

Розуміння інформаційної екосистеми: роми- біженці в Молдові



вересень 2022

Авторами роботи є Ірен Скотт і Мар'яна Присяжнюк з організації Internews, Молдова, у співпраці з Мілицею Василітч і Петером Суботіною з Міжнародного комітету порятунку (IRC) та Оленою Сирбу з Ромської жіночої платформи «ROMNI».

Ця публікація захищена авторськими правами, але текст може вільно використовуватися для пропаганди, кампаній, з освітньою метою та досліджень, за умови повного посилання на джерело. Власник авторських прав вимагає, щоб таке використання було погоджено з ним задля оцінки впливу. Отримання дозволу необхідне і для копіювання за будь-яких інших обставин, використання в інших публікаціях, для перекладу чи адаптації.

Інформація, наведена в цій публікації, є достовірною на момент опублікування.

ЗА СПРИЯННЯ ТАКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ:



ROMNI, відома як Ромська жіноча платформа (Platforma Femeilor Rome), є неурядовою організацією, що покликана підтримувати та просувати права дівчат і жінок ромської національності у Молдові. Разом з матеріальною допомогою та житловою підтримкою, ROMNI допомагає біженцям з України зорієнтуватися в молдавській адміністративній системі та пропонує юридичні послуги. ROMNI працює в Молдові та Придністров'ї.



Internews – міжнародна неприбуткова організація, яка працює над покращенням доступу до своєчасної, ефективної та надійної інформації та сприяє у становленні здорової інформаційної екосистеми в 100 країнах. Завдяки підтримці місцевих засобів масової інформації, медиків і гуманітарних працівників, а також своїй масштабній роботі з виявлення та боротьби з дезінформацією, має за мету, щоб у кожного був доступ до інформації та каналів зв'язку, необхідних для прийняття власних рішень і захисту своїх потреб.



Міжнародний комітет порятунку (IRC) є однією з провідних світових організацій з надання гуманітарної допомоги. IRC працює з людьми, які змушені тікати від війни, конфліктів та катастроф, допомагаючи їм вижити та відновити своє життя. Працюючи в більш ніж 40 країнах, IRC прагне бути оперативним і надихаючим лідером у ситуаціях переселення, надання притулку та інтеграції, демонструючи довіру до себе та досвід як провідного суб'єкта надання послуг, партнера та захисника глобальної кризи переміщення в усьому світі.

ЗМІСТ

Резюме	4
Вступ	7
Методика	9
Результати	10
♦ Бажані моделі отримання інформації	10
♦ Інформаційні бар'єри	13
♦ Інформаційні потреби	16
Рекомендації	18
Висновки	21

РЕЗЮМЕ

Через вісім місяців після початку війни між Росією та Україною ромські біженці в Молдові продовжують стикатися зі значними перешкодами в доступі до інформації, необхідної для прийняття рішень для себе та своїх сімей, а також для доступу до гуманітарних послуг. Оцінка показує, що деякі перешкоди є добре відомими та вплинули на доступ до своєчасної, перевіреної та ефективної інформації ще до їхнього прибуття до Молдови. Серед них глибоко вкорінена недовіра до влади (особливо уряду), поганий доступ до освіти та нижчий рівень грамотності, ніж серед інших груп біженців. Інші перешкоди виникли нещодавно внаслідок нової структурної нерівності, з якою вони стикаються в Молдові

Наводимо основні висновки за оцінками:

- ♦ **Ромська громада є важливим джерелом інформації.** Джерелами інформації, яким роми-біженці довіряють і на які найбільше покладаються, є інші члени ромської громади. Вони або біженці, або культурні посередники, або організації, які працюють на підтримку ромів. Такий підхід гарантує, що інформація, яка надходить до спільноти, подана відповідною мовою, контекстуалізована та поширена у відповідності з культурною точкою зору. З іншого боку, це може створити тиск на ромські організації та обмежити доступ до різноманітної інформації, оскільки роми-біженці не мають можливості самостійно шукати та отримувати інформацію чи порівнювати різні джерела через обмежений доступ до мобільних телефонів/комп'ютерів та низький рівень грамотності.
- ♦ **На довіру значною мірою впливають носії повідомлень.** Той факт, що ромська спільнота надає перевагу отримувати інформацію від інших членів ромської спільноти, значно впливає на динаміку довіри до інформації та її постачальників. Роми-біженці часто з обережністю ставляться до інформації, що надходить безпосередньо від уряду, гуманітарних організацій чи волонтерів, доки її не перевірить інший член ромської громади.
- ♦ **Мова та грамотність є перешкодою.** Представники спільноти ромів-біженців, порівняно з іншими біженцями з України, мають більші труднощі з точки зору грамотності. Жінки, люди похилого віку та люди з обмеженими можливостями частіше не вміють читати та писати або це становить для них труднощі[1]. Це обмежує їхній доступ до друкованої та онлайн-інформації про доступні їм послуги, а також доступ до зворотного зв'язку і механізмів подання скарг.

[1] Language Factsheet: Romani language in the Ukraine response. Clear Global, September 2022

- ♦ **Ромські громади не є однорідними.** Роми-біженці в Молдові не є мовно чи культурно однорідною групою. Деякі біженці почуваються впевнено, спілкуючись російською, румунською чи українською мовами. Проте не так вже й малій частині громади найпростіше спілкуватися ромською мовою. Хоча ромська мова вважається єдиною мовою, географічне поширення ромських громад свідчить про наявність великої кількості діалектів. Роми в Україні та сусідніх країнах використовують низку діалектів, через що деяким носіям ромів часом може бути важко повністю розуміти один одного [2]. Біженці в Молдові розповіли нам, що в основному використовують келдерарський, кишинівський, ловарський і сервицький діалекти.
- ♦ **Спільний доступ до телефону.** Роми-біженці часто спільно використовують мобільний телефон, і більшість сімей мають принаймні один телефон. Телефони частіше належать чоловікам, що на чолі домогосподарств. Деякі групи, яким може знадобитися спеціальна або конфіденційна інформація для задоволення своїх потреб, наприклад, жінки та дівчата можуть бути ще більше ізольовані через подібне спільне користування телефоном.
- ♦ **Доступ до цифрового середовища.** Соціальні мережі зазвичай використовуються для спілкування з родичами та стеження за новинами. Проте біженці-роми рідше є учасниками груп у Facebook, Telegram та Viber, які популярні серед інших біженців з України. Фінансові перешкоди заважають їм мати бажаний рівень доступу до Інтернету. Бездротовий доступ не є універсальним, і сім'ї часто не можуть дозволити собі пакети даних, щоб задовольнити потреби кожного в доступі до інтернету. При впровадженні заходів, де домінують цифрові інформаційні платформи, ці перешкоди додатково обмежують їхній доступ до ключових інформаційних каналів на цифровій арені..
- ♦ **Ромські біженці в індивідуальних помешканнях вважають, що необхідна інформація є менш доступною для них.** Біженці, які живуть в організованих колективних помешканнях (таких, як центр Testemitanu), почуваються більш впевнено стосовно доступу до необхідної інформації, оскільки вони мають кращий доступ до безкоштовного бездротового Інтернету, культурних посередників, ромських організацій та інших гуманітарних служб. Біженці-роми, які живуть у приватному помешканні, мають менше можливостей у доступі до безкоштовного бездротового Інтернету і менше контактують з гуманітарними службами та джерелами інформації.

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

- ♦ **Члени ромських громад хочуть отримувати зворотній зв'язок через відповідні платформи.** Хоча роми-біженці виявляють певну зацікавленість у наданні прямого зворотного зв'язку задля ефективного реагування на ситуацію, існують перешкоди, які заважають реагуванню у виконанні цього важливого обов'язку. Роми-біженці не знають, як надати зворотний зв'язок і які платформи їм доступні. Зворотній зв'язок фільтрується через ромські організації та культурних посередників, але членам громади бракує платформ для прямого обміну відгуками та участі в розробці заходів, які є відповіддю на певну ситуацію.
- ♦ **Фінансові бар'єри заважають членам ромської громади отримувати більший доступ до засобів масової інформації.** Хоча існує зацікавленість у доступі до новин і розважальних програм ромською мовою, більшості біженців бракує базового обладнання (телевізора та радіо), щоб користуватися наявними медіа-можливостями, доступними для громади. Житло, яке ромські біженці орендують приватно, часто є неумебльованим або частково вмебльованим, без доступу до телебачення чи радіо.

ВСТУП

Станом на 24 лютого 2022 року світ зіткнувся з одним із найбільших потоків біженців з часів Другої світової війни. Понад 13 мільйонів людей зазнали вимушеного переміщення через війну в Україні за останні шість місяців, а 591 957 біженців прибули до Молдови починаючи з лютого[3]. Станом на вересень 2022 року понад 90 тисяч людей все ще шукають притулку в країні за підтримки уряду та партнерів, включаючи цивільних громадян, приватний сектор, волонтерів і гуманітарні організації.

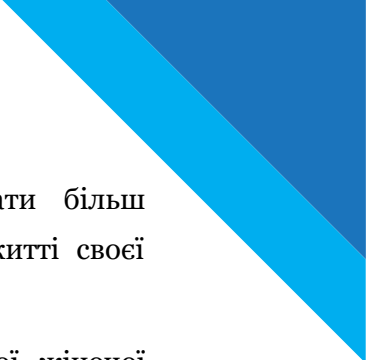
Незважаючи на надзвичайно швидку реакцію та створення служб підтримки для цих новоприбулих громад, інформаційні та комунікаційні виклики іноді перешкоджають їх ефективності. Інформація є ключовою формою допомоги для громадян, які постраждали внаслідок кризи. Своєчасна, актуальна та доступна інформація допомагає громадянам, які постраждали внаслідок кризи, зрозуміти ситуацію та потенційні ризики, прийняти зважені рішення та отримати доступ до життєво необхідної допомоги.

Гуманітарні організації та представники екстрених служб вже деякий час усвідомлюють, що ромські біженці можуть зіткнутися з більшими труднощами в доступі до інформації. Те саме стосується доступу до двосторонніх каналів зв'язку, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень, вираження потреб і вподобань, а також для участі в розробці заходів, які можуть бути відповіддю на певну ситуацію. Незважаючи на обізнаність екстрених служб з проблемами, їхні знання про те, як подолати цю прогалину, були обмеженими.

Цей звіт про оцінку потреби в інформації має на меті краще зрозуміти перешкоди, з якими зараз стикаються роми-біженці з України стосовно доступу до своєчасної, актуальної та перевіреної інформації в Молдові, а також висвітлити потреби громади та бажані форми надходження інформації та способи комунікації. Мета цієї оцінки полягає не в тому, щоб представити різні погляди та потреби всієї ромської спільноти у Молдові, і базується вона на невеликій вибірці. Проте ми сподіваємося, що завдяки нашій подальшій співпраці з громадами ми дійсно окреслимо найнагальніші потреби новоприбулих біженців і запропонуємо практичні рекомендації щодо покращення ситуації.

Ми переконані, що завдяки більш широкому доступу до інформаційних каналів, які передбачають залучення і які адаптовані до потреб біженців, ті, хто надає послуги, можуть краще узгодити свою діяльність з актуальними потребами і, зрештою, встановити кращий зв'язок з громадами, яким вони мають намір допомогти.

[3] <https://data.unhcr.org/en/country/mda> Портал оперативних даних УВКБ ООН, від 6 вересня



Здорове інформаційне середовище дає кожному можливість приймати більш обґрунтовані рішення, долати розбіжності, брати повноцінну участь у житті своєї громади і мати можливість нести відповідальність.

Ця оцінка є результатом спільних зусиль організацій ROMNI, Ромської жіночої платформи в Молдові, Міжнародного комітету порятунку та Internews в Молдові.

Ми хотіли б подякувати всім, хто великодушно присвятив свій час у підготовці цього аналізу, включаючи представників Робочої групи з питань ромів, місцевих і міжнародних гуманітарних організацій і ромських ЗМІ. І насамперед, ми хотіли б подякувати членам ромської громади, які люб'язно поділилися з нами своїм баченням.

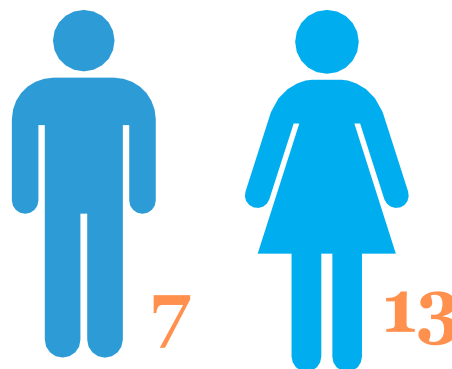
МЕТОДИКА

Це оцінювання проводилася упродовж серпня та вересня 2022 року. Збір даних включав:

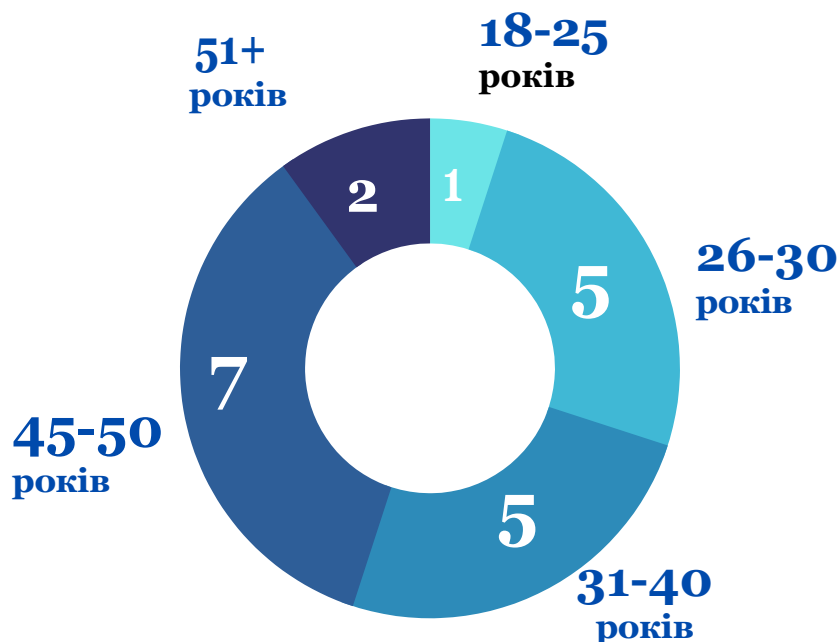
- 1) Швидкий огляд документації / літератури
- 2) Інтерв'ю з ключовими співрозмовниками. Було проведено чотири інтерв'ю тривалістю 45 хвилин кожне. Ключовими співрозмовниками були Radio Patrîn, ROMNI та УВКБ ООН, які очолювали Робочу групу з питань ромів (координаційний орган гуманітарних організацій, що працюють над вирішенням потреб біженців ромської національності). У співпраці з організацією Intersos було проведено додаткову фокус-групову дискусію, включно з п'ятьма ключовими інтерв'юерами, які працюють культурними посередниками ромської громади в Молдові.
- 3) Обговорення у фокус-групі. ROMNI у партнерстві з IRC провели дві зустрічі з представниками ромської спільноти біженців.

Учасники фокус-групи:

УСЬОГО = 20



СТАТЬ



ВІК УЧАСНИКІВ

РЕЗУЛЬТАТИ

Бажані моделі надання інформації:

Члени ромської громади є найважливішим джерелом інформації

Особисте спілкування з представниками ромської спільноти (з ромами-біженцями або членами ромської громади у Молдові) є найбільш бажаним способом доступу до інформації. Така інформація часто неперевірена. Окремі особи, культурні посередники та ромські організації відіграють важливу роль у пошуку інформації і її надання на місцях задля потреб громади та допомоги біженцям-ромам зорієнтуватися в послугах, доступних їм в контексті кризи біженців.

«Як правило, ми отримуємо інформацію від інших ромів-біженців, які вже користувалися якимись послугами»

Історична несправедливість, мовні бар'єри та упередження, з якими стикається Молдова, ще більше посилюють тенденцію довіряти та слухати людей, які мають те саме походження. Погане ставлення з боку деяких волонтерів та неромських НУО підвищило рівень недовіри до намірів волонтерів та організацій, які не належать до ромської спільноти.

«Інформації, що надходить з інших джерел, ймовірно, не будуть довіряти, якщо хтось, хто не є членом ромської громади, поділиться інформацією, це вважатиметься фейковою новиною»

Співрозмовники констатували, що для побудови довіри важлива прозорість та чітка комунікація з громадою. Якщо роми відчують, що не мають доступу до інформації про доступні їм послуги, і не розуміють, як приймаються такі рішення, це може сприяти подальшій втраті довіри до системи. Члени громади воліють зустрічатися з неромськими організаціями, волонтерами та гуманітарними працівниками за посередництва членів ромської громади, які можуть гарантувати їхні наміри.

«Не можна робити щось для ромів без залучення ромів або якщо якісь роми не відчиняють двері громади»

Літні люди та лідери громад є важливими суб'єктами передачі інформації. Ключові інтерв'юери зазначили, що громада загалом не довіряє ні політиці, ні політикам. Ромські громади обирають своїх лідерів, вони приймають рішення від імені громади та надають їй інформацію.

Деякі організації та місцеві органи влади залучили громадських посередників, щоб вони діяли як сполучна ланка з ромською громадою. Громадські посередники відіграли важливу роль в інтерпретації інформації як для ромів, так і для співробітників гуманітарних організацій, допомагаючи налагодити доступ ромів-біженців до послуг та допомагаючи постачальникам послуг краще розуміти потреби та переваги ромської спільноти.

Соціальні мережі: роми-біженці повідомляють, що найчастіше користуються Instagram, WhatsApp, YouTube, Facebook, Telegram, Viber і Tik Tok. Молодші користувачі частіше користувалися Tik Tok і Telegram, а дорослі віддавали перевагу Viber – всі інші платформи використовувалися широко. Один респондент повідомив, що є частиною Viber-групи, яка ділиться інформацією щодо реагування на ситуацію, а ще вісім учасників стежили за українськими новинними каналами в Telegram. Учасники звернулися з проханням створити спеціальні канали Telegram для обміну інформацією та постановки запитань ромською мовою.

«Роми повинні розуміти, яка інформація правильна, а яка ні, і вміти їх розрізнати»

Соціальні мережі також іноді використовуються для доступу до прямих трансляцій (live stream). Прямі трансляції найбільше дивляться роми, які ще живуть в Україні (ромською мовою), а також сеанси, організовані журналістами чи громадянами неромської національності українською мовою.

ЗМІ ромської громади

Ромська громада в Молдові створила громадські медіа-канали, які відповідали потребам громади в інформації, на радіо та телебаченні. За останні шість місяців ці платформи розширили свої послуги для надання інформації новоприбулим ромським громадам.

Radio Patrin – це радіостанція, що веде мовлення з Кишиніва, з метою надання ромським спільнотам інформації про можливості працевлаштування, безпеку, здоров'я та конкретної інформації, а також сприяння спілкуванню та взаєморозумінню з іншими громадами в Молдові. Вони ведуть дві онлайн-радіостанції та один FM-канал. У процесі розробки і канал YouTube для запуску відеоконтенту.

Як повідомляє Radio Patrin, радіостанція має велику аудиторію, особливо в місті Сороки, де її крутять у громадському транспорті. Крім трансляції контенту ромською мовою, станція також поширює відео російською мовою у Facebook.

«Petalo Romano» – це програма ромською мовою, яка йде на телебаченні Moldova 1. Програма представляє багатокультурний світ ромської спільноти в Молдові та сприяє інтеграції ромів у суспільне життя. Програма «Petalo Romano» виходить в ефір двічі на місяць (другий і четвертий понеділок місяця) і її можна дивитися на TV Moldova 1 і TRM.MD о 14:30. Передача триває 30 хвилин.

Попри існування зацікавленості у доступі до новин та розважальних програм ромською мовою, більшість біженців повідомили, що їм не вистачає базового обладнання (телевізора та радіо), щоб включитися в існуючі медійні можливості громади. Роми в приватному орендованому житлі частіше перебувають в надто скромних або неумебльованих приміщеннях, без телебачення чи радіо. Респонденти, які мешкають у Центрі Тестеміцану, розповідають, що більше трьох місяців тому їм обіцяли встановити телевізор, але досі цього не сталося.

Офіційні канали використовуються недостатньо

Лише троє учасників згадали використання Doromoga.md як джерела інформації – жоден респондент не згадав державні сайти чи сайти інших гуманітарних організацій. Причиною цього може бути загальна недовіра до державних органів, уявлення про те, що вони не знайдуть інформацію зрозумілою їм мовою, або що опублікована там інформація є надто складною чи не пов'язаною з їхніми конкретними інформаційними потребами.

Проте учасники надають перевагу телефонним лініям, якщо інформацію можна було надати їхньою мовою чи діалектом. Якщо це було неможливо, ще однією перевагою було надання інформації російською мовою. Телефонну лінію допомоги можна вважати більш доступною для людей, які стикаються з перешкодами з точки зору грамотності. Семеро людей сказали, що телефонували на гарячу лінію, але не отримали потрібної інформації або її не зрозуміли.

«Якщо ми телефонуємо на «Допомогу», то інформація надається російською мовою, і ми не завжди можемо зрозуміти, що пояснюють»

ІНФОРМАЦІЙНІ БАР'ЄРИ:

Дискримінація

Раніше надходили повідомлення про дискримінацію біженців-ромів у доступі до гуманітарних та інтеграційних послуг [4]. Наприклад, були випадки дискримінації на прикордонних переходах до Молдови, де ромським біженцям навмисно не видавали сім-картки для телефонів, які загалом надавалися іншим біженцям з України. Ця дискримінація з боку тих, хто надає послуги, і членів громади, а також упередження багато в чому вплинули на те, як молдовська громада та деякі постачальники послуг тепер ставляться до новоприбулих членів ромської громади.

Біженці констатують, що вони стикаються з більшими перешкодами в доступі до належного житла та їжі, а також і тоді, коли заявляють про переслідування з боку офіційних осіб. Респонденти сказали, що вони також стикалися з дискримінацією під час доступу до інформації.

[4] Молдова: роми-біженці в Україні стикаються з сегрегацією, Human Rights Watch, травень 2022.

«Я особисто помітив, що біженці-роми не знають тієї інформації, яку знають біженці не-роми».

Деякі респонденти сказали, що місцеві ЗМІ в Молдові іноді виражають негативні стереотипи по відношенню до їхньої спільноти. Про ромську спільноту іноді говорять у принизливих виразах або їхній досвід узагальнюють, роблячи акцент на бідності та певних проблемах всередині громади.

«Коли 24 лютого я приїхав до Кишинева з хворою матір'ю та двома маленькими дітьми на митниці в Паланці, один із волонтерів направив нас на Moldexpo, іншої інформації я там не отримав. У Moldexpo нас не пустили через перехід, ніхто нам не давав жодної інформації».

Мова, грамотність та культурні переваги і перешкоди

Мова та неграмотність є основними перешкодами у доступі до інформації для багатьох ромських біженців у Молдові. Жінки, люди похилого віку та люди з обмеженими можливостями дуже часто не вміють читати та писати або для них це становить труднощі.

Ключові інтерв'юери зазначили, що культурні відмінності також впливають на рівень грамотності ромських жінок. Вони, швидше за все, будуть неграмотними через культурний тиск і змушені покинути школу раніше. Дівчата ромської національності особливо вразливі стосовно призупинення навчання у школі через практику ранніх шлюбів у певних громадах та інші аспекти гендерної нерівності, включаючи і уявлення про те, що освіта є менш необхідною для жінок [5].

Хоча остаточної статистики щодо рівня грамотності ромів-біженців у Молдові немає, дослідження українського Інституту соціальних досліджень показують, що понад 50% ромів не мають формальної освіти, а 68% респондентів стверджують, що вони не вміють читати або читати, пишуть або вміння читати і писати становить труднощі; 59% повідомили, що не мають або мають лише обмежені математичні навички [6].

[5] Інтерв'ю ключового співрозмовника з Вікоріною Лукою з ромської організації, Radio Patrîn

[6] Український Інститут суспільних досліджень, Міжнародний фонд «Відродження», Аналіз _____ реальних проблем і потреб ромів в Україні, 2003..

Clear Global нещодавно опублікував інформаційну брошуру про мову ромів, у якій йдеться про те, що соціальне відчуження також обмежує здатність ромів повністю володіти мовою, яка є домінуючою в місцевості проживання [7].

«Звичайно, існують діалектні, культурні та релігійні відмінності, і це впливає на доступ до інформації, особливо для ромських жінок, які є більш неграмотними, ніж чоловіки, і це негативно впливає на доступ [до інформації]».

З цієї причини інформація в аудіо- та відеоформатах є переважаючою та повинна поширюватися в соціальних мережах за участю ромських організацій. Учасники зазначили, що такі формати дозволяють їм бути більш впевненими в собі та легше розуміти та відстоювати свої права.

Спільнота українських ромів є різноманітною, і це відображається на ромських біженцях, які зараз перебувають у Молдові. Ми запитали учасників наших фокус-груп, якою є їхня рідна мова, і з'ясувалося, що тут представлені келдерарський, кишинівський, кримський, ловарський і сервицький діалекти.

Доступ до цифрового середовища

Володіння мобільним телефоном – Ця відповідь біженців мала значення для розширення застосування цифрових способів надання послуг та інформації. Однак, незважаючи на те, що цифрові медіа мають більшу ефективність, надмірне використання онлайн-середовища, соціальних мереж або мобільних застосунків для поширення інформації, може додатково маргіналізувати тих, хто не користується цифровими технологіями.

Хоча немає точних даних про рівень використання мобільних телефонів серед біженців-ромів у Молдові, наші респонденти оцінюють, що кожен десятий володіє телефоном з ОС Андроїд і що більшість людей у спільноті мають доступ до телефону з ОС Андроїд, який належить комусь іншому – часто члену родини. Для деяких членів спільноти це ускладнює доступ. У традиційній сімейній динаміці телефоном найчастіше володіє член домогосподарства чоловічої статі – через що доступ до нього може бути обмежений для жінок, дітей та людей похилого віку. Через це також може бути обмежений доступ до чутливої інформації в Інтернеті.

[7] *Clear Global*, інформаційна брошура про ромську мову, вересень 2022 р.

Доступ до Інтернету – На рівень доступу до Інтернету, здається, найбільше впливають три чинники: володіння пристроєм, наявний дохід та місце розташування житла.

Як згадувалося вище, члени домогосподарства чоловічої статі частіше володіють телефонами, у зв'язку з чим доступ інших до Інтернету може бути обмеженим. Спостерігаються фінансові перешкоди, які не дозволяють біженцям-ромам користуватися Інтернетом стільки, скільки вони хочуть. Всі респонденти зазначили, що хотіли б частіше мати можливість доступу до мережі Інтернет, проте не можуть дозволити собі пакети даних, необхідні для потрібного їм рівня доступу.

Ймовірність того, що респонденти, які проживають в орендованому приватному житлі, будуть поблизу безкоштовних бездротових точок доступу менша. Це означає, що, хоча вони можуть мати доступ до Інтернету вдома (через спільний пристрій), як тільки виходять з дому, у них доступу до мережі немає.

Респонденти, які перебувають у Центрі Тестеміцану мають доступ до безкоштовного бездротового Інтернету, проте зазначають, що сигнал слабкий і доступний лише в деяких частинах будівлі. Вони можуть отримати доступ до безкоштовного бездротового Інтернету в сусідньому торговому центрі MallDova, проте інші точки доступу в центрі міста занадто далеко.

ІНФОРМАЦІЙНІ ПОТРЕБИ:

Учасники фокус-групових інтерв'ю зазначили, що їхні основні інформаційні потреби полягають в наступному:

- ◆ Освіта: Як діти можуть отримати освіту та в які школи записують дітей, які можуть не володіти українською, російською чи румунською мовами.
- ◆ Медичні послуги: Учасникам потрібна додаткова інформація про те, де вони можуть отримати безкоштовне медичне обслуговування.
- ◆ Правова інформація: Інформація у зв'язку з їхнім перебуванням на території Республіки Молдова, необхідні правові документи та наявні механізми забезпечення захисту і доступу до прав для біженців, які не мають особистих офіційних документів. Загальновідомо, що відсутність документів, що посвідчують особу, була однією із ключових проблем, які заважали багатьом ромам в Україні забезпечити дотримання основних прав людини і доступ до соціальних та інших

послуг. Через відсутність надійних дезагрегованих даних важко оцінити точну кількість ромів, які проживають в Молдові без документів, що засвідчують особу. За оцінками приблизно 10-20% ромів можуть бути без документів, без громадянства або під загрозою втрати громадянства [8].

Якість доступної інформації також впливає на ромів. Учасники сказали, що для тих, хто має доступ до інформації в мережі, така інформація часто була занадто об'ємною, використовувалася складна термінологія та аббревіатури без пояснень. Це ймовірно ширша проблема, яка впливає не лише на досвід ромського населення, а також на інших біженців у Молдові, що підкреслює важливість доступності інформації зрозумілою мовою та в доступних форматах.

Потрібна краща взаємодія з самою ромською спільнотою, щоб визначити їхні потреби та вподобання у спосіб, який можна перевірити, і заохотити їх діяти з усіх питань, які їх стосуються.

[8] Допомога особам без громадянства, які опинилися в Україні: звіт з місця подій, 2022 р.

РЕКОМЕНДАЦІЇ

Виходячи із зазначених вище результатів, ми пропонуємо такі рекомендації щодо створення програм для покращення зв'язку, розповсюдження інформації і доступу до неї для спільнот біженців-ромів:

- ♦ **Робота із спільнотою:** Культурні посередники вже відіграють важливу роль у наданні біженцям-ромам необхідної інформації та послуг. Посередників слід підтримувати у зборі, порівнянні та відстоюванні бажаних заходів, які потрібні спільноті та мають ширше охоплення. Вони повинні бути важливим каналом для встановлення пріоритетів членів спільноти та спрощення їхніх відповідей. Слід підтримувати гуманітарних діячів у залученні і підготовці посередників, щоб забезпечити доступність їхніх послуг для ромської спільноти. Вони ж мають розглянути можливість диверсифікації груп посередників, щоб включити в них більше жінок, підлітків, молоді (через молодіжні об'єднання) та людей похилого віку. Різні групи посередників, більш ймовірно, зможуть зрозуміти ширший спектр потреб спільноти та відповісти на них.
- ♦ **Робота над інтеграцією ромів у вже існуючі види діяльності з метою створення відповідальності за залучення спільноти:** Хоча запускаються проєкти контролю чуток з метою допомоги ширшій спільноті біженців, ромські біженці наразі недостатньо залучені до цієї діяльності. Культурні посередники могли б бути важливим каналом збору чуток та дезінформації, що поширюються серед ромської спільноти. Вони можуть порівняти це з хибними уявленнями та браком інформації серед ширших спільнот біженців та відповісти перевіреною інформацією. Це дозволило би розглянути потреби і проблеми біженців-ромів разом із потребами і проблемами ширшої спільноти біженців.
- ♦ **Побудувати довіру, слухаючи:** Організації, що надають послуги ромській спільноті, окремо або в рамках ширших заходів підтримки, повинні діяти через посередників, щоб досягти більшої довіри та підтримки спільноти. Зміцнення довіри відбувається завдяки прислуханням до потреб та пріоритетів спільноти та вживанню прямих заходів, які показують, що ви розумієте та справді відповідаєте на їхні потреби.

- ♦ **Надання спільноті зворотної інформації:** Організації зазвичай отримують інформацію від спільноти за допомогою опитувань і досліджень, тоді як саму спільноту не ознайомлюють з результатами і вона не бачить відчутного впливу внеску, який вона зробила. Результатами участі спільноти слід регулярно ділитися, щоб заохотити надання зворотної інформації, що забезпечить краші, відповідальніші заходи підтримки.
- ♦ **Розробити доступні для всіх механізми зворотного зв'язку:** Слід створити зрозумілі консультативні механізми надання зворотної інформації для представників ромів, активістів і членів спільноти на національному, регіональному та місцевому рівнях для їхнього залучення до створення та реалізації політики. Це надзвичайно важливо, коли відповідні рішення стосуються їх безпосередньо. Органи влади повинні забезпечити такі програми і таке надання послуг в галузі освіти, охорони здоров'я та інших галузях, які спираються на потреби спільноти та мають відповідну форму. При створенні механізмів зворотного зв'язку із спільнотою біженців взагалі слід взяти до уваги доступність таких механізмів для людей з низьким рівнем грамотності та передбачити можливість використання аудіо- або відео техніки або особисту участь, забезпечуючи при цьому конфіденційність.

Урізноманітнити спілкування: Ромська спільнота має широкий спектр потреб в інформації та надає перевагу певним способам спілкування, на яке впливають різні бар'єри. Перешкоди, з якими стикаються чоловіки не такі, як перешкоди з якими зустрічаються жінки, молодь не має таких проблем, як люди похилого віку, а культура, традиція і мова можуть відрізнитися між групами. Хоча багато біженців-ромів можуть зіткнутися з проблемами, пов'язаними з неграмотністю, шкідливі стереотипи (наприклад, думка, що всі представники спільноти неграмотні) додатково впливають на інтеграцію спільноти. Під час роботи з громадою, за можливості, слід залучати посередників, які володіють відповідним діалектом. Залучення жінок-посередників, коли розмови з жінками та дівчатами стосуються делікатних питань має бути стандартною практикою. При спілкуванні з членами ромської спільноти, які володіють українською або російською мовою, не слід припускати, що вони розуміють складну термінологію, пов'язану з питаннями захисту, охорони здоров'я або з правом. Тому зважди треба пояснювати ці терміни простою мовою.

Заохочувати доступ до соціальних мереж: Хоча румунські медіа-організації доклали певних зусиль, щоб надавати інформацію біженцям українською мовою, деякі біженці не знають про цю програму або не мають доступу до неї. Щоб забезпечити ширше розповсюдження, слід розглянути альтернативні платформи поширення інформації, такі як соціальні медіа (Facebook live, YouTube та Телеграм-канали, створені для розповсюдження інформації) або поширювати інформацію за допомогою польових команд в місцях, де біженці ймовірно перебуватимуть довший час (пункти розміщення біженців, установи охорони здоров'я та інфопункти).

Розглянути можливість надати в користування телевізори, радіоприймачі і телефони: Основною перешкодою, яка заважає ромській спільноті отримати доступ до інформаційних каналів, спеціально створених для їхніх потреб, є відсутність відповідних пристроїв. Цю перешкоду можна подолати, зробивши телевізори, радіоприймачі і смартфони більш доступними. Кращий бездротовий доступ до Інтернету може також принести велику користь. Проекти, які мають на меті розширення доступу до мобільних телефонів для жінок та інших осіб, які традиційно мають менши доступ до них, слід розробляти, беручи до уваги потреби спільноти, щоб забезпечити підтримку та культурну чутливість. Дивіться тут Посібник Інтерньюз з роздачі радіоприймачів [9] та Посібник УВКБ ООН з роздачі мобільних телефонів в гуманітарних ситуаціях[10].

Усвідомити трансформаційний потенціал ЗМІ: Молдавські ЗМІ можуть час від часу відображати шкідливі стереотипи про ромську спільноту. Ця „інакшість“ спільноти може зашкодити зусиллям, спрямованим на соціальну когезію. Слід створити можливість для ЗМІ спілкуватися з ромами-біженцями, щоб зрозуміти культурну чутливість, а також побажання і потреби спільноти. Завдяки кращому розумінню пріоритетів спільноти ЗМІ можуть ефективніше передавати інформацію своїй аудиторії та сприяти покращенню взаєморозуміння між групами біженців, а також між приймаючою та ромською громадами. Слід також досліджувати та підтримувати можливості для членів ромської спільноти спільно створювати контент, який можна розповсюджувати через традиційні медіа-платформи, щоб поширити голос ромів.

[9] [Посібник](#) Інтерньюз з роздачі радіоприймачів

[10] [Посібник](#) УВКБ ООН з роздачі мобільних телефонів

ВИСНОВКИ

Доступ до своєчасної, перевіреної та актуальної інформації в умовах кризи є правом людини[11] і може вважатися послугою, яка рятує життя. Хоча наявність цифрових комунікаційних та інформаційних платформ означає, що інформація стала доступнішою, ніж будь-коли – під рукою у більшості людей – деякі групи залишилися поза увагою.

Необхідно створити гнучкі програми, які легко пристосувати до потреб різних груп, щоб забезпечити, що жодна група біженців не залишиться без інформації через відсутність доступу до цифрових пристроїв, Інтернету та інформації мовою або у формі, які вони розуміють. Хоча цей висновок зосереджений на проблемах, з якими стикається ромська спільнота, ймовірно, що й інші групи, зокрема люди похилого і молодшого віку, мають незадоволені інформаційні потреби.

У Молдові є сильні та активні ромські організації, яким поки що вдавалося подолати розрив. Проте здається, що потреби перевищують наявні ресурси і повноваження цих організацій, тому для забезпечення ефективнішої комунікації та взаємодії з ромською спільнотою необхідна додаткова підтримка їхньої діяльності та всім заходам.

Це сфера, яка потребує подальшого дослідження та обговорення серед гуманітарної спільноти та, що важливіше, вимагає більшої взаємодії з самою ромською спільнотою, щоб обґрунтовано й точно визначити їхні потреби та вподобання, а також заохотити їх діяти щодо всіх питань, які їх стосуються.

[11] [Сигнальний документ: Доступ до інформації в умовах кризи на підставі прав людини, 2017](#)