

Комунікаційні потреби посилюють кризу захисту України - Інструктаж щодо політики: Квітень 2022 -

Конфлікт в Україні є причиною найбільшої та найшвидше зростаючої кризи переміщення у світі з часів Другої світової війни. Лише за місяць мешканці України стали третьою за чисельністю етнічною групою біженців у світі: ¹ понад 5 млн² осіб були змушені покинути свою країну – цифри, до яких війна в Сирії йшла більше чотирьох років.³ Додатково, ще 7,1 млн людей були вимушено переміщені всередині України в результаті конфлікту, а понад 13 млн людей постраждали від бойових дій у місцях їх проживання.⁴

Відсутність доступу до важливої інформації правильною мовою посилює вразливість людей, наражаючи їх на подальший ризик. Численні оцінки визначили інформаційні прогалини та потреби в комунікації як критичні проблеми для постраждалого населення.⁵ Люди шукають достовірну інформацію про безпечні маршрути пересування, процедури надання притулку, доступні послуги, процедури перетину кордону, доступ до своїх фінансів з-за кордону тощо.⁶

Вони потребують інформації мовами, які вони найкраще розуміють. Такою може бути українська чи російська, чи будь-яка з більш ніж десятка [мов національних меншин України](#), а також різні мови іноземних громадян. Відсутність збору даних про мовні та комунікаційні вподобання позбавляє учасників гуманітарних зусиль можливостей планування більш ефективних інформаційних та комунікаційних стратегій. Місцеві учасники гуманітарних зусиль, які надають письмовий та усний переклад, часто без підготовки чи допомоги, потребують кращої підтримки, щоб робити це ефективно – і без шкоди для власного психічного здоров'я.

¹ УВКБ ООН База даних статистики населення біженців, <https://www.unhcr.org/refugee-statistics/>

² 5 034 439 осіб станом на 19 квітня 2022 р. <https://data2.unhcr.org/en/situations/ukraine>
<https://reliefweb.int/report/ukraine/ukraine-humanitarian-impact-situation-report-1200-pm-eet-18-april-2022>. Примітка. Державна прикордонна служба України повідомила про 948 500 випадків в'їзду українців в Україну з 28 лютого 2022 року по 18 квітня 2022 року. Однак, як зазначає УВКБ ООН, «ця цифра відображає транскордонні переміщення, які можуть бути маятниковими, і не обов'язково вказує на стійке повернення, оскільки ситуація в Україні залишається дуже нестабільною та непередбачуваною». УВКБ ООН, Портал операційних даних. Оновлення даних за 18 квітня 2022 року: <https://data2.unhcr.org/en/situations/ukraine>

³ УВКБ ООН, Портал операційних даних. Оновлення даних за 2 березня 2022 року: <https://data2.unhcr.org/en/situations/ukraine>; <https://data2.unhcr.org/en/situations/syria>. За історичними даними, у 2015 році кількість зареєстрованих біженців із Сирії зростає до 4 мільйонів.

⁴ Флеш-оновлення щодо ситуації в Україні №8 (13 квітня 2022 р.), <https://reliefweb.int/report/ukraine/ukraine-situation-flash-update-8-13-april-2022>

⁵ Global Protection Cluster, УКРАЇНА, 17-26 березня 2022

р. <https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/ukraine/document/protection-cluster-ukraine-response-protection-snapshot-17-26-march-2022>; UNOSHA Україна: звіт про ситуацію з гуманітарним впливом (станом на 12:00 (ЕЕТ) 25 березня 2022 року); МОМ, Звіт про внутрішнє переміщення в Україні - Загальне опитування населення від 16 БЕРЕЗНЯ 2022 (1 РАУНД), <https://dtm.iom.int/reports/ukraine-internal-displacement-report-general-population-survey-16-march-2022-round-1>

⁶ Global Protection Cluster, КОРОТКИЙ ОГЛЯД РЕАГУВАННЯ НА КРИЗУ В УКРАЇНІ, 17-26 березня 2022

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

Проблеми

Велика кількість інформації та дезінформації

Розширення благонаміреної та вкрай необхідної підтримки в країнах, що приймають біженців, і всередині України породжує як приголомшливе збільшення кількості інформації, так і значні інформаційні прогалини.

Інформація та комунікація з біженцями, внутрішньо переміщеними особами та населенням, що постраждало від конфлікту, швидко покращується від початку реагування. Деякі країни, що приймають біженців, змінили свої правила щодо прав біженців та запровадили нові послуги та процедури.

Індивідуальні ініціативи не завжди поширюють достовірну інформацію. У декількох випадках фрагменти поширеної інформації виявились навмисною дезінформацією, спрямованою на те, щоб ввести людей в оману щодо конфлікту, безпечних маршрутів і точок доступу.⁷

Державні та місцеві органи влади в Україні та країнах, які приймають біженців, створили сайти для надання необхідних рекомендацій біженцям, які прибувають. Агенції ООН зробили те ж саме. УВКБ ООН та ЮНІСЕФ почали створювати спільні центри допомоги, захисту та інформації під назвою «Блакитні точки» (Blue Dot) вздовж основних маршрутів пересування біженців. Обласні, районні та муніципальні органи влади в Україні створили інформаційні центри, які вважаються надійними джерелами інформації. Однак вони надають інформацію лише про послуги, доступні в цьому районі, а гарячі лінії працюють лише в робочий час. В Україні 15% внутрішньо переміщених осіб продовжують називати інформацію та комунікацію нагальною потребою; серед тих, хто не покинув місця свого проживання, таких 9%⁸.

Станом на сьогодні, більшість людей, які покидають Україну, є грамотними (98%), мають мобільний телефон та доступ до інтернету, хоча серед деяких громад, як-от роми, це менше поширено. По мірі продовження війни свої місця проживання можуть почати покидати люди з меншими технічними ресурсами та обізнаністю. Автоматичний переклад з української/на українську ще недостатньо розвинений, щоб чітко передавати складний або технічний зміст. Також комунікації в Україні перешкоджають збої та руйнування телекомунікаційної інфраструктури, погані мережі мобільного інтернету та нестача зарядних станцій, через що людям важко підтримувати зв'язок із членами сімей.^{9 10}

⁷ BBC News, Вторгнення в Україну: в інтернеті поширюються фейки про те, що війна є вигадкою, 8 березня 2022 року, <https://www.bbc.com/news/60589965>; Оновлення УВКПЛ щодо ситуації з правами людини в Україні, 24 лютого – 26 березня 2022 р.; МКЧХ, Україна: Протидія дезінформації про діяльність МКЧХ, 26 березня 2022 р., reliefweb.int/report/ukraine/ukraine-addressing-misinformation-about-icrc-s-activities-enru

⁸ МОМ, Звіт про внутрішнє переміщення в Україні – Загальне опитування населення від 1 квітня 2022 року (2 РАУНД), https://ukraine.iom.int/sites/default/files/ukraine_internal_displacement_report_r2_apr_2022_eng.pdf

⁹ GPC, КОРОТКИЙ ОГЛЯД РЕАГУВАННЯ НА КРИЗУ В УКРАЇНІ, 17-26 березня 2022 р., <https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/ukraine/document/protection-cluster-ukraine-response-protection-snapshot-17-26-march-2022>

¹⁰ UNOCHA Україна: звіт про ситуацію з гуманітарним впливом (станом на 12:00 (EET) 25 березня 2022 р.

Учасники зусиль реагування на місцях сповнені ентузіазму, але не мають досвіду

Національні та місцеві органи влади сусідніх з Україною країн взяли на себе провідну роль у координації комплексної та швидкої реакції на примусове переміщення на їх територію.

Національне громадянське суспільство, місцеві НУО та муніципалітети в Польщі, Угорщині, Румунії, Молдові, Словаччині та розташованих за ними країнах Європи доклали неймовірних зусиль. Існує надзвичайна й нестабільна залежність від волонтерів, а національні НУО прагнуть бути основними точками контакту для реагування недержавних та місцевих органів влади.

Багатьом місцевим учасникам зусиль реагування бракує гуманітарного досвіду та знайомства з міжнародними системами реагування, включаючи координацію, стандарти, рекомендації та юридичні зобов'язання щодо допомоги біженцям. Серед критичних прогалин – низька обізнаність про ризики захисту, важливість відповідальності та гідності, а також потребу у психосоціальній підтримці.

Координація інформації є серйозною прогалиною

Зростання місцевої та національної підтримки ускладнюється підтримкою з боку міжнародного співтовариства – агенцій ООН, міжнародних НУО та міжнародних урядових установ.

Обмежений оперативний потенціал міжнародних агенцій та величезна кількість місцевих учасників зусиль реагування призводять до постійного інформаційного перевантаження та утворення невстановлених прогалин. Багато місцевих учасників зусиль реагування не можуть скористатися системами координації, якими керує ООН, через нестачу досвідчених міжнародних співробітників, здатних забезпечити необхідну підготовку, інформацію та підтримку місцевим суб'єктам потрібними мовами у потрібний час.

З появою нових організацій та погіршенням ситуації в Україні система координації ускладнюється. Це означає, що інформація швидко змінюється. Вирішення, що є критичним, а що ні, може стати проблемою не лише для постраждалих людей, але й для місцевих учасників зусиль реагування.

Оцінки поточних інформаційних структур, проведені CLEAR Global, показують, що між місцевими та міжнародними учасниками зусиль реагування мало узгодженості, інформація в різних країнах вздовж маршрутів біженців різниться, а системи, що використовуються для надання інформації, не координуються. Більшість інформації, доступної біженцям і ВПО на сьогоднішній день, стосується лише прийняття рішень про негайну підтримку, а не середньострокових чи довгострокових рішень, наприклад, яку країну чи місто вибрати в якості кінцевого пункту призначення або коли можна буде повернутися безпечно додому.

Вплив

Відсутність інформації збільшує ризики захисту

Жінки та діти становлять більшість біженців ¹¹ та внутрішньо переміщених осіб ¹² і є особливо вразливими до ризиків торгівлі людьми, сексуальної експлуатації та насильства. ¹³ Їх доступ до інформації та захисту може залежати від мови спілкування. Щоб бути ефективними, служби захисту та канали для повідомлення про зловживання мають бути доступними для всіх постраждалих людей їхньою мовою. Неможливість забезпечити це може підвищити вразливість і поставити під загрозу ефективність усіх процесів реагування, включаючи збір даних про інциденти, оцінку потреб, звітування та надання послуг. ¹⁴

Тисячі простих людей надали свої домівки, щоб прийняти сім'ї, які тікають від бойових дій. Проте зростає занепокоєння щодо торгівлі людьми та нерегульованого вивезення дітей з України.

Приймаючі сім'ї та особи, які пропонують приватний транспорт, не зареєстровані належним чином у місцевих або міжнародних установах; багато з них не перевіряються. Узгодженого механізму реагування на це поки не існує. Відсутність подальшого контакту з приймаючими особами підриває відповідальність за підтримку, яку вони погодилися надати. Це може призвести до серйозних проблем із захистом вразливих людей, які відчують себе дезорієнтованими, не завжди розмовляють мовою родин, які їх прийняли, не знайомі з системою реагування та можуть покладатися виключно на інформацію, яку їм надають приймаючі особи.

Двосторонній зв'язок – критична потреба постраждалого населення

Мовні бар'єри є однією з найнагальніших комунікаційних проблем. Людям, які не розмовляють основною мовою країни перебування, важко отримати доступ до інформації. Повідомлення передаються від людини до людини, часто змінюючись у процесі перекладу. Інформація, доступна в інтернеті, може бути невірною – особливо це можуть використовувати ті, хто прагнуть зловживати вразливістю людей.

Відсутність визнаної системи підзвітності перед постраждалим населенням може в кінцевому підсумку поставити під загрозу людей, на допомогу яким направлене реагування. Відсутність ясності щодо того, хто несе відповідальність за становище біженців у випадку, якщо щось піде не так, або де шукати відповідну інформацію про права біженців та доступні послуги, може вплинути на здатність людей пережити ситуацію.

¹¹ UK Women, У центрі уваги: Війна в Україні — криза для жінок і дівчат, 29 березня 2022 р.

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

¹² МОМ, Україна Звіт про внутрішнє переміщення - Загальне опитування населення від 16 БЕРЕЗНЯ 2022 (1 РАУНД), <https://dtm.iom.int/reports/ukraine-internal-displacement-report-general-population-survey-16-march-2022-round-1>

¹³ UNOCHA Україна: звіт про ситуацію з гуманітарним впливом (станом на 12:00 (EET) 1 квітня 2022 р.

¹⁴ Гендерний експрес-аналіз України: вторинний огляд даних (29 березня 2022 р.), CARE, UN Women, 29 березня 2022 р., <https://data2.unhcr.org/en/documents/details/91723>

Мовні бар'єри також можуть створювати проблеми для біженців, які прагнуть скористатися послугами в приймаючих країнах. ЮНІСЕФ наголосив на цьому як на можливій проблемі інтеграції дітей-біженців у національні системи освіти та визначив потребу в україномовних фасилітаторах.¹⁵

Подальший шлях

Дослідження CLEAR Global показало, що двостороннє спілкування мовою постраждалих є критичним для людей, переміщених через конфлікти та катастрофи. Це може запобігти утворенню інформаційних прогалів, покращити якість надання послуг та захист.¹⁶ Застосовуючи ці знання в рамках реагування в Україні, уряди, гуманітарні та місцеві організації можуть підтримати найбільш уразливі верстви населення в отриманні інформації, можливості бути почутими та захистити себе та свою родину.

CLEAR Global рекомендує відповідальним організаціям та органам влади:

Надавати інформацію, яку хочуть отримати люди, а не лише ту, що, на чийсь думку, вони повинні отримати

- Інтегруйте стандартні запитання щодо мов та комунікаційних уподобань постраждалого населення у поточні оцінки.
- Спільними зусиллями створіть механізм зворотного зв'язку, який буде широко розповсюджуватися і буде доступний для всіх – у країнах, які приймають біженців, та всередині України – як в електронному, так і в офлайн форматі.
- Проконсультуйтеся з конкретними групами ризику, зокрема ромами, громадянами інших країн з іншим кольором шкіри, людьми з порушенням зору, слуху та когнітивних функцій, а також представники ЛГБТ+, щоб переконатися, що їм доступні механізми комунікації та інформаційні продукти.

Продовжувати надавати інформацію. Уряди, гуманітарні організації та інші особи повинні надавати власну інформацію. Вони повинні гарантувати, що інформація:

- легко доступна та регулярно оновлюється або видаляється, коли стає застарілою;
- доступна мовами постраждалих людей, у тому числі груп меншин, які часто вже маргіналізовані і тому стикаються з підвищеними ризиками захисту – як мінімум: українською, російською, ромською, румунською, угорською, словацькою, польською та відповідною мовою жестів;
- зрозумілою мовою та поєднанням письмових, усних і візуальних форматів, щоб охопити якнайширшу аудиторію та мінімізувати плутанину. Уникнення жаргону гуманітарних організацій під час спілкування з постраждалим населенням та національними та місцевими суб'єктами реагування може допомогти пояснити поняття, незнайомі більшості за межами сектору гуманітарної допомоги.

¹⁵ ЮНІСЕФ, [Міжнародне засідання з питань реагування на проблеми біженців України, 16 березня 2022 р.](#)

¹⁶ Translators without Borders, *МОВА МАЄ ЗНАЧЕННЯ: ПОКРАЩЕННЯ ПІДЗВІТНОСТІ ТА ОПЕРАЦІЙНОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ У ПІВНІЧНО-СХІДНІЙ НІГЕРІЇ*, серпень 2018 р., <https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2018/09/Oslo-II-Policy-Brief-7.pdf>

Підтримувати координацію перевіреної інформації:

- Створіть мережу надійних постачальників інформації та відібраних джерел інформації. Це надзвичайно важливо для подолання дезінформації, задоволення потреб людей у русі та підтримки приймаючих громад.
- Дізнайтеся про всі мови, якими розмовляють у спільноті, перевірте, які матеріали для підвищення інформованості постраждалої спільноти та місцевого персоналу вже доступні на відповідних місцевих мовах, і які матеріали можна було б перекласти.
- Зробіть інформацію придатною для використання в різних медіа (соціальні мережі, сайти тощо).

Переконатися, що усі респонденти розуміють, як захистити найбільш уразливі групи населення:

- Служби повідомлення про сексуальну експлуатацію, зловживання, домагання та торгівлю людьми повинні бути належним чином укомплектовані, щоб реагувати на повідомлення вчасно та з урахуванням культурних умов і мовами постраждалих осіб.
- Захистіть біженців, забезпечивши перевірку та відповідальність приймаючих сімей у країнах транзиту та кінцевого призначення. Це включає ефективне спілкування з особами, приймаючими біженців, щодо їхніх обов'язків і того, де знайти інформацію та підтримку.
- Забезпечте гуманітарних перекладачів рекомендаціями, інструментами, навчанням та психосоціальною підтримкою.

Уряди та країни-донори повинні підтримувати зусилля, спрямовані на забезпечення того, щоб гуманітарне реагування «нікого не залишала позаду», фінансуючи та вимагаючи докази:

- збору даних щодо мови та комунікативні уподобання постраждалого населення;
- забезпечення адекватного двостороннього спілкування із використанням мов, форматів та каналів, найбільш доступних для постраждалого населення;
- спеціальної комунікаційної підтримки для носіїв маргіналізованих мов та користувачів мови жестів.

Як CLEAR Global може допомогти

Місія CLEAR Global – допомогти людям отримати важливу інформацію та бути почутими, якою б мовою вони не говорили. Ми допомагаємо нашим партнерським організаціям слухати та ефективно спілкуватися з громадами, які вони обслуговують. Ми перекладаємо повідомлення та документи місцевими мовами, підтримуємо переклад аудіо та графічної інформації, а також консультуємо щодо двостороннього спілкування. Ми також співпрацюємо з партнерами над перевіркою та переглядом матеріалів з метою покращення розуміння та впливу. Ця робота базується на дослідженнях, мовному картографуванні та оцінках комунікаційних потреб цільових груп населення. Ми також розробляємо мовні технологічні рішення для залучення громад.

Ми вже створили низку [ресурсів](#) з усного та письмового перекладу, запобігання сексуальній експлуатації та насильству, які доступні відповідними мовами, для реагування на кризу в Україні. У співпраці з партнерськими організаціями ми розробляємо програму підтримки на основі потреб з метою надання людям можливості бути почутими, отримувати потрібну інформацію в спосіб, яким вони хочуть це робити, щоб зробити свій власний вибір.

Для отримання додаткової інформації відвідайте наш [сайт](#) або зв'яжіться з нами за адресою info@clearglobal.org.