



# Что следует учитывать при разработке ответных мер ССЕА в отношении кризиса в Украине

Десять аспектов, которые следует учитывать при работе над коммуникациями, вовлечением сообщества и подотчетностью в Украине и за ее пределами.

1. **Люди которые перемещаются, задают темп информационных потоков.** Необходимо признать, что граждане Украины уже обмениваются информацией с представителями других стран как в социальных сетях, так и посредством личных контактов. С этими механизмами самоорганизации следует считаться и взаимодействовать, а также поддерживать их с помощью своевременной, актуальной и действенной информации. Нерегулярное или медленное предоставление информации сопряжено с риском: данные могут устареть и, таким образом, ввести людей в заблуждение.
2. **Обмен информацией осуществляется в двустороннем порядке.** Помните, что граждане Украины, которые уезжают из страны, обладают информацией, которая может быть необходима при разработке программ. В контексте быстро меняющихся информационных потребностей особенно важна двусторонняя связь. Граждане которые уезжают могут иметь обширную актуальную информацию, черпая ее из личного опыта других людей, которые уже преодолели аналогичный путь. Эта информация, в свою очередь, может вызвать новые вопросы и слухи. Убедитесь что вы имеете возможность прислушиваться к людям и взаимодействовать последовательно.
3. **Трудоустройство пострадавших лиц для разработки и координации механизмов вовлеченности сообщества.** Вместо того, чтобы полагаться на (иногда медленно развивающиеся) процессы гуманитарного проектирования, при разработке деятельности поставьте у руля разнородную группу представителей сообщества или местных партнеров с участием сообщества, которые обладают соответствующим языком и культурой. Это самый быстрый способ сформировать доверие, минуя бесчисленное множество проб и ошибок.
4. **Используйте технологии, но не изобретайте велосипед.** На текущий момент существует большое количество коммуникационных платформ, и, вероятно, новые не нужны. Задействуйте инструменты и приложения, которые уже в находятся в использовании пострадавших людей. Не стоит их просить воспользоваться новым каналом коммуникации, для связи или доступа к информации. Также не стоит тратить деньги на разработку новых инструментов, поскольку эти средства можно инвестировать в украинских сотрудников, которые могут содействовать при сборе информации и обратной связи. Наиболее важным фактором при выборе каналов связи является то, пользуются ли люди ими и доверяют ли представленной в таких каналах информации. Узнайте, как люди получают необходимую информацию, и взаимодействуйте с этими каналами и (или) общественными деятелями, чтобы повысить доверие людей к ним. Определите те группы, к которым вы будете обращаться посредством выбранных технологий, и группы, связь с которыми с помощью таких технологий установить не удастся. Рассмотрите пути преодоления выявленного цифрового разрыва.
5. **Придерживайтесь границы сфер ответственности.** Украина является функционирующим государством и несет ответственность за обеспечение безопасного перемещения своих граждан. Вместо того чтобы создавать общие «ключевые сообщения» о безопасности, сконцентрируйтесь на поддержке и (там, где есть потенциала) создании динамических и конкретных коммуникаций, связанных со взаимодействием с системой помощи. Связывайте информацию о государстве и гражданском обществе с гуманитарной информацией, но не пытайтесь ее заменить.



6. **Международные информационные потребности требуют международной координации.** Люди должны знать не только то, как безопасно перемещаться в пределах Украины, но и чего ожидать на границе и за ее пределами. Представители гуманитарных служб должны предоставлять информацию о доступности жилья и других услуг через границы. Что бы обеспечить эти информационные потребности требуется международная координация между организациями на всех уровнях и за пределами стран, которые имеют общую границу с Украиной.
7. **Язык имеет значение.** Убедитесь в том, что информация доступна на других языках помимо украинского. Сюда входят русский язык, второй по распространенности язык в стране, а также языки меньшинств, такие как ромский и жестовые языки. Планируйте бюджет с расчетом на разнообразие языков среди сотрудников в соответствии с регионом, в котором вы осуществляете свою деятельность.
8. **Местные деятели лучше всего подходят для вовлечения сообществ на местном уровне.** Местные организации и поставщики услуг могут лучше понимать местные общины и способы формирования доверия. Разберитесь в их системе координации, стремитесь привлекать их к координации, уважайте их специфический опыт.
9. **Изучите весь спектр каналов, которым доверяют и которые используют люди, узнайте, кто ими управляет.** Чтобы стратегически взаимодействовать с медийными организациями, представителям гуманитарных служб следует анализировать медийные каналы — от телевизионных передач до групп в социальных сетях и онлайн-личностей с большим количеством подписчиков — и понимать, кто какими каналами пользуется и кому доверяют. Представители гуманитарных служб также должны понимать, кто контролирует эти каналы и цели, которые они представляют. Но использовать этот анализ для взаимодействия только с несколькими каналами было бы ошибкой, так как каждый представляет собой часть общественности, которая полагается на эту информацию для принятия важных решений. Это также ставит под угрозу восприятие обществом нейтралитета гуманитарных организаций. Отказ от взаимодействия со СМИ представляет больший риск для репутации, чем взаимодействие с «неправильными» СМИ.
10. **Большое значение имеет взаимодействие гуманитарных организаций со СМИ.** Представители гуманитарных организаций могут неохотно взаимодействовать со СМИ, поскольку у них нет возможности контролировать контент, который производят журналисты. Но именно благодаря этой независимости люди часто склонны доверять СМИ, а не «официальным» или односторонним каналам. Участие в открытом, прозрачном диалоге с помощью различных каналов СМИ, может помочь гуманитарным организациям в укреплении взаимопонимания и доверия с местным населением. В третьих странах это может способствовать вовлечению принимающего населения в решение проблем беженцев и получить поддержку гуманитарной деятельности. Между тем представители гуманитарных служб могут получить ценную информацию в результате двустороннего обмена информацией с медиа-каналами, которые имеют тесные связи со своей аудиторией. Эта информация может помочь в разработке гуманитарных программ.

*Дополнительные ресурсы CDAC см. на веб-сайте CDAC.  
<https://www.cdacnetwork.org/news/ukraine-resource-portal>*