí) Ukrajina: Správa o situácii ohľadom humanitárneho vplyvu (ku dňu 1. apríla 2022 k 12.00 h (EET)

¹⁴ Rýchla rodová analýza Ukrajiny: Preskúmanie sekundárnych údajov (29. marec 2022), CARE, Ženy OSN, 29. marec 2022, <https://data2.unhcr.org/en/documents/details/91723>

Jazykové bariéry môžu tiež predstavovať problémy pre utečencov, ktorí chcú využívať služby v hostiteľských krajinách. UNICEF jazykové bariéry zdôraznil ako možný problém integrácie detí utečencov do národných vzdelávacích systémov a určil potrebu ukrajinsky hovoriacich sprostredkovateľov.¹⁵

Ako ďalej

Výskum organizácie CLEAR Global ukázal, že obojsmerná komunikácia v jazykoch dotknutých osôb je pre ľudí vysídlených konfliktmi a katastrofami rozhodujúca. Možno tak predísť nedostatku dát, zlepšiť kvalitu poskytovania služieb a zlepšiť ochranu.¹⁶ Vlády, humanitárne organizácie a miestne organizácie môžu aplikovaním tohto poznania v rámci pomoci Ukrajine podporiť tých najzraniteľnejších, aby získali informácie, aby ich bolo počuť a aby zabezpečili seba a svoje rodiny.

Odporúčania organizácie CLEAR Global pre organizácie a úrady poskytujúce pomoc:

Poskytovať informácie, ktoré ľudia chcú, nie len tie, ktoré by mohli potrebovať

- Do priebežných hodnotení zahrnúť štandardné otázky o jazykových a komunikačných preferenciách dotknutej populácie.
- Spolupracovať na vytvorení všeobecne prístupného mechanizmu spätnej väzby v hostiteľských krajinách aj na Ukrajine elektronicky aj offline a informovať o ňom širokú verejnosť.
- Radiť sa so špecifickými rizikovými skupinami, ako sú rómska komunita, štátni príslušníci tretích krajín s inou farbou pleti, ľudia so zrakovým, sluchovým či kognitívnym postihnutím a príslušníci LGBTQIA+ komunity, aby sa zaistila dostupnosť komunikačných mechanizmov a informačných produktov.

Nadálej poskytovať informácie. Vlády, humanitárne organizácie a ďalší musia sami podávať informácie. Musia sa uistiť, že tieto informácie sú:

- Ľahko dostupné a pravidelne aktualizované, resp. odstránené, ak sú neaktuálne
- Publikované v jazykoch dotknutých osôb vrátane príslušníkov menšín, ktoré sú už aj beztak často marginalizované, preto čelia väčšiemu bezpečnostnému riziku – prinajmenšom v: ukrajinčine, ruštine, rómčine, rumunčine, maďarčine, slovenčine, poľštine a príslušných posunkových jazykoch
- Podané jednoduchým jazykom a prostredníctvom kombinácie písomných, hovorených a vizuálnych formátov, aby tak boli dostupné čo najväčšiemu publiku a aby sa minimalizoval zmätok. Mali by sa vyhýbať humanitárnemu žargónu pri komunikácii s postihnutým obyvateľstvom; národní a miestni humanitárni pracovníci môžu pomôcť vysvetliť pojmy, ktoré väčšina ľudí mimo humanitárneho sektora nepozná.

Podporovať koordináciu vierohodných informácií:

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

¹⁶ Translators Without Borders, NA JAZYKU ZÁLEŽÍ: ZLEPŠOVANIE ZODPOVEDNOSTI A OPERAČNEJ ÚSPEŠNOSTI V SEVEROVÝCHODNEJ NIGERII, august 2018, <https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2018/09/Oslo-II-Policy-Brief-7.pdf>

- Založiť sieť poskytovateľov vierohodných informácií a overených informačných zdrojov. Toto je obzvlášť dôležité z hľadiska boja proti nepravdivým informáciám, napĺňania potrieb migrujúcich a podporovania hostiteľských komunit.
- Potvrdiť všetky jazyky, ktorými sa v komunite hovorí, overiť si, ktoré materiály na zvyšovanie povedomia pre dotknutú komunitu a miestnych zamestnancov sú už dostupné v príslušných miestnych jazykoch a ktoré materiály by bolo užitočné preložiť.
- Uistiť sa, že informácie sú použiteľné pre viaceré médiá (sociálne siete, webové stránky atď.).

Uistiť sa, že všetci dobrovoľníci vedia, ako ochrániť najzraniteľnejších:

- Mechanizmy na nahlasovanie sexuálneho vykorisťovania, zneužívania, obťažovania a obchodovania s ľuďmi by mali byť primerane personálne vybavené, aby na správy reagovali včas, kultúrne citlivým spôsobom a v jazykoch dotknutých jednotlivcov.
- Chrániť utečencov zabezpečením toho, aby hostiteľské rodiny v tranzitných a cieľových krajinách boli preverené a zodpovedné. To zahŕňa efektívnu komunikáciu s hostiteľmi utečencov o ich povinnostiach a o tom, kde možno nájsť informácie a podporu.
- Poskytnúť humanitárnym tlmočníkom a prekladateľom poradenstvo, nástroje, školenia a psychosociálnu podporu.

Vlády a darcovské krajiny by mali podporovať úsilie o zabezpečenie toho, aby humanitárna pomoc „na nikoho nezabudla“, a to financovaním a vyžadovaním dôkazov o:

- Zbieraní dát o jazykových a komunikačných preferenciách dotknutej populácie
- Poskytovaní adekvátnej obojsmernej komunikácie v jazykoch, formátoch a prostredníctvom kanálov, ktoré sú najprístupnejšie dotknutej populácii
- Špecifickej komunikačnej podpore pre ľudí ovládajúcich menšinové jazyky a používateľov posunkového jazyka

Ako môže CLEAR Global pomôcť

Misiou organizácie CLEAR Global je pomáhať ľuďom získať dôležité informácie a tiež pri tom, aby ich bolo počuť bez ohľadu na jazyk, ktorým hovoria. Pomáhame našim partnerským organizáciám počúvať a efektívne komunikovať s komunitami, ktorým slúžia. Prekladáme správy a dokumenty do miestnych jazykov, podporujeme zvukové preklady či obrazové informácie a poskytujeme poradenstvo v oblasti obojsmernej komunikácie. Spolupracujeme aj s partnermi na testovaní a revízii materiálov v teréne, aby sme zlepšili porozumenie a dosah. Táto práca vychádza z výskumu, jazykového mapovania a hodnotenia komunikačných potrieb cieľovej populácie. Vyvíjame tiež riešenia jazykových technológií pre zapájanie komunit.

Pre pomoc Ukrajine sme už sprístupnili celý rad [zdrojov](#) o tlmočení, prekladoch a prevencii sexuálneho vykorisťovania či zneužívania v príslušných jazykoch. V spolupráci s partnerskými organizáciami vyvíjame program podpory založenej na potrebách, aby sme zabezpečili, že

Ľudí bude počuť a dostanú informácie, ktoré chcú, a spôsobom, akým chcú, aby sa mohli sami rozhodnúť.

Pre viac informácií navštívte našu [webovú stránku](#) alebo nás kontaktujte prostredníctvom info@clearglobal.org.