

Înțelegerea preferințelor, barierelor și nevoilor de informare ale refugiaților romi din Moldova



Internews
Local voices. Global change.



SEPTEMBER 2022

© Internews și Comitetul Internațional de Salvare, septembrie 2022

Acest document a fost scris de Irene Scott și Marianna Prysiazniuk de la Internews în Moldova în colaborare cu Milica Vasilijic și Petar Subotin de la Comitetul Internațional de Salvare și Elena Sîrbu de la Platforma femeilor rome „ROMNI”.

Această publicație este protejată prin drepturi de autor, dar textul poate fi utilizat gratuit în scopuri de promovare, campanie, educație și cercetare, cu condiția ca sursa să fie menționată în întregime. Deținătorul drepturilor de autor solicită ca toate aceste utilizări să fie înregistrate la el în scopul evaluării impactului. Pentru copierea în orice alte circumstanțe, pentru reutilizarea în alte publicații sau pentru traducere sau adaptare, trebuie obținută o autorizație.

Informațiile din această publicație sunt corecte la momentul tipării.

CONTRIBUTING ORGANISATIONS



ROMNI, cunoscută sub denumirea de Platforma Femeilor Rome, este o organizație neguvernamentală, menită să susțină și să promoveze drepturile fetelor și femeilor rome din Moldova. Pe lângă asistență materială și sprijin pentru locuințe, ROMNI ajută refugiații din Ucraina să se descurce în birocrăția moldovenească și oferă servicii juridice. ROMNI își desfășoară activitatea în Moldova și în Transnistria.



Internews este o organizație internațională non-profit care lucrează pentru a îmbunătăți accesul la informații oportune, fiabile și care pot fi utilizate în mod eficient și contribuie la crearea unor ecosisteme informaționale sănătoase în 100 de țări. Prin intermediul sprijinului acordat presei locale, comunicatorilor din domeniul sănătății și umanitar, precum și prin activitatea extinsă de identificare și combatere a dezinformării, organizația urmărește să se asigure că toată lumea are acces la informațiile și canalele de comunicare de care are nevoie pentru a lua decizii pentru sine și pentru a milita pentru nevoile sale.



Comitetul Internațional de Salvare (International Rescue Committee) (IRC) se numără printre cele mai importante organizații de ajutor umanitar din lume. IRC lucrează cu oamenii forțați să fugă din cauza războiului, a conflictelor și a dezastrelor, ajutându-i să supraviețuiască, să se recupereze și să își reconstruiască viața. Lucrând în peste 40 de țări, IRC urmărește să fie un lider operațional și inspirațional în materie de relocare, azil și integrare, demonstrându-și credibilitatea și expertiza ca furnizor de servicii, partener și avocat de frunte pe tot parcursul crizei globale a strămutării.

CUPRINS

Sumar executiv	3
Introducere.....	5
Metodologie.....	6
Constatări 7	7
• Preferințe de informare.....	7
• Bariere de informare.....	9
• Nevoile de informare.....	11
Recomandări	12
Concluzie	14

SUMAR EXECUTIV

La șase luni de la începerea războiului dintre Rusia și Ucraina, refugiații romi, care locuiesc în prezent în Moldova, continuă să se confrunte cu bariere semnificative în calea accesului la informațiile necesare pentru a lua decizii pentru ei și familiile lor și pentru a obține serviciile necesare. Evaluarea arată că unele bariere sunt deja cunoscute și au avut un impact asupra accesului lor la informații oportune, verificate și care pot fi utilizate cu mult înainte de a ajunge în Moldova. Printre acestea se numără o neîncredere adânc înrădăcinată în figurile de autoritate (în special în Guvern), un acces slab la educație și un nivel de alfabetizare mai scăzut decât în cazul altor grupuri de refugiați. Alte bariere sunt recente, care rezultă din noile inegalități structurale cu care se confruntă în Moldova.

Iată care sunt principalele constatări din evaluarea nevoilor de informare realizată:

- **Comunitatea romă însăși este o sursă importantă de informații:** Sursele de informare în care refugiații romi au cea mai mare încredere și pe care se bazează sunt alți membri ai comunității rome. Aceștia sunt fie refugiați, fie mediatori culturali, fie organizații de sprijin pentru romi. Această abordare asigură că informațiile care ajung la comunitate sunt în limba potrivită, contextualizate și împărtășite într-o manieră adecvată din punct de vedere cultural. Pe de altă parte, acest lucru poate exercita presiuni asupra organizațiilor de romi și poate limita accesul la o gamă diversă de informații, deoarece refugiații romi nu sunt capabili să caute și să obțină informații pentru ei înșiși în mod independent sau să compare o varietate de surse din cauza accesului limitat la telefoane mobile / computere, precum și din cauza nivelului scăzut de alfabetizare.
- **Încrederea este puternic influențată de purtătorii de mesaj:** Faptul că comunitatea romă preferă să primească informații de la alți membri ai comunității rome influențează puternic dinamica încrederii în informații și în furnizorii acestora. Refugiații romi sunt deseori reticenti față de informațiile care vin direct de la Guvern, de la agențiile de ajutorare sau de la voluntari, până când acestea nu sunt verificate de un alt membru al comunității rome.
- **Limba și alfabetizarea reprezintă o barieră:** Membrii comunității de refugiați romi, în comparație cu ceilalți refugiați din Ucraina, au dificultăți mai mari de alfabetizare. Femeile, persoanele în vârstă și persoanele cu dizabilități au o probabilitate mai mare să nu știe să citească și să scrie sau să facă acest lucru cu dificultate. Acest lucru le limitează accesul la informații tipărite și online despre serviciile disponibile, precum și accesul la mecanismele de feedback și de reclamații.

- **Accesul la telefon este comun:** Refugiații romi au adesea acces la un telefon mobil în comun, iar majoritatea familiilor au cel puțin unul. Este mai probabil ca telefoanele să fie deținute de bărbatul cap de familie. Unele grupuri, care pot avea nevoie de informații specializate sau sensibile pentru a-și satisface nevoile, cum ar fi femeile și fetele, pot fi izolate și mai mult de acest acces comun.
- **Acces digital:** rețelele sociale sunt utilizate în mod obișnuit pentru a comunica cu rudele și pentru a fi la curent cu știrile. Cu toate acestea, este mai puțin probabil ca refugiații romi să fie membri ai grupurilor Facebook, Telegram și Viber, populare printre alți refugiați din Ucraina. Barierele financiare îi împiedică să beneficieze de nivelul de acces la internet pe care îl preferă. Accesul la Wi-Fi nu este universal, iar familiile nu își pot permite adesea pachetele de date necesare pentru a satisface nevoile de acces ale tuturor. Într-un răspuns în care platformele digitale de informare domină peisajul; această barieră le limitează și mai mult accesul la canalele cheie de informare în domeniul digital.
- **Refugiații romi care locuiesc în locuințe private se simt mai deconectați de la informațiile de care au nevoie:** Refugiații care locuiesc în locuințe de grup sprijinite (cum ar fi centrul Testemițanu) se simt mai încrezători în ceea ce privește accesul la informațiile de care au nevoie, deoarece au acces mai ușor la Wi-Fi gratuit, la mediatori culturali, la organizații de romi și la alte servicii de ajutorare. Refugiații romi care locuiesc în spații de cazare private au mai puține șanse de a fi aproape de conexiuni Wi-Fi gratuite și au mai puține contacte cu serviciile de ajutorare și cu sursele de informare.

[2] [Language Factsheet: Romani language in the Ukraine response](#), Clear Global, September 2022

- **Comunitățile de romi doresc ca feedback-ul să fie oferit prin intermediul unor platforme adecvate:** În timp ce refugiații romi manifestă un oarecare interes în furnizarea de feedback direct pentru a informa eforturile de răspuns, există bariere care împiedică răspunsul să respecte acest angajament important de responsabilitate. Refugiații romi nu sunt siguri de modul în care pot oferi feedback și de platformele care le sunt disponibile. Feedback-ul de răspuns este filtrat prin intermediul organizațiilor de romi și al mediatorilor culturali - dar membrii comunității nu dispun de platforme pentru a împărtăși direct feedback-ul și a participa la conceperea eforturilor de răspuns.
- **Accesul mai larg la mass-media din comunitatea romă este împiedicat de bariere financiare:** Deși există un interes pentru accesarea de știri și conținut de divertisment în limba romani, majoritatea refugiaților nu dispun de echipamentul de bază (televizoare și aparate de radio) pentru a se implica în opțiunile mediatice comunitare existente la dispoziția lor. Refugiații romi care locuiesc în spații de cazare închiriate în regim privat au mai multe șanse de a se afla în spații nemobilate sau parțial mobilate, fără acces la televizoare sau radiouri.

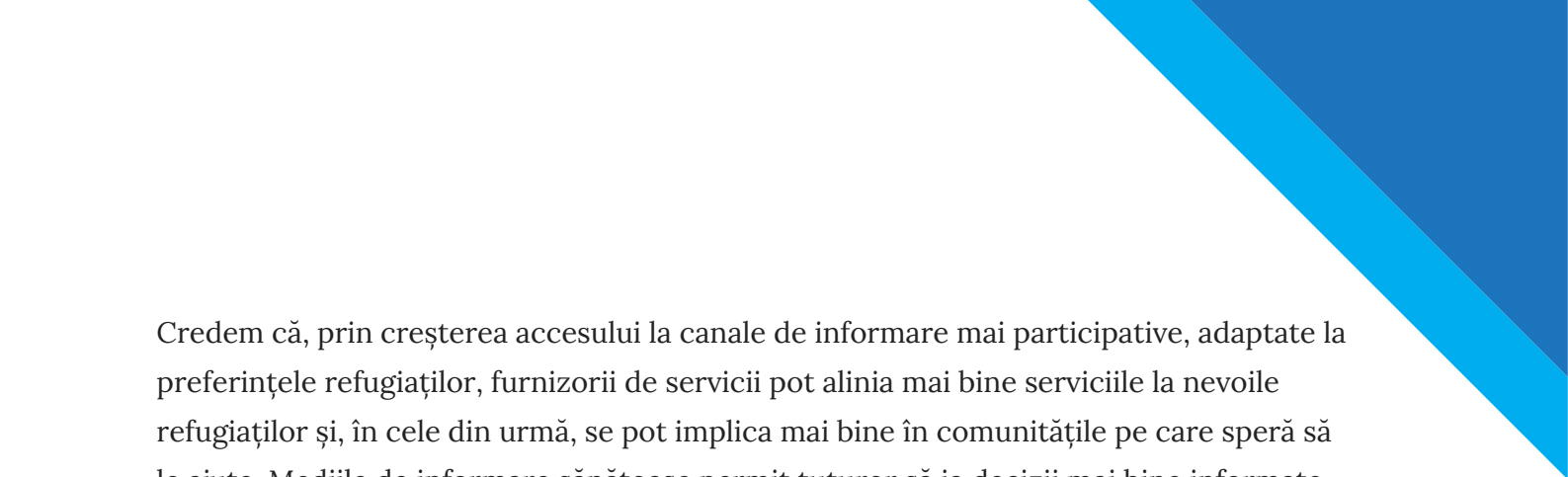
INTRODUCERE

Începând cu 24 februarie 2022, lumea se confruntă cu una dintre cele mai mari mișcări de refugiați de după cel de-al Doilea Război Mondial. Peste 13 milioane de oameni au fost strămutați de războiul din Ucraina în ultimele șase luni, iar 591,957 de refugiați au intrat în Moldova din februarie. Începând cu septembrie 2022, peste 90 de mii de persoane încă mai caută refugiu în țară cu sprijinul Guvernului și al partenerilor, inclusiv societatea civilă, sectorul privat, voluntari și actori umanitari.

Deși a existat o reacție extraordinar de rapidă pentru a crea servicii de sprijinire a acestor comunități nou-venite, dificultățile legate de informare și comunicare au împiedicat uneori eficiența acestora. Informația este o formă de ajutor esențială pentru comunitățile afectate de criză. Informațiile oportune, relevante și accesibile îi ajută pe cetățenii afectați să înțeleagă situația și riscurile potențiale, să ia decizii în cunoștință de cauză și să aibă acces la ajutorul care le poate salva viața.

Actorii umanitari și cei care răspund la aceste probleme sunt conștienți de ceva timp de faptul că refugiații romi se pot confrunta cu dificultăți mai mari în ceea ce privește accesul la informații. Același lucru este valabil și în ceea ce privește accesul la canalele de comunicare bidirecțională de care aceștia au nevoie pentru a lua decizii în cunoștință de cauză, pentru a-și exprima nevoile și preferințele și pentru a participa la conceperea activităților de răspuns. Oricât de mult ar fi fost conștienți de această problemă, au existat limitări în ceea ce privește cunoștințele lor cu privire la modul de atenuare a acestui decalaj.

Acest raport de Evaluare a necesităților de informare are scopul de a înțelege mai bine cu ce bariere se confruntă în prezent refugiații romi din Ucraina în accesarea informațiilor oportune, relevante și verificate în Moldova, precum și de a evidenția nevoile și preferințele comunității în materie de informare și comunicare. Această activitate de evaluare nu își propune să fie reprezentativă pentru diversele opinii și nevoi ale tuturor comunităților de romi din Moldova și se bazează pe un eșantion mic. Cu toate acestea, sperăm că, prin colaborarea noastră continuă cu comunitatea, putem exprima în mod corect cele mai presante nevoi ale refugiaților nou sosiți și să oferim câteva recomandări practice pentru îmbunătățire.



Credem că, prin creșterea accesului la canale de informare mai participative, adaptate la preferințele refugiaților, furnizorii de servicii pot alinia mai bine serviciile la nevoile refugiaților și, în cele din urmă, se pot implica mai bine în comunitățile pe care speră să le ajute. Mediile de informare sănătoase permit tuturor să ia decizii mai bine informate, să reducă diferențele, să participe mai mult în comunitățile lor și să tragă puterea la răspundere.

Această evaluare este un efort de colaborare între ROMNI, Platforma femeilor rome din Moldova, Comitetul Internațional de Salvare și Internews în Moldova.

Dorim să le mulțumim tuturor celor care și-au oferit cu generozitate timpul pentru această evaluare, inclusiv reprezentanților Grupului operativ pentru romi, organizațiilor de ajutorare locale și internaționale și organizațiilor media pentru romi. Cel mai important, dorim să le mulțumim membrilor comunității rome care au avut amabilitatea de a ne împărtăși perspectivele lor.

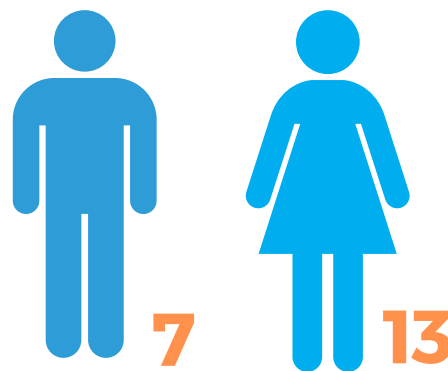
METODOLOGIE

Această evaluare a fost realizată între AUGUST și SEPTEMBRIE 2022, iar colectarea datelor pe teren a fost efectuată la sfârșitul lunii AUGUST 2022. Colectarea datelor a inclus:

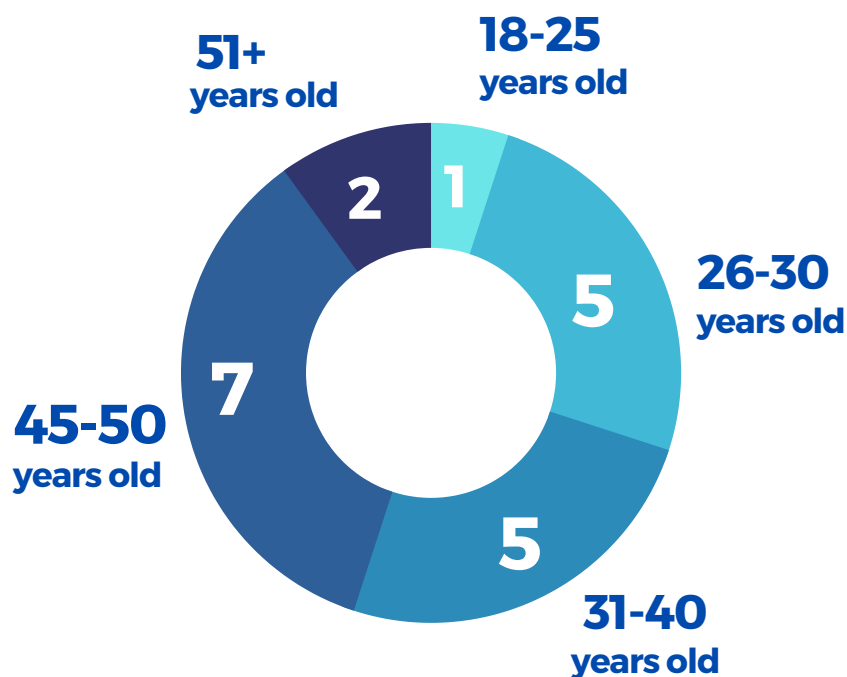
- 1) Analiza rapidă a documentelor / literaturii.
- 2) Interviuri cu informatori-cheie: au fost organizate patru interviuri de 45 de minute cu părți interesate individuale reprezentând organizațiile neguvernamentale rome și Grupul de lucru pentru romi - un organism de coordonare a actorilor umanitari care lucrează pentru a răspunde nevoilor refugiaților romi. Printre informatorii-cheie s-au numărat UNHCR, Radio Patrin, mediatori culturali romi și ROMNI. Un grup de discuții suplimentar a fost organizat cu cinci informatori-cheie care lucrează ca mediatori culturali ai comunității rome din Moldova.
- 3) Discuții de grup: Două sesiuni cu membrii comunității de refugiați romi au fost implementate de ROMNI în parteneriat cu IRC.

Focus group participants:

TOTAL = 20



GENDER



PARTICIPANT AGE

CONSTATĂRI

Preferințe de informare:

Membrii comunității rome sunt cea mai importantă sursă de informare

Comunicarea față în față cu membrii comunității rome (refugiați romi sau membri ai comunității rome din Moldova) este cea mai preferată modalitate de acces la informații. Aceste informații sunt adesea neverificate. Persoanele fizice, mediatorii culturali și organizațiile de romi joacă un rol semnificativ în obținerea informațiilor, localizarea acestora pentru a răspunde nevoilor comunității și sprijinirea refugiaților romi în navigarea prin serviciile disponibile în cadrul răspunsului pentru refugiați.

*„De obicei primim informații de la alți refugiați romi
care au beneficiat de anumite servicii”*

Injustiția istorică, barierele lingvistice și prejudecățile trăite în Moldova contribuie la preferința comunității de a avea încredere și de a asculta persoanele care au un trecut similar. Maltratarea din partea unor voluntari și a unor ONG-uri care nu sunt de etnie romă a crescut nivelul de neîncredere în intențiile voluntarilor și organizațiilor din afara comunității.

*„Informațiile care provin din alte surse pot să nu fie de încredere,
dacă o persoană care nu este romă împărtășește informația, aceasta
va fi considerată știre falsă”*

Informatorii au împărtășit faptul că transparența și comunicarea clară cu comunitatea sunt importante pentru consolidarea încrederii. Dacă romii simt că nu pot avea acces la informații despre serviciile care le sunt disponibile și nu pot înțelege cum se iau aceste decizii, acest lucru poate contribui la erodarea și mai mult a încrederii în sistem. Membrii comunității preferă ca organizațiile, voluntarii și lucrătorii umanitari care nu sunt de etnie romă să le fie prezentați prin intermediul unui membru al comunității rome care poate garanta pentru intențiile lor.

*„Nu poți face lucruri pentru romi fără a-i implica pe romi sau fără
ca o persoană de etnie romă să deschidă poarta comunității”*

Persoanele în vârstă și liderii comunității sunt persoane importante care influențează informațiile. Informatorii cheie au împărtășit faptul că, în general, comunitatea nu are încredere în politică sau în politicieni. Comunitățile de romi își aleg liderul, iar aceștia iau decizii în numele comunității mai largi și o informează.

Unele organizații și autorități locale au angajat mediatori comunitari pentru a acționa ca o punte de legătură cu comunitatea romă. Mediatorii comunitari au jucat un rol important în interpretarea informațiilor atât pentru romi, cât și pentru lucrătorii umanitari, ajutând la punerea în legătură a refugiaților romi cu serviciile și ajutând furnizorii de servicii să înțeleagă mai bine nevoile și preferințele comunității.

Rețelele de socializare: Instagram, WhatsApp, YouTube, Facebook, Telegram, Viber și TikTok au fost menționate ca fiind utilizate în mod obișnuit de către refugiații romi. Utilizatorii mai tineri au fost mai predispuși să folosească TikTok și Telegram, iar utilizatorii adulți au preferat Viber - toate celelalte platforme au fost folosite în mod universal. Un respondent a raportat că face parte dintr-un grup care împărtășește informații legate de răspuns pe Viber, iar alți opt urmăresc canalele de informare ucrainene pe Telegram. Participanții au solicitat crearea unor canale specifice pe Telegram pentru a face schimb de informații și a pune întrebări în limba romani.

„Persoanele de etnie romă trebuie să înțeleagă ce informații sunt corecte și care nu sunt corecte și să fie capabile să le distingă.”

De asemenea, rețelele de socializare sunt uneori folosite pentru a accesa transmisiuni în direct. Cele mai vizionate transmisiuni live sunt realizate de romi care se află încă în Ucraina (în limba romani), precum și sesiunile organizate de jurnaliști sau de cetățeni care nu sunt de etnie romă în limba ucraineană.

Mass-media pentru comunitatea romă

Comunitatea romă din Moldova a creat canale media comunitare care au răspuns nevoilor de informare ale comunității, atât la radio, cât și la televiziune. În ultimele șase luni, aceste platforme și-au extins serviciile pentru a oferi informații și comunităților de romi nou-veniți.

Radio Patrin este un post de radio care emite de la Chișinău și care are ca scop să conecteze comunitățile de romi cu informații despre oportunități de angajare, securitate, sănătate și informații juridice și să faciliteze comunicarea și înțelegerea reciprocă cu alte comunități din Moldova. Ei găzduiesc două posturi de radio online și un canal FM. Ei sunt în curs de dezvoltare a unui canal YouTube pentru a lansa conținut video. Potrivit Radio Patrin, postul are un număr mare de ascultători, în special în Soroca, unde este difuzat în autobuzele publice. Pe lângă faptul că emite în limba romani, postul împărtășește videoclipuri în limba rusă și pe Facebook.

Petalo Romano este o emisiune în limba romani găzduită de Moldova 1 TV. Emisiunea prezintă lumea multiculturală a comunității rome din Moldova și promovează integrarea romilor în viața publică. Emisiunea „Petalo Romano” este difuzată de două ori pe lună (în a doua și a patra zi de luni a lunii) și poate fi urmărită la Moldova 1 TV și pe TRM.MD, începând cu ora 14:30. Emisiunea are o durată de 30 de minute.

Deși există un interes pentru accesarea de știri și conținut de divertisment în limba romani, majoritatea refugiaților au declarat că nu dispun de echipamentul de bază (televizoare și aparate de radio) pentru a se implica în opțiunile mediatiche comunitare existente. Este mai probabil ca romii din locuințele închiriate în regim privat să se afle în spații slab mobilate sau nemobilate, fără televizoare sau aparate de radio. Contribuabilii care locuiesc la centrul Testemițanu spun că li s-a promis instalarea unui televizor în urmă cu mai bine de trei luni, dar acest lucru nu s-a întâmplat încă.

Canalele oficiale sunt subutilizate

Doar trei participanți au menționat că au folosit Dopomoga.md ca sursă de informare - niciun respondent nu a menționat site-urile Guvernului sau site-urile altor organizații de ajutorare. Acest lucru se poate datora neîncrederii generale în autoritățile guvernamentale, percepției că nu vor găsi informații într-o limbă pe care să o înțeleagă sau că informațiile postate acolo erau prea complexe sau nu aveau legătură cu nevoile lor specifice de informare.

Cu toate acestea, participanții și-au exprimat o preferință pentru liniile telefonice de urgență dacă informațiile pot fi furnizate în limba sau dialectul lor. În cazul în care acest lucru nu era posibil, a doua preferință a fost furnizarea de informații în limba rusă. Liniile directe au fost considerate ca fiind mai accesibile pentru persoanele care se confruntă cu bariere de alfabetizare. Șapte persoane au declarat că au apelat o linie telefonică de urgență, dar nu au primit informațiile de care aveau nevoie sau nu le-au înțeles.

„În cazul în care sunăm la linia fierbinte Dopomoga, informațiile sunt furnizate în limba rusă, iar noi nu înțelegem întotdeauna ceea ce ni se explică.”

BARIERE DE INFORMARE

Discriminare

Au existat deja rapoarte care sugerează discriminare față de refugiații romi în ceea ce privește accesul la serviciile umanitare și de integrare[1]. De exemplu, au fost înregistrate cazuri de discriminare la punctele de trecere a frontierei cu Republica Moldova, unde refugiații romi au fost lăsați intenționat fără cartele SIM, care erau oferite altor refugiați din Ucraina. Această discriminare din partea furnizorilor de servicii și a membrilor comunității și prejudecățile au avut, în multe feluri, un impact asupra modului în care comunitățile de romi nou-veniți sunt tratate acum de comunitatea moldovenească și de unii furnizori de servicii.

Refugiații consideră că se confruntă cu bariere mai mari în ceea ce privește accesul la cazare și hrană corespunzătoare și în ceea ce privește raportarea hărțuirii din partea oficialilor. Respondenții au împărtășit faptul că au sentimentul că se confruntă, de asemenea, cu discriminare în ceea ce privește accesul la informații.

[4] [Moldova: Romani Refugees from Ukraine Face Segregation, Human Rights Watch, May 2022](#)

„Personal, am observat că refugiații romi nu cunosc informațiile pe care le cunosc refugiații care nu sunt de etnie romă”

Unii informatori au împărtășit că mass-media locală din Moldova perpetuează uneori stereotipuri negative despre comunitate. Comunitatea romă este uneori menționată folosind termeni peiorativi, sau experiența lor este generalizată prin accentuarea excesivă a sărăciei și a provocărilor din cadrul comunității.

„Când am ajuns la Chișinău pe 24 februarie cu mama mea bolnavă și 2 copii mici la vama Palanca, cineva de la Voluntari ne-a îndrumat spre Moldexpo, nu am primit alte informații acolo. La Moldexpo nici măcar nu ni s-a permis să trecem poarta nimeni nu ne-a dat nici o informație.”

Preferințe și bariere lingvistice, de alfabetizare și culturale

Limba și analfabetismul reprezintă bariere majore în calea accesului la informații pentru mulți dintre refugiații romi din Moldova. Femeile, persoanele în vârstă și persoanele cu dizabilități sunt mai predispuși să nu știe să citească și să scrie sau să o facă cu dificultate.

Informatorii cheie au împărtășit faptul că diferențele culturale au, de asemenea, un impact asupra nivelului de alfabetizare al femeilor rome. Este mai probabil ca acestea să fie analfabete din cauza presiunilor culturale de a părăsi școala la o vârstă mai fragedă. Fetele de etnie romă sunt deosebit de expuse riscului în ceea ce privește abandonul școlar din cauza practicii căsătoriilor timpurii în anumite comunități și a altor aspecte ale inegalității de gen, inclusiv a percepției că școlarizarea este mai puțin necesară pentru femei[1].

Deși nu există cifre definitive cu privire la nivelul de alfabetizare a populației de romi refugiați din Moldova, cercetările Institutului ucrainean de studii sociale sugerează că peste 50% dintre romi nu au o educație formală, 68% dintre respondenții cercetării declarând că nu știu să citească sau să scrie sau pot citi și scrie doar cu dificultate; 59% au declarat că nu au abilități de calcul sau au abilități limitate de calcul[2].

[5] Key Informant Interview with Vicorina Luca of Roma organisation, Radio Patrin

[6] Institute for Social Studies of Ukraine, International Foundation “Renaissance”, Analysis of the real problems and needs of Roma in Ukraine, 2003.

Clear Global a publicat recent o fișă informativă privind limba romilor, care sugerează că excluziunea socială limitează, de asemenea, oportunitățile pentru romi de a deveni pe deplin competenți și de a se simți confortabil în utilizarea limbii dominante din zona lor locală[3].

„Bineînțeles, există diferențe dialectale, culturale și religioase, iar acest lucru afectează accesul la informație în special al femeilor rome, care sunt mai analfabete decât bărbații, iar acest lucru dăunează accesului [la informație]”

Din acest motiv, sunt de preferat informațiile în format audio și video și trebuie difuzate și pe rețelele de socializare, cu participarea organizațiilor de romi. Participanții au menționat că aceste formate le-ar permite să aibă mai multă încredere în ei înșiși și le-ar permite să înțeleagă și să militeze cu ușurință pentru drepturile lor.

Populația de romi din Ucraina este diversă și acest lucru se reflectă și în cazul refugiaților romi care se află acum în Moldova. I-am întrebat pe participanții la discuțiile noastre de grup care este limba lor maternă și am constatat că dialectele Cotleari, Chisniiovski, Crimi, Lovari și Servitska erau toate reprezentate.

Acces digital

Deținerea unui telefon mobil - Acest răspuns al refugiaților s-a remarcat prin extinderea aplicării răspunsurilor digitale la furnizarea de servicii și la furnizarea de informații. Cu toate acestea, în timp ce un răspuns digital oferă multe eficiențe, o dependență excesivă de informațiile găsite online și pe rețelele de socializare sau prin intermediul aplicațiilor mobile îi poate marginaliza și mai mult pe cei care sunt deconectați din punct de vedere digital.

Deși nu există cifre exacte cu privire la ratele de posesie a telefoanelor mobile în rândul refugiaților romi din Moldova, respondenții noștri estimează că unul din zece deține un telefon android și că majoritatea persoanelor din comunitate au acces la un telefon android deținut de altcineva - adesea un membru al familiei. Acest lucru prezintă provocări mai mari de acces pentru unii. Într-o dinamică familială tradițională, telefonul este cel mai adesea deținut de un bărbat membru al gospodăriei - ceea ce poate limita accesul femeilor, copiilor și persoanelor în vârstă. Acest lucru poate limita, de asemenea, accesul la informații sensibile găsite online.

[7] [Clear Global, Roma language factsheet, September 2022](#)

Acces la internet – Nivelurile de acces la internet par a fi influențate în principal de trei factori: deținerea unui dispozitiv, venitul disponibil și amplasarea locuinței.

După cum s-a menționat mai sus, este mai probabil ca membrii de sex masculin ai gospodăriei să dețină telefoane, ceea ce poate limita accesul la internet pentru ceilalți. Există o barieră financiară care îi împiedică pe refugiații romi să folosească internetul atât de mult pe cât și-ar dori. Toți participanții au menționat că și-ar dori să poată accesa internetul mai des, însă nu își pot permite pachetele de date necesare pentru nivelul de acces de care au nevoie.

Participanții care locuiau în locuințe închiriate în regim privat aveau mai puține șanse să se afle în apropierea unor puncte de acces Wi-Fi gratuit. Aceasta înseamnă că, deși ar putea avea acces la internet acasă (printr-un dispozitiv comun), au fost deconectați imediat ce au ieșit din casă.

Participanții cazați în Centrul Testemițanu au acces gratuit la Wi-Fi, dar au raportat că conexiunea este slabă și disponibilă doar în anumite zone ale clădirii. Aceștia pot accesa Wi-Fi gratuit la centrul comercial Malldova din apropiere, dar alte puncte de acces Wi-Fi din centrul orașului sunt prea departe.

NEVOILE DE INFORMARE

Participanții la Discuțiile din Grupurile de discuții au împărtășit că principalele lor nevoi de informare sunt:

- **Educație:** Cum pot avea acces copiii la educație și ce școli înscriu copii care nu au cunoștințe de limba ucraineană, rusă sau română.
- **Servicii de sănătate:** Participanții au nevoie de mai multe informații cu privire la locurile unde pot avea acces la asistență medicală gratuită.
- **Informații juridice:** Informații legate de accesul lor pe teritoriul Republicii Moldova, documentele legale necesare și mecanismele disponibile pentru a asigura protecția și

accesul la drepturi al refugiaților care nu au documente personale. Este recunoscut pe scară largă faptul că lipsa documentelor de identificare personală a fost una dintre problemele cheie care au împiedicat mulți romi din Ucraina să își asigure drepturile fundamentale ale omului și să aibă acces la servicii sociale și de altă natură. Din cauza absenței unor date dezagregate fiabile, este dificil să se estimeze numărul exact de romi care trăiesc în Moldova fără documente personale. Estimările sugerează că aproximativ 10-20% din comunitate ar putea fi fără documente, apatrizi sau în pericol de apatridie[1].

Calitatea informațiilor disponibile are, de asemenea, un impact asupra comunității. Participanții au împărtășit faptul că, pentru cei care au putut accesa informații online, informațiile erau adesea dense, folosind terminologie complexă și acronime fără explicații. Aceasta este probabil o provocare mai largă care influențează și alți refugiați din Moldova și nu se referă doar la experiențele populației rome, ceea ce subliniază importanța disponibilității informațiilor într-un limbaj simplu și în formate accesibile.

O mai mare implicare a comunității de romi în sine, pentru a stabili în mod verificabil și semnificativ care sunt nevoile și preferințele acestora și pentru a le încuraja capacitatea de acțiune în toate aspectele care îi privesc.

[8] [Assisting stateless people trapped in Ukraine: report from the ground, 2022](#)

RECOMANDĂRI

Pornind de la constatările de mai sus, sugerăm următoarele recomandări programatice pentru a îmbunătăți comunicarea, furnizarea de informații și accesul la conturi pentru comunitățile de refugiați romi:

- **Lucrul cu comunitatea:** Mediatorii culturali joacă deja un rol important în punerea în legătură a refugiaților romi cu informațiile și serviciile de care au nevoie. Mediatorii trebuie sprijiniți pentru a colecta, colționa și susține preferințele comunității cu un răspuns mai larg. Aceștia trebuie să fie un canal important pentru a relaționa prioritățile membrilor comunității și pentru a raționaliza răspunsurile acestora. Actorii umanitari trebuie sprijiniți să angajeze și să formeze mediatori pentru a se asigura că serviciile lor sunt accesibile comunității rome. Aceștia trebuie să ia în considerare diversificarea grupurilor de mediatori pentru a include mai multe femei, adolescenți, tineri (prin intermediul asociațiilor de tineret) și persoane în vârstă. Grupurile de mediatori diversificate au mai multe șanse de a înțelege și de a răspunde la o proporție mai mare de nevoi ale comunității.
- **Lucrul pentru a integra romii în activitățile existente de Responsabilizare a angajamentului comunitar:** În timp ce proiectele de urmărire a zvonurilor încep să fie înființate, astfel încât să deservească o comunitate mai largă de refugiați, refugiații romi nu sunt în prezent incluși suficient în aceste activități. Mediatorii culturali ar putea fi o cale de acces importantă pentru colectarea zvonurilor și a dezinformărilor care circulă în cadrul comunității rome. Aceștia le pot compara cu percepțiile eronate și lacunele de informare prezente în comunitățile de refugiați mai largi și pot răspunde cu informații verificate. Acest lucru va permite ca nevoile și preocupările refugiaților romi să fie luate în considerare alături de cele ale comunității mai largi.
- **Construirea încrederii prin ascultare:** Organizațiile care oferă servicii comunității rome, în mod specific sau ca parte a unor eforturi de răspuns mai ample, trebuie să lucreze prin intermediul mediatorilor pentru a obține o mai mare încredere și sprijin din partea comunității. Construirea încrederii se realizează prin ascultarea nevoilor și priorităților comunității și prin răspunsul prin acțiuni directe care arată că ați înțeles și că le susțineți cu adevărat nevoile.

- **Raportarea către comunitate:** Se întâmplă frecvent ca organizațiile să extragă informații de la comunitate prin sondaje și cercetări, iar comunitatea să rămână deconectată de constatări sau de impactul tangibil al contribuției pe care a oferit-o. Impactul contribuțiilor comunității trebuie împărtășit în mod regulat pentru a încuraja o cultură a feedback-ului și a obține în schimb un răspuns îmbunătățit și mai responsabil.
- **Proiectarea unor mecanisme de feedback accesibile:** Trebuie stabilite mecanisme clare și consultative de feedback pentru ca reprezentanții romilor, activiștii și membrii comunității la nivel național, regional și local să se implice în elaborarea și punerea în aplicare a politicilor. Acest lucru este deosebit de important atunci când deciziile în cauză îi afectează în mod direct. Autoritățile trebuie să se asigure că programele și furnizarea de servicii în domeniul educației, al sănătății și în alte sectoare se bazează în mod semnificativ pe perspectivele și preferințele comunității. Mecanismele de feedback pentru comunitatea de refugiați în general trebuie să ia în considerare accesibilitatea pentru persoanele cu un nivel scăzut de alfabetizare prin includerea opțiunilor audio, video și a opțiunilor de a contribui în persoană, asigurând în același timp confidențialitatea.
- **Diversificarea comunicării:** Comunitatea romă are o gamă variată de nevoi și preferințe în materie de informare, care sunt influențate de diferite bariere. Bărbații nu se confruntă cu aceleași bariere ca și femeile, tinerii nu au aceleași provocări ca și persoanele în vârstă, iar cultura, tradițiile și limba pot fi diferite între grupuri. În timp ce mulți refugiați romi se pot confrunta cu probleme de alfabetizare, stereotipurile dăunătoare (de exemplu, generalizarea faptului că întreaga comunitate este analfabetă) afectează și mai mult integrarea comunității. Atunci când se angajează cu comunitatea, trebuie angajat, pe cât posibil, un mediator care vorbește dialectul corespunzător. Utilizarea mediatorilor de sex feminin atunci când se discută chestiuni sensibile cu femeile și fetele trebuie să fie o practică standard. În cazul membrilor comunității romi care sunt alfabetizați în ucraineană sau rusă, nu trebuie să se presupună că această alfabetizare include înțelegerea terminologiei complexe referitoare la protecția, asistența medicală sau aspectele juridice. Astfel, trebuie să se ofere întotdeauna o explicație în limbaj simplu a acestor termeni.

- **Promovarea accesului la platformele de rețele de socializare:** În timp ce organizațiile de mass-media din România au făcut unele eforturi timpurii pentru a furniza informații refugiaților în limba ucraineană, unii refugiați nu cunosc aceste programe sau nu au acces la ele. Este necesară o promovare mai mare. Pentru a obține o acoperire mai largă, trebuie luate în considerare platforme de difuzare alternative, cum ar fi difuzarea prin intermediul rețelelor de socializare (de exemplu, Facebook live, canale YouTube și Telegram axate pe furnizarea de informații) sau difuzarea restrânsă prin intermediul echipelor de teren de furnizare de informații în locurile în care este probabil ca refugiații să rămână pentru o perioadă mai lungă de timp (centre de cazare, centre de sănătate și puncte de informare).
- **Luarea în considerare a distribuirii de televizoare, radiouri și telefoane:** O barieră cheie care împiedică comunitatea romă să acceseze canalele de informare media comunitară, concepute special pentru ei, este lipsa dispozitivelor. Asigurarea unui acces mai mare la televizoare, radiouri și smartphone-uri ar depăși această barieră. Îmbunătățirea accesului la Wi-Fi ar produce, de asemenea, un mare beneficiu. Proiectele care au ca scop creșterea accesului la telefoane mobile pentru femei și alte persoane care au în mod tradițional un acces mai redus la acestea trebuie dezvoltate în urma unei consultări depline cu comunitatea pentru a se asigura implicarea și sensibilitatea culturală. Vedeți aici ghidul Internews pentru Distribuția de radiouri[1] și un ghid al UNHCR pentru distribuirea telefoanelor mobile în situații umanitare[2].
- **Realizarea potențialului transformator al mass-media:** Mass-media moldovenească poate, uneori, să perpetueze stereotipuri dăunătoare despre comunitatea romă. Această „alteritate” a comunității poate afecta eforturile de coeziune socială. Trebuie create oportunități pentru ca mass-media să intre în contact cu refugiații romi pentru a înțelege sensibilitățile culturale, precum și preferințele și nevoile comunității. Printr-o mai bună înțelegere a priorităților comunității, mass-media pot traduce mai eficient aceste informații către publicul lor și pot contribui la creșterea înțelegerii între grupurile de refugiați, precum și între comunitățile gazdă și cele de romi. De asemenea, trebuie explorate și sprijinite oportunitățile ca membrii comunității romi să co-creeze conținut care poate fi distribuit prin intermediul platformelor media tradiționale pentru a amplifica vocea romilor.

[9] [Internews approach; Radio distribution](#)

[10] [Planning a Mobile Phone Distribution? 10 things to consider, okay... there's a few more, UNHCR](#)

CONCLUZIE

Accesul la informații actualizate, verificate și relevante în situații de criză este un drept al omului[1] și poate fi considerat un serviciu care salvează vieți. În timp ce bazarea pe platformele digitale de comunicare și informare a însemnat că informațiile sunt mai accesibile ca niciodată - chiar la îndemâna majorității - unele grupuri sunt lăsate pe dinafară.

Este nevoie de o programare flexibilă și adaptabilă pentru a se asigura că niciun grup de refugiați nu rămâne fără informații din cauza lipsei de acces la dispozitive digitale, la internet și la informații într-o limbă sau într-un format pe care îl pot înțelege. Deși această evaluare se concentrează asupra provocărilor cu care se confruntă comunitatea romă, este probabil ca și alte grupuri, inclusiv persoanele mai în vârstă și cele tinere, să nu își vadă satisfăcute nevoile de informare.

În Moldova există organizații puternice și active ale romilor care au reușit să acopere acest decalaj până în prezent. Dar nevoia pare să depășească mandatul și resursele disponibile ale acestor organizații și este nevoie de mai mult sprijin din partea întregului răspuns pentru a asigura o comunicare și o implicare mai eficiente cu comunitatea romă.

Acesta este un domeniu care necesită cercetări și discuții suplimentare în cadrul comunității umanitare - dar, mai important, acest lucru necesită un angajament mai mare cu comunitatea romă însăși, pentru a stabili în mod verificabil și semnificativ care sunt nevoile și preferințele acesteia și pentru a încuraja capacitatea de acțiune a acesteia în toate aspectele care o afectează.