

# Наводнения и пустыни:

доступ к информации и барьеры  
в мерах реагирования Молдовы  
на нужды беженцев



Internews



**UNHCR**  
The UN Refugee Agency

## ОБ ОТЧЁТЕ

Данное исследование проведено по поручению Управления Верховного комиссара ООН по делам беженцев (УВКБ ООН) в Молдове, чтобы лучше понять, как украинские беженцы и местное население создают, получают доступ и обмениваются информацией о реагировании на нужды украинских беженцев в Молдове. Исследование направлено на выявление препятствий в доступе к качественной информации, а также информационных пробелов, которые могут быть устранены средствами массовой информации, поставщиками гуманитарной помощи или государственных услуг.

В исследовании применяется [Оценка информационной экосистемы \(IEA\)](#) Internews для понимания «здоровья» информационной экосистемы, путем исследования спроса и предложения на информацию, ее динамику, такую как доверие или дезинформация, которая может засорить и затруднить предоставление информации и создать риски для сообществ (более подробную информацию см. ниже в разделе «Методология»).

Мы в [Internews](#) верим, что каждый заслуживает достоверной информации, позволяющей принимать осознанные решения в отношении своей жизни и требовать отчетности от власти. За почти два десятилетия пребывания на передовой линии гуманитарных кризисов мы отметили, как ограниченный доступ к информации может повысить подверженность риску и подрывать усилия по оказанию помощи,

приводя тем самым к потере времени, ресурсов и ухудшению положения пострадавших от кризиса сообществ.

Internews является идейным лидером в области доступа к информации в гуманитарном контексте и на сегодняшний день провели более 50 IEA в 30 странах. В качестве одного из основателей сети [Связь с сообществами, пострадавшими от стихийных бедствий \(CDAC\)](#) мы внесли свой вклад в растущее признание [информации и коммуникации в качестве средства помощи](#) и выступаем за то, чтобы сообщества, пострадавшие от кризиса, получали доступ к качественной информации и имели возможность активно участвовать в циклах гуманитарных программ, а также в признании важности сбора надежных данных и информации для разработки подходов, основанных на фактических данных, к деятельности по подотчетности перед пострадавшими (AAP).

Internews — международная некоммерческая организация с 30 отделениями по всему миру, включая штаб-квартиры в Калифорнии, Вашингтоне, Лондоне и Париже, а также региональные центры в Бангкоке, Киеве и Найроби. Internews зарегистрирована как некоммерческая организация 501(c)3 в Калифорнии (EIN 94-3027961), в Англии и Уэльсе как благотворительная организация и компания (N° благотворительной организации 1148404 и N° компании 7891107) и как некоммерческая ассоциация во Франции (SIRET N° 425 132 347 000 13).

© Интерньюс и УВКБ ООН,  
февраль 2023 г.

Данная публикация защищена авторскими правами, текст может быть использован бесплатно в общественных кампаниях, образовательных и исследовательских целях, при условии полного указания источника. Правообладатели просят зарегистрировать любое использование такого рода для оценки воздействия. Для копирования в других случаях, повторного использования в других изданиях, перевода или адаптации требуется разрешение. Информация в настоящей публикации верна на момент опубликования.

## СОДЕРЖАНИЕ

Сокращения. . . . . 4



**Краткое содержание . . . . . 5**

Введение . . . . . 9

Методология . . . . . 10

Благодарность . . . . . 12



### **Раздел 1:**

**Информационные потребности, пробелы и барьеры. . . . 13**

1.1 Информационные барьеры, характерные

для населенных пунктов . . . . . 22

1.2 Подходы к проверке информации . . . . . 25

1.3 Риски в информационной экосистеме . . . . . 26



**Раздел 2: Информационный ландшафт . . . . . 28**

2.1 Источники первичной информации . . . . . 28

2.2 Предпочтения . . . . . 35

2.3 Доверие . . . . . 39

2.4 Социальная сплоченность . . . . . 41



**Раздел 3: Жалобы и обратная связь . . . . . 45**

3.1 Доступные механизмы . . . . . 45

3.2 Барьеры для обратной связи и жалоб . . . . . 45

## СОКРАЩЕНИЯ

<b>ААР</b>	Подотчетность перед пострадавшими	<b>ПЗПП</b>	Психическое здоровье и психосоциальная поддержка
<b>СЕА</b>	Вовлечение и подотчетность сообщества	<b>НПО</b>	Неправительственная организация
<b>МЖОС</b>	Механизм/(ы) жалоб и обратной связи	<b>ЗСЭН</b>	Защита от сексуальной эксплуатации и насилия
<b>Доротога</b>	Платформа волонтерской сети «Молдова за Мир», где беженцы и молдавские граждане могут запросить материальную помощь, включая продукты питания, одежду и предметы гигиены.	<b>Мэрия</b>	Молдавские местные органы власти
<b>Доротога</b>	Поддерживаемый правительством веб-сайт, который предоставляет информацию об услугах и обновлениях, связанных с реагированием на нужды беженцев в Молдове.	<b>ЛОВ</b>	Люди с ограниченными возможностями
<b>ОФГ</b>	Обсуждение в фокус-группе	<b>ЦРБ</b>	Центр размещения беженцев. Центры созданы для временного размещения переселенцев, прибывающих из Украины в Молдову
<b>ГН</b>	Гендерное насилие	<b>КФБ</b>	Координационный форум по делам беженцев. КФБ – это совместный координационный орган под руководством Республики Молдова и УВКБ ООН, который координирует деятельность и меры реагирования на нужды беженцев в Молдове
<b>ОРЗД</b>	Общий регламент по защите данных	<b>СМС</b>	Сервис коротких сообщений
<b>Зелёная линия</b>	«Зелёная линия помощи беженцам» — телефонная служба, предоставляемая УВКБ ООН в сотрудничестве с Республикой Молдова, куда люди могут позвонить, чтобы задать вопросы о доступных услугах.	<b>СРЗП</b>	Сексуальное и репродуктивное здоровье и права
<b>IEA</b>	Оценка информационной экосистемы. Исследование, позволяющее понять, как создается и распространяется информация в конкретной среде.	<b>СВЗ</b>	Статус временной защиты
<b>МОМ</b>	Международная организация по миграции	<b>ООН</b>	Организация Объединенных Наций
<b>ИОВМ</b>	Институт по освещению войны и мира	<b>ЮНФПА</b>	Фонд ООН в области народонаселения
<b>ИКИ</b>	Интервью с ключевыми информантами	<b>УВКБ ООН</b>	Агентство ООН по делам беженцев, официально именуемое Управлением Верховного комиссара ООН по делам беженцев
		<b>ЮНИСЕФ</b>	Детский фонд ООН
		<b>ZDG</b>	Средство массовой информации Ziarul de Gardă



## Краткое содержание

Информация и коммуникация являются жизненно важной формой помощи, поддерживающей достоинство, стойкость и свободу действий людей, переселенных в результате конфликта. С начала войны в Украине было предпринято множество инициатив по обеспечению украинских беженцев в Молдове информацией, каналами связи и цифровой связью. Реакция на приток беженцев в Молдову была мгновенной. В дополнение к быстрой координации между правительством Молдовы и субъектами помощи, граждане также сыграли ключевую роль. Жители открыли свои дома для приёма беженцев и добровольно посвятили свое время раздаче спасательной помощи и транспортировке людей по стране. Молдавские СМИ, все ещё не оправившиеся от экономического давления пандемии COVID-19, вовлекли и без того ограниченные ресурсы для освещения войны и притока беженцев.

В начале войны беженцам, прибывающим в Молдову, выдавали сим-карты и предлагали быстрый доступ к местным мобильным сетям, что позволило им получать жизненно важную информацию, связываться с семьей и планировать дальнейшие действия. Центры размещения беженцев (ЦРБ) были в краткие сроки оснащены Wi-Fi, а социальные сети были мобилизованы для удовлетворения информационных потребностей и предоставления срочной информации. В первые месяцы осуществления мер по реагированию на нужды беженцев была учреждена группа Подотчет-

ности перед пострадавшими (ААР) в целях координации информации и распространения улучшенных практик Вовлечения и подотчетности сообщества (СЕА).

Информационные потребности, приоритеты и барьеры изменились за последний год, как для беженцев, так и для принимающего сообщества. В то время как в первые месяцы группы в социальных сетях реагировали на отчаянные просьбы о еде, помощи, жилье и транспорте (как в Молдове, так и за ее пределами), теперь существуют скоординированные системы как онлайн, так и офлайн, призванные предоставлять проверенную информацию и подключать украинцев к предоставлению услуг. В условиях неопределенности в отношении перспектив возвращения в Украину в 2023 году инициативы по интеграции стали играть более важную роль в удовлетворении потребностей беженцев, особенно с введением в марте 2023 года Статуса временной защиты (СВЗ). На фоне этих событий украинцы нуждаются в различного рода информации и поддержке.

Несмотря на наличие поводов для радости в контексте реагирования на нужды беженцев в Молдове, остаются и недоработки. Настоящий отчет призван оценить общее состояние информационной экосистемы в Молдове с целью выработать практические рекомендации специалистам по коммуникации, поставщикам услуг и чиновникам о способах улучшения предоставления информации в рамках мер реагирования. Информация для настоящего исследования получена посредством ряда методов, включая обсуждение в фокус-группах (ОФГ) с украинскими беженцами, интервью с ключевыми экспертами (ИКЭ) государственных и гуманитарных организациях, а также опрос с участием более 2000 украинских и молдавских граждан.

## Беженцы хорошо информированы и удовлетворены полученной информацией

95 процентов беженцев сообщили, что очень довольны (67 процентов), и частично удовлетворены (29 процентов) имеющейся у них информацией. Беженцы предпочитают, чтобы организации по оказанию помощи делились с ними информацией посредством телефонных звонков (49 процентов), приложений для обмена сообщениями (48 процентов) или лично (47 процентов). Однако временами поток информации может быть впечатляющим. Для сравнения, молдавское общество чувствует себя менее информированным о мерах реагирования на нужды беженцев. Примерно 50% граждан Молдовы считают, что информация о беженцах важна, однако такое же количество сообщает, что они обладают лишь «незначительной информацией» о мерах реагирования и их приоритетах. Этот информационный пробел подвергает молдавские общины повышенному риску ложной и вводящей в заблуждение информации о мерах реагирования.

## Возраст влияет на доступ

информация сосредоточена в цифровом пространстве, в частности на веб-сайтах, в социальных сетях и приложениях для обмена сообщениями. Это создает барьеры для престарелых беженцев, людей с нарушениями зрения и других лиц, у которых может не быть доступа к Интернету или смартфонам. Подростки (от 13 до 17 лет) и беженцы старшего возраста (65+) реже располагают информацией о доступных услугах и, как правило, испытывают более специфические информационные потребности, например потребность в информации об услугах в области сексуального и репродуктивного здоровья (СРЗ) или уходе при хронических заболеваниях.

## Основные доверенные каналы работают хорошо

беженцы в целом доверяют поставщикам гуманитарной помощи и ключевым информационным каналам, таким как Dorotoga, зелёная линия помощи беженцам, неправительственные организации (НПО) и волонтеры. По мнению участников исследования, основные информационные каналы можно улучшить, предлагая более подробную информацию о доступе к услугам в районах за пределами Кишиу, а также предоставляя информацию для конкретных групп, таких как беженцы старшего возраста и люди с ограниченными возможностями (ЛОВ).

## Место проживания влияет на качество и количество доступной информации

Услуги и связанная с ними информация, как правило, сосредоточены в Кишинёве, особенно услуги, связанные с юридическими вопросами и гражданской документацией. Помимо этого, ощутимы различия между сельскими и городскими районами, а также между людьми, размещенными в разных типах жилья. Украинцы, проживающие в центрах размещения беженцев (ЦРБ), указывают на более высокий доступ к информации, чем те, кто проживает в молдавских принимающих семьях, в то время как люди, размещенные в городских районах, обладают большей информацией, нежели жители сельских районов Молдовы. Этой динамике способствуют различия в местных подходах к координации и информированию о помощи.

## Информационные пробелы

Большинство беженцев не испытывали трудностей с доступом к информации (61 процент участников опроса). Среди тех, кто сталкивался с трудностями, чаще всего не знали, куда обращаться за информацией (16 процентов), или не знали, является ли информация достоверной или официальной (10 процентов). Как правило, такие потребности высоки среди украинских подростков, пожилых беженцев (а именно, старше 65 лет) и маргинализированных групп, таких как люди с ограниченными возможностями (ЛОВ), общины рома и люди без документов. Беженцы чаще всего нуждаются в информации о базовой помощи, такой как продукты питания (63 процента), медицинские услуги (60 процентов) и денежная помощь (56 процентов). Граждане Молдовы призывают к большей прозрачности, желая знать больше о том, откуда поступают деньги, выделяемые беженцам (25 процентов), и как они расходуются (25 процентов).

## Разделение общества очевидно несмотря на общий язык

широкое использование русского языка позволяет большинству беженцев легко получать доступ к информации и общаться с молдованами. Большинство беженцев говорят дома по-русски (72 процента опрошенных), так же как и многие молдоване (46 процентов). Однако, что касается письменной информации, украинцы предпочитают варианты на обоих языках, русском и украинском.

### Дезинформация способствует социальной напряженности

В Молдове растет социальная напряженность между беженцами и местным населением, особенно в Бельцах и Кагуле. Хотя это может не отражать опыт каждого украинца, выявляется тревожная тенденция, требующая внимания. Беженцы сообщали о враждебном отношении со стороны принимающего сообщества, опасениях за личную безопасность и нерешительности публично называть себя украинцем, использовать украинский язык в общественных местах или обращаться к местным властям в чрезвычайной ситуации. Дезинформация об источниках финансирования мер реагирования на нужды беженцев, решениях о распределении помощи и растущее экономическое давление в Молдове еще больше усугубляют эту напряженность.

### Информационные риски

Беженцы отмечают, что с осторожностью относятся к получаемой информации (особенно в Интернете), и ссылаются на информацию из нескольких источников. Тем не менее, они сталкиваются с информационными рисками в Интернете, включая подверженность афёрам, мошенничеству и разжиганию ненависти. Беженцы создали несколько частных каналов связи, управляемых украинцами, чтобы безопасно делиться опытом, рекомендациями и информацией. Однако модераторы таких групп сообщают о проблемах с мошенничеством и дезинформацией на этих каналах и сообщают об инцидентах разжигания ненависти на публичных форумах.

### Использование механизмов обратной связи ограничено

Респонденты (как украинцы, так и молдоване) как правило не были осведомлены о доступных им механизмах жалоб и обратной связи. В тех случаях, когда беженцы знали о таковых, они выражали нежелание оставлять негативные отзывы поставщикам услуг, опасаясь, что их сочтут неблагодарными, или же не считали, что их вклад повлияет на деятельность по оказанию помощи. Некоторые беженцы опасались, что им запретят пользоваться услугами, если они пожалуются. Беженцы всех возрастов считают, что их возможности участвовать в разработке мер реагирования ограничены. Хотя украинские и молдавские волонтеры играют важную роль в оказании услуг, они не чувствуют себя хорошо информированными о более широких приоритетах реагирования или полном объеме доступных услуг. У них также нет возможности поделиться непосредственным опытом о потребностях и проблемах сообщества.

## РЕКОМЕНДАЦИИ

Изложенные выше пробелы предоставляют возможность правительству и гуманитарным организациям улучшить методы коммуникации, взаимодействия и подотчетности в рамках мер реагирования:

### ПОВЫШЕНИЕ ПРОЗРАЧНОСТИ В ЦЕЛЯХ СНИЖЕНИЯ ДЕЗИНФОРМАЦИИ И УКРЕПЛЕНИЯ ДОВЕРИЯ.

- Предоставить беженцам и принимающим сообществам четкую информацию о приоритетах мер реагирования, о том, как принимаются решения, как финансируется и распределяется помощь. Публично разъяснить применение критериев уязвимости для определения права на получение услуг.
- Обеспечить обмен информацией по двусторонним каналам, с возможностью задавать вопросы и уточнять информацию. Найм наблюдателей для оперативного реагирования на вопросы и комментарии в социальных сетях и форумах для обмена сообщениями, предоставление полезной информации и рассмотрение возможности проведения сессий в режиме реального времени в социальных сетях, чтобы связать беженцев с лицами, принимающими решения в процессе реагирования.
- Впредь опираться на существующие мероприятия по отслеживанию слухов для активного реагирования на циркулирующую дезинформацию о помощи, включая существующие неверные представления о финансировании, распределении и приоритетах помощи. Использовать выявленные слухи в качестве системы раннего предупреждения о пробелах в информировании сообщества, неверных представлениях, ожиданиях и опасениях.
- Принять меры к тому, чтобы использовали надлежащие методы обеспечения безопасности данных в вашей организации, и четко объяснить беженцам, как их личные данные будут защищены после их предоставления вашей организации.
- Организация обучения в области модерации/управления контентом, отчетности об онлайн-рисках, картирования услуг, информационной грамотности, методов проверки фактов и верификации для администраторов и волонтеров, задействованных в частных каналах связи. Данные администраторы играют ключевую роль в модерировании дискуссий и должны быть экипированы должным образом, чтобы реагировать и сообщать об онлайн-рисках.

## ОБЩЕНИЕ В НЕСКОЛЬКИХ ФОРМАТАХ ЧТОБЫ БЫТЬ ДОСТУПНЫМИ ДЛЯ РАЗЛИЧНЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ

- По возможности предлагать информацию на русском и украинском языках, особенно в письменных материалах.
- Распространять ключевую информацию об услугах и критериях приемлимости в различных форматах и каналах. Адаптировать вашу информацию с тем, чтобы учитывать уникальные информационные и коммуникационные потребности и предпочтения разных возрастных групп, а также конкретных сообществ, таких как люди с ограниченными возможностями, одинокие женщины или люди без документов.
- Четко сообщать молдавскому сообществу об услугах, к которым они также имеют право доступа, подчеркивая соответствующие критерии приемлемости.
- Распространять информацию, актуальную для пожилых людей, в цифровом пространстве (даже если они не являются активными пользователями), чтобы родственники и друзья могли помочь передать им информацию.
- Определить области, в которых украинская молодежь имеет право на получение услуг, участие в мероприятиях и возможностях, предлагаемых молдавским правительством и НПО, но не знает о них.
- Убедиться, что актуальная информация о ваших услугах включена в новую [Консультационную платформу по услугам](#) с целью информирования беженцев, волонтеров и других поставщиков услуг.

## ВОВЛЕКАТЬ БЕЖЕНЦЕВ В ПРОЦЕССЫ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ И ПЛАНИРОВАНИЯ МЕР РЕАГИРОВАНИЯ, ПОЗВОЛЯЯ ИМ БРАТЬ НА СЕБЯ БОЛЬШЕ ПОЛНОМОЧИЙ

- Создавать процессы, позволяющие регулярно прислушиваться к потребностям и предпочтениям сообщества и адаптировать программы на основе получаемой обратной связи.
- Сообщать беженцам о результатах исследования, проведенного с их участием, чтобы они могли воспользоваться результатами для защиты своих потребностей и в целях устранения усталости от опросов.
- Рассмотреть возможность набора разнообразной и репрезентативной группы беженцев для участия в процессах планирования, таких как План гуманитарного реагирования, в целях обеспечения доступности, надежности и эффективности программ.

## ПООЩРЕНИЕ И СОДЕЙСТВИЕ ОБМЕНУ ОТЗЫВАМИ И ЖАЛОБАМИ

- Рассмотреть возможность проведения информационных кампаний для принимающих сторон и беженцев, чтобы объяснить цель обратной связи при оказании гуманитарной помощи. Борьба с ошибочными представлениями о том, что негативная обратная связь может повлиять на индивидуальный доступ к услугам. Открытое информирование о том, как принимаются жалобы и как обрабатываются чувствительные жалобы также способно повысить интерес и доверие к процессу.
- Предоставить четкие примеры того, как жалобы и обратная связь непосредственно способствовали изменениям в мерах помощи, поощряя культуру обратной связи. Привести аргументы в пользу того, почему люди должны чувствовать мотивацию к участию.
- Проводить регулярное обучение и занятия по повышению квалификации для операторов телефонных линий по методам коммуникации с учётом культурных особенностей и травм, чтобы обеспечить их восприимчивость к запросам и обратной связи.
- Продвигать ценность централизованных механизмов приёма жалоб и обратной связи (МЖОС). Ограничение количества мест, где люди могут оставлять обратную связь, может помочь уменьшить путаницу. Некоторые люди могут чувствовать себя неловко, подавая жалобы непосредственно в агентство, предоставляющее услуги (особенно в небольших городах), тогда как недостаточно используемые централизованные системы МЖОС (например, «Зеленая линия») могут позволить пользователям чувствовать себя более комфортно, делясь своими мыслями. Регулярно распространяйте эти централизованные данные об обратной связи в рамках механизмов координации гуманитарной помощи, чтобы больше учреждений могли совместно реагировать на общую обратную связь и мнения сообщества.

## ОБЕСПЕЧИТЬ СПОСОБНОСТЬ ПОСТАВЩИКОВ ИНФОРМАЦИИ ЛЕГКО ОТВЕЧАТЬ НА ВОПРОСЫ О НОВОМ СТАТУСЕ ВРЕМЕННОЙ ЗАЩИТЫ (СВЗ)

- Использование различных форматов в предстоящей информационной кампании о СВЗ может помочь обеспечить широкий доступ к этой важной информации. Сюда относятся очное и онлайн общение на нескольких языках (включая румынский, украинский и язык романи).
- Обеспечение наличия каналов двусторонней связи, чтобы люди могли задавать вопросы о своем личном статусе и уточнять информацию.
- В отношении беженцев за пределами Кишинёва убедиться, что в кампании четко указано, где будет проходить регистрация, ее сроки и доступность какой-либо материально-технической поддержки (например, транспорта, проживания и ухода за детьми для людей, которым требуется отлучиться для регистрации).

## ПОДДЕРЖИВАТЬ СМИ В КАЧЕСТВЕ НАБЛЮДАТЕЛЯ И КЛЮЧЕВОГО ПОСТАВЩИКА ИНФОРМАЦИИ

- Быть готовыми отвечать на вопросы молдавских СМИ о реагировании на нужды беженцев, что позволит СМИ стать ключевыми поставщиками информации, а также инструментом подотчетности.
- Создавать форумы, на которых СМИ и сотрудники гуманитарных организаций могут регулярно взаимодействовать и укреплять доверие. Понимая процессы помощи и участвуя в них, СМИ Молдовы могут более эффективно преобразовывать информацию в актуальные обновления для своей аудитории, помогая устранять информационные пробелы, в частности, в молдавских сообществах. Дополнительные рекомендации по взаимодействию со СМИ в области гуманитарного реагирования можно [найти здесь](#).
- Поощрять и поддерживать медиа-организации в найме создателей контента из числа беженцев. Это может помочь средствам массовой информации более эффективно освещать потребности и мнения беженцев и способствует более разнообразному освещению.

## ВВЕДЕНИЕ

Благодаря содействию украинских беженцев, граждан Молдовы, правительства и поставщиков услуг, данное исследование направлено на оценку информационной экосистемы, существующей в рамках мер реагирования на нужды беженцев в Молдове. Мы изучаем как информационные пробелы, представления и барьеры влияют на доступ к услугам, а также в какой степени беженцы и граждане чувствуют, что их потребности и предпочтения находятся в центре мер реагирования. Настоящее исследование направлено на выявление областей, в которых меры реагирования на нужды беженцев в Молдове могут расширить предыдущие успехи, чтобы обеспечить дальнейшее удовлетворение потребностей в информации как для украинцев, так и для молдован в предстоящем году.

Мы убеждены, что посредством расширения доступа к совместным информационным каналам, адаптированным к местным предпочтениям, поставщики услуг могут более тесно согласовывать услуги с потребностями и лучше взаимодействовать с сообществами, которым они надеются помочь. Здоровая информационная среда позволяет каждому принимать более взвешенные решения, более полно участвовать в жизни своих сообществ и обеспечивать подотчетность власти.

### Исследование преследует следующие цели



Цель № 1 Выявить информацию, доступную беженцам, и используемые ими источники информации



Цель № 2 Определить приоритетные информационные потребности



Цель № 3 Выявить основные препятствия в доступе к этой информации



Цель № 4 Описать информационную динамику / поведение (в том числе доверие)

## МЕТОДОЛОГИЯ

В настоящем исследовании используется Оценка информационной экосистемы (IEA) в качестве основы для понимания предложения, спроса и динамики информации в данной среде.

### Что такое оценка информационной экосистемы (IEA)?

IEA — это инструменты, разработанные Internews для понимания различных источников, влияний и уникальных местных особенностей того, как сообщества производят и потребляют информацию. Способ взаимодействия людей с информацией делает информационные экосистемы динамичными и разнообразными.

IEA оценивает «здоровье» информационной экосистемы, исследуя три основных элемента:

- **Предложение информации:** поставщики, создатели или распространители информации;
- **Спрос на информацию:** информационные потребности и предпочтения сообщества;
- **Динамика информации:** динамика, такая как доверие или дезинформация, способные загрязнить экосистему.

В гуманитарном контексте информация является жизненно важной формой помощи. Своевременная, актуальная и доступная информация помогает пострадавшим гражданам понять ситуацию, принять взвешенные решения и получить доступ к жизненно важной помощи. В здоровой информационной экосистеме люди обладают навыками оценки качества получаемой информации (это определяется как информационная грамотность). Они также знают, где могут запросить дополнительную информацию или подать жалобу или обратную связь.

IEA является ключевым подходом в инструментарии “Вовлечения и подотчетности сообщества (CEA)”, который направлен на обеспечение возможности оказывающим помощь организациям слушать и учитывать потребности людей, и действовать для их удовлетворения в соответствии с предлагаемыми решениями, обратной связью и жалобами, с тем, чтобы получатели помощи играли ведущую роль в решениях, влияющих на них. [Узнайте больше о Подходе к оценке информационной экосистемы.](#)

### Локация

Сбор данных осуществлялся в четырех населенных пунктах Республики Молдова (далее - Молдова): Кишинёве, Бэлць, Кагуле и Комрате. Эти локации были выбраны из-за их популярности среди беженцев в качестве мест для среднесрочного и долгосрочного поселения. Данные собирались в городах Кишинёв и Бэлць, тогда как сбор данных в Кагуле и Комрате также распространился и на некоторые близлежащие деревни.

Несмотря на присутствие беженцев на пограничных пунктах Молдовы с Украиной, эти локации были исключены из исследования, чтобы мы могли сосредоточиться на информационных потребностях и предпочтениях людей, которые с большей вероятностью останутся в Молдове (по крайней мере, в среднесрочной перспективе), нежели тех беженцев, которые направляются транзитом в другие страны. Дальнейшие исследования могут определить различные информационные потребности и проблемы в отношении этих групп беженцев.

### Сроки проведения

Настоящее исследование проводилось с ноября 2022 года по февраль 2023 года, а сбор данных осуществлялся с ноября 2022 года по январь 2023 года.

### Методы исследования

Мы внедрили смешанный подход, предусматривающий использование четырёх методов сбора данных:

#### 1. Обсуждение в фокус-группах (ОФГ)

Всего было проведено 16 ОФГ очно и онлайн в Кишинёве, Бэлць, Кагуле (в частности, в АТО Гагаузия) и Комрате, в которых приняли участие 125 человек.

## 2. Интервью с ключевыми экспертами (ИКЭ)

Было проведено 18 онлайн и очных полуструктурированных ИКЭ с государственными служащими, местными и международными организациями по оказанию помощи, волонтерами, представителями СМИ и администраторами групп в социальных сетях.

## 3. Количественный опрос сообщества

Количественный очный опрос проводился среди беженцев из Украины (1171 респондент) и граждан Молдовы (957 респондент). К сбору данных были привлечены украинские и молдавские сборщики данных.

## 4. Кабинетные исследования и анализ

Было проведено кабинетное исследование в целях анализа существующих отчетов, планов действий и других документов, имеющих отношение к доступу беженцев и граждан Молдовы к информации. Хотя других исследований IEA не существует, некоторые гуманитарные организации и поставщики информации собирают данные об информационных привычках и барьерах, и там, где они доступны, они упоминаются в настоящем отчете.

### Выборка

Подход IEA не претендует на роль статистически репрезентативной выборки сообщества украинских беженцев, проживающих в Молдове. Тем не менее, мы стремимся к тому, чтобы наше исследование отражало разнообразие сообщества, обеспечивая сбор данных в подгруппах сообщества в соответствии с их возрастом, полом, местоположением, типом жилья и группой уязвимости.

Чтобы снизить риск непропорционального отражения определенных точек зрения (например, путем включения только молодых женщин), мы применили в опросе метод квотной выборки с подгруппами, взвешенными на основе приблизительных значений из прошлых исследований и общедоступных отчетов. Опрос с молдавскими участниками охватывал как молдован, принимающих беженцев, так и других людей, не вовлеченных в меры реагирования, чтобы обеспечить более сбалансированное понимание. Около 75 процентов участников из числа беженцев составили женщины, что отражает популяцию беженцев в Молдове. При сборе данных не собиралась личная или идентифицирующая информация, а дан-

ные были разбиты по возрасту, полу и другим переменным, характерным для исследования. Все участники дали свободное и осознанное согласие на участие в этом исследовании.

### Диаграмма 1: Разбивка по полу украинских респондентов



### Диаграмма 2: Разбивка по возрасту украинских респондентов



### Проблемы и ограничения исследования

Как это часто бывает с качественными исследованиями, наша команда столкнулась с некоторыми проблемами при проведении настоящего исследования:

#### Участники склонны к самоцензуре

Респонденты иногда проявляли нежелание подробно обсуждать какой-либо негативный опыт в Молдове. Многие упомянули о страхе возмездия со стороны местных сетей или поставщиков услуг, если они будут замечены в неблагодарности или чрезмерном национа-

лизме. Чтобы решить эту проблему, мы наняли украинских полевых исследователей и предоставили всем респондентам возможность оставлять обратную связь на русском или украинском языках, чтобы помочь укрепить доверие и создать чувствительную среду для обсуждения в рамках ОФГ.

В некоторых случаях местные власти или волонтеры просили присутствовать на ОФГ, что могло еще больше препятствовать свободе слова. В тех случаях, когда наши исследователи чувствовали, что люди не решаются поделиться информацией, они задавали уточняющие вопросы после того, как диктофон выключали, а местные заинтересованные стороны уходили.

#### **Мужчины не решались участвовать**

Многие мужчины неохотно участвовали в групповых дискуссиях. Большинство из них опасаются отправки обратно в Украину или общественного осуждения за отъезд из Украины в начале конфликта.

#### **Условия в Молдове могли повлиять на обратную связь**

Данные собирались в условиях высокого уровня инфляции и роста цен в Молдове, а также в преддверии Рождества. Хотя нет никаких доказательств того, что такие события значительно повлияли на собранные данные, такие условия служат важным фоном для обратной связи, представленной в настоящем отчете.

#### **Область исследования**

Настоящее исследование не ставило своей целью оценку качества обслуживания. Однако в процессе исследования люди оставляли обратную связь о качестве услуг и описывали свое взаимодействие с поставщиками услуг. Хотя это выходит за рамки настоящего отчета, такие отзывы были переданы соответствующим правительственным учреждениям и организациям по оказанию помощи для принятия мер.

## **БЛАГОДАРНОСТЬ**

Настоящее исследование осуществлено при щедром финансировании Агентством ООН по делам беженцев, УВКБ ООН в Молдове. Ведущий исследователь – Михаела Негру, при письменной поддержке Хейли Шулер-Маккойн и под редакционным руководством Ирен Скотт. В состав полевой исследовательской группы вошли Алина Белобра, Марианна Присяжнюк и Анна Усач из гуманитарной команды Internews. Мы выражаем признательность компании iData за прекрасную поддержку, которую они предоставили в виде набора переписчиков и сбора данных в трудных условиях. Количественные данные были предоставлены компанией iData.

Также, хотим поблагодарить участников исследования, в том числе представителей Республики Молдова, местные и международные организаций помощи, местные СМИ, граждан и волонтеров, неустанно вносящих свой вклад в оказание помощи. Но самое главное, мы хотим поблагодарить украинцев, которые сидели с нами в общественных залах, центрах для беженцев и за чашкой чая делились с нами своими взглядами. Без их вклада настоящее исследование было бы невозможно, и мы надеемся, что мы справедливо представили их мнения.

Настоящее исследование разработал Корнелиу Комендант.



## Раздел 1: Информационные потребности, пробелы и барьеры

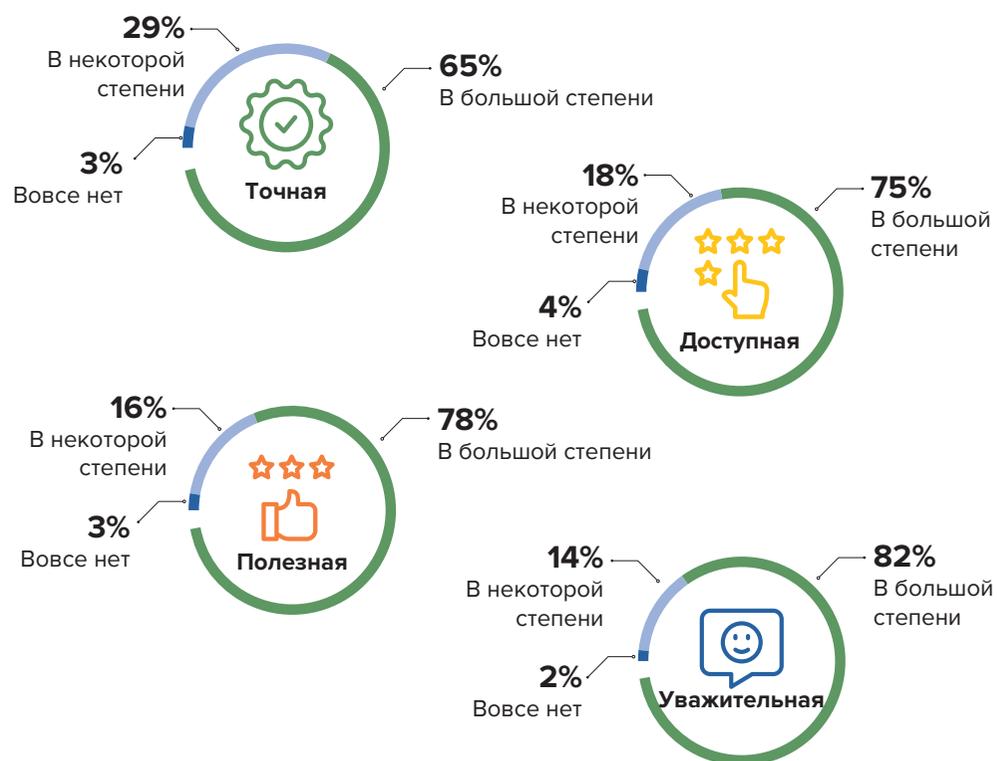
В настоящем разделе подробно описаны выявленные нами пробелы в информационном пространстве. Большинство IEA начинают в первую очередь с рассмотрения «стороны предложения» в информационной экосистеме (т. е. тех, кто создает информацию в данной среде), в то время как мы решили начать с освещения пробелов и областей, нуждающихся в улучшении, чтобы потребности сообщества оставались на переднем плане настоящего отчёта.

Как правило, беженцы удовлетворены информацией, которую они получают о поддержке беженцев. Более 95 процентов украинских респондентов, принявших участие в нашем опросе, либо очень довольны (67 процентов), либо частично удовлетворены (29 процентов) такой информацией. Примечательно, что это число значительно выше, чем удовлетворенность информационным обеспечением в сопоставимых ответах. Однако это может не указывать на идеальную информационную среду или полное понимание доступных услуг. Люди иногда «не знают, чего они не знают», и поставщики услуг должны оставаться гибкими и проактивными в предоставлении информации. Не менее 65 процентов респондентов считают, что информация о беженцах является точной, доступной, полезной и уважительной. Эти четыре ключевых показателя важны в информационной

среде для построения доверительных отношений между поставщиком и получателем информации.

В то время как большинство респондентов-беженцев довольны, значительная часть отметила трудности в доступе к информации (39 процентов). Среди этих респондентов 16 процентов не знали, куда обращаться за информацией, можно ли полностью доверять информации (10 процентов) или необходимо ли обращаться к нескольким источникам, чтобы получить полную информацию или адаптировать ее к своим потребностям (6,5 процента).

**Диаграмма 3: Обратная связь об эффективности информации о беженцах. (процент ответов<sup>1</sup>, среди украинцев)**



<sup>1</sup> Все последующие цифры отображают процент ответов на данный вопрос или набор вопросов, если не указано иное.

**Диаграмма 4: Основные трудности в связи с доступом к информации о беженцах (среди украинцев)**



**Диаграмма 5: Насколько вы осведомлены о мерах реагирования на нужды беженцев? (среди молдован)**



Для сравнения, молдоване чувствуют себя менее информированными о мерах реагирования на нужды беженцев, и это значительный пробел, выявленный настоящим исследованием. 49% респондентов из принимающего сообщества отметили, что мало что знают об услугах для беженцев, и только 5% считают себя хорошо информированными.<sup>2</sup> Среди тех, кто считает, что обладает недостаточной информацией, 18 процентов респондентов чувствуют необходимость в доступе к слишком большому количеству источников для получения полной информации, 12 процентов не доверяют имеющейся информации и 10 процентов не знают, где найти такую информацию. Неудивительно, что молдавские волонтеры лучше информированы, чем средний гражданин, а те, кто участвовал в ОФГ, отметили, что сталкиваются с меньшими информационными барьерами, чем в начале мер реагирования, что указывает на улучшение систем информирования за последний год.

Молдоване отмечают желание получать больше информации о механизмах и процессах помощи, в том числе о том, как собираются и расходуются деньги, а также какие услуги предлагаются. Важно отметить,

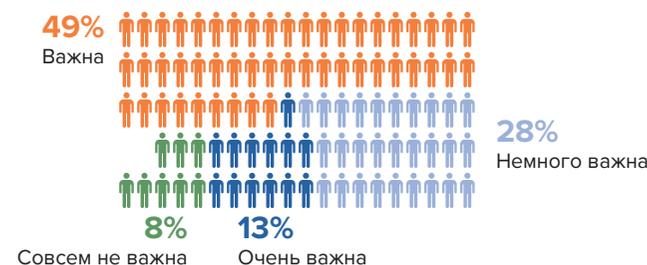
<sup>2</sup> Важно отметить, что заинтересованность респондентов в реагировании на нужды беженцев также играет роль в том, насколько они могут быть информированы о мерах реагирования на нужды беженцев. Те, кто не заинтересован в реагировании на нужды беженцев, или кто не придает такой информации важности, могут быть удовлетворены имеющейся информацией, располагая, тем не менее, лишь небольшим объемом информации.

что значительную часть (24 процентов) такая информация не интересует. Однако, когда в другом вопросе спросили, считают ли они информацию, связанную с беженцами, важной, значительная часть ответила, что да (63 процентов). Лишь восемь процентов отметили, что такая информация не важна вовсе.

**Диаграмма 6: О чем бы вы хотели узнать больше в отношении мер реагирования на нужды беженцев? (среди молдован)**



**Диаграмма 7: Уровень важности информации о беженцах (среди молдован)**



Необходим упреждающий подход со стороны правительства и поставщиков услуг, чтобы восполнить этот пробел. 45 процентов респондентов из Молдовы не были осведомлены о том, что некоторые новые услуги, созданные для беженцев, также доступны для молдован, что подчеркивает необходимость проведения большей работы по привлечению внимания к согласованному подходу к услугам.

**Диаграмма 8: Способы улучшения доступа к информации о мерах реагирования на нужды беженцев (среди молдован)**



Рекомендации по улучшению доступа молдован к информации тесно связаны с их предпочтениями в отношении получения дополнительной информации о структурах и процессах, вовлеченных в оказание помощи. Также отмечается важность получения официальной информации непосредственно от участников организации мер реагирования на нужды беженцев, таких как правительство Молдовы и НПО. Обеспечение доступности такой информации в молдавских СМИ также может помочь увеличить охват, поскольку молдоване чаще всего упоминали, что полагаются на молдавские СМИ для получения информации о беженцах (30 процентов) по сравнению с другими информационными каналами.

Информация от участников исследования проливает свет на несколько областей, в которых требуется больше информации и можно улучшить процессы и способы коммуникации в определенных категориях предоставления услуг в рамках реагирования на нужды беженцев.

### Картирование услуг и обмен информацией

Участники исследования часто отмечали путаницу относительно того, какие НПО предоставляют какие услуги. Беженцы опасаются, что это может привести к утрате доступа к услугам, а волонтеры говорят, что этот информационный пробел ограничивает их способность эффективно общаться и связывать беженцев с соответствующими службами. В свете этих трудностей украинцы часто упоминали пробелы в информировании, связанной с услугами, в том числе потребность в дополнительной информации о еде и одежде (63 процента респондентов указали эту потребность), здравоохранении (60 процентов) и денежной помощи (55 процентов). В дополнение к этим потребностям участники ОФГ упоминали о потребности в информации по широкому спектру услуг и тем, включая гражданскую документацию, законные права и трудоустройство. Данные о звонках, предоставленные телефонной линией «Зеленая линия реагирования на нужды беженцев», дают аналогичную информацию о том, о каких услугах украинцам требуется больше информации. По состоянию на ноябрь 2022 года 41 процент звонков, поступивших от украинцев касались продовольственной помощи, а еще 33 процента — денежной помощи<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Данные о звонках за ноябрь 2022 г. предоставлены «Зеленой линией реагирования на нужды беженцев».

**График 9: Категории информационных потребностей (среди украинцев)**



В то время как беженцы хотели бы получать больше информации, связанной с их неотложными потребностями (в основном, продовольствием, деньгами, здоровьем и одеждой), молдоване заинтересованы в информации о том, как расходуются денежные средства на помощь (24 процента), кто ее финансирует (24 процента) и какие виды услуг предлагаются (18 процентов).<sup>4</sup> Среди звонков от жителей Молдовы на «Зеленую линию реагирования на нужды беженцев» 65 процентов составляют запросы о денежной помощи, а еще 6 процентов – о жилье. Ключевой информатор пояснил, что большинство запросов на последнюю тему касались беженцев, выезжающих из мест проживания.<sup>5</sup>

В конце января 2023 года Координационный форум по делам беженцев (КФБ) запустил инструмент картирования услуг в рамках мер реагирова-

<sup>4</sup> Эти и другие категории, упомянутые молдованами, отображены выше на Диаграмме 6.

<sup>5</sup> Интервью с ключевым информатором, с «Зеленой линией реагирования на нужды беженцев», ноябрь 2022 г.

ния, под названием [Консультационная платформа по услугам в Молдове](#). Консультационная платформа по услугам призвана информировать беженцев и НПО об услугах, доступных в конкретном месте, с помощью общедоступной интерактивной карты. Она также сводит воедино поставщиков услуг. Хотя инструмент находится в стадии формирования, ожидается, что он решит некоторые проблемы с доступом к информации о помощи в Молдове.

### Денежная помощь

Денежная помощь является центральной темой для беженцев, особенно для тех, кто не может работать. [В условиях рекордной инфляции](#) в 2022 году, война в Украине продолжает оказывать давление на домашние расходы молдаван и украинских беженцев. Денежные выплаты являются критически важной услугой, и частота вопросов, связанных с этой темой, указывает как на важность этой услуги, так и на наличие проблем с коммуникацией и оказанием услуг. Поскольку программы денежной помощи осуществляются различными организациями по оказанию помощи по всей стране, часто возникают вопросы о доступе и праве на получение денежных услуг.

В рамках некоторых программ денежных выплат беженцы получают текстовое уведомление перед получением наличных денег. Респонденты рассказывали нашим исследователям, что эти текстовые сообщения зачастую поступают с задержкой, дублируются или не приходят вовсе, что приводит к путанице и разочарованию. Треть звонков беженцев и 65 процентов звонков молдавских граждан на «Зеленую линию реагирования на нужды беженцев» в 2022 году были связаны с вопросами денежных выплат.



*«Нам нужна ясность, почему мы не получаем текстовые сообщения. Если мы видим объявление об этой услуге [денежной помощи], почему не приходят сообщения?»*

**[Украинка, Кагул]**

Сложности с денежной помощью могут серьезно подорвать благополучие людей, особенно беженцев, у которых нет других систем финансовой безопасности. Участники ОФГ часто рекомендуют улучшить коммуникацию в отношении денежной помощи, например, посредством оптимизации программ денежной помощи в единую национальную систему (или единый коммуникационный подход) и предоставление возможности получения информации посредством обратного звонка или онлайн-портала, для экономии времени на долгих ожиданиях в колл-центрах.

### Трудоустройство

Участники ОФГ также проявляли выраженный интерес к информации о возможностях трудоустройства. Хотя эта обратная связь не была такой высокой в ответах на опросы (23 процента), интерес к информации о трудоустройстве возрастает, в частности, среди взрослых мужчин и молодых украинцев. Молодые люди рассказали нам, что поиск информации о вакансиях является приоритетом для украинцев до 18 лет, но юридические и языковые барьеры представляют собой проблему:



*«Подработку найти сложно, нужно быть старше 18 лет и знать румынский. Вакансий мало... Вас могут нанять закачивать топливо на заправках»*

**[17-летний украинец, Бэлць]**

### Здравоохранение

Потребность в дополнительной информации относительно здравоохранения также подчеркивалась в ОФГ и была отмечена 60 процентами украинских респондентов опроса. Часто упоминалась необходимость внесения ясности в отношении безопасных заменителей лекарств, отпускаемых по рецепту в Украине, поскольку теперь все меньше беженцев предпочитают возвращаться в Украину для получения медицинской помощи. Некоторые из этих проблем могут быть решены путем введения Системы временной защиты, которая будет регистрировать беженцев у одного семейного врача для оказания поддержки, связанной с охраной здоровья.



«Украинец, проживающий в Молдове, может зарегистрироваться у семейного врача только при наличии IDNP [государственного идентификационного номера физического лица] и договора аренды. У многих этого нет. Мужчины призывного возраста вообще боятся делиться такой документацией с кем бы то ни было. Это увеличивает спрос на медицинскую помощь вне пределов местной системы здравоохранения».

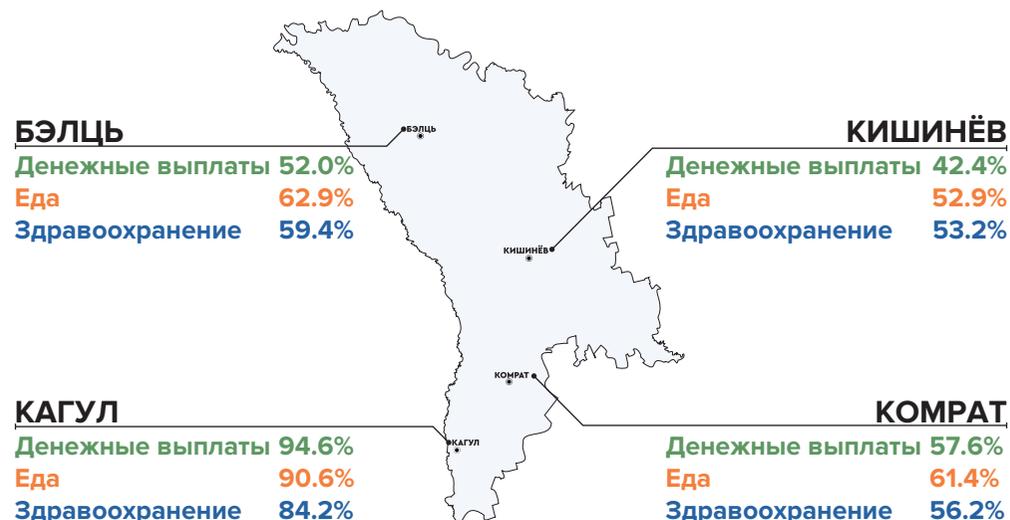
[Сотрудник НПО, Бэлць]

Хотя потребность в информации о здравоохранении обычно упоминают все респонденты, с возрастом она увеличивается. Среди беженцев 65 процентов респондентов старше 50 лет выражают потребность в информации о здравоохранении, по сравнению с 48 процентами респондентов в возрасте от 18 до 24 лет. Противоположное наблюдается при оценке спроса на информацию о психическом здоровье и психосоциальной поддержке (ПЗПСС). Молодые беженцы почти в двое чаще интересуются этой темой, нежели беженцы старшего возраста, но они заявили исследователям, что не знают, где они могут получить доступ к социальной или психосоциальной помощи в Молдове. Потребность в специализированных услугах психического здоровья, таких как консультирование или психиатрия, не упоминалась респондентами в ОФГ, возможно, потому, что такие темы по-прежнему остаются табуированными среди украинцев. Тем не менее, деликатное общение может помочь нормализовать такие темы. Например, объяснение о доступности услуг, описание того, как проходят сеансы, и решение проблем, связанных с конфиденциальным доступом беженцев к помощи.

Наряду со специфичными типами предоставления услуг, способы и места предоставления информации разнятся по Молдове, что создает различия в доступе к информации в разных населенных пунктах. НПО и государственные службы, как правило, сосредоточены в Кишинёве и, в меньшей степени, в других городских центрах Молдовы. Юридические услуги и гражданско-правовые процессы, такие как обновление документов или регистрация утерянных документов, должны оказываться в администра-

тивных офисах и консульстве Украины, которое имеет отделение только в Кишинёве. Беженцы, живущие за пределами столицы, испытывают трудности с доступом к услугам, централизованным в столице, и имеют меньший доступ к информации в целом. Потребность в информации в Кагуле особенно высока по сравнению с другими частями страны.

Диаграмма 10: Информационные потребности по областям (среди украинцев)



«Я позвонила в «Зеленую линию». Они не смогли помочь, потому что все известные им услуги находятся в Кишинёве»

[Украинка, Бэлць]

Более ограниченная представленность помощи в других частях страны, особенно в малонаселенных районах, усугубляет эту проблему. [Местные консультации УВКБ ООН](#) в октябре также показали, что в областях, выходящих

за рамки настоящего исследования, встречаются проблемы, аналогичные тем, которые мы исследовали, в частности, ограниченное присутствие НПО отмечается в Гагаузии и Окнице, несмотря на то, что в них находится много зарегистрированных беженцев.

Они также вынуждены ездить в близлежащие городские центры для получения определенного рода информации и услуг. Это представляет собой дополнительную материально-техническую проблему для матерей-одиночек, которым может быть трудно найти уход за детьми или которые ездят на большие расстояния за получением помощи.



*«[Чтобы подать заявление или обновить документы], нужно ехать либо в Бэлць, либо в Кишинёв. Это стоит денег и времени. Потом я должна взять с собой двоих маленьких детей. Как, если я здесь одна, без мужа? Поехала [проверить мои документы], думала, с ума сойду».*

**[Украинка, Кагул]**

Неполная или неточная информация о требованиях для получения помощи также является проблемой, поднимаемой сообществом беженцев. Одна украинка рассказала, как неполное информирование усложняет доступ к помощи:



*«Даже если [НПО или органы местного самоуправления] звонят и говорят: «Приезжайте, принесите паспорт», оказывается, вас должен сопровождать кто-то от принимающей стороны, нужны ксерокопии паспортов и так далее»*

**[Украинка, Кагул]**

Беженцы зачастую обсуждают доступные услуги в местных каналах связи, представленных в Viber и Telegram, чтобы преодолеть такого рода пробелы. 48 процентов респондентов-беженцев отметили, что предпочитают общаться по таким каналам.

Помимо концентрации помощи в столице, существует неравенство между людьми, находящимися в центрах размещения беженцев (ЦРБ) и людьми, живущими в частных домах. Беженцы, проживающие в ЦРБ, участвовавшие в нашем опросе, отметили более низкий уровень потребности в информации, чем те, кто проживает в принимающих семьях или в частном секторе. Такая обратная связь противоречит расхожему мнению о том, что беженцы, проживающие у принимающих хозяев, естественным образом обладают более широким доступом к информации, проживая с кем-то, кто знаком с контекстом. Однако сочетание относительно небольшого объема информации, доступной молдавским гражданам о мерах реагирования и услугах, с физической удаленностью от этих услуг приводит к тому, что беженцы, проживающие у частных хозяев или в частных домах, чувствуют себя оторванными от информационного поля. Однако важно отметить, что выезды на места показали, что доступность информации также сильно разнится от одного ЦРБ к другому, то есть отмечаются различия даже между ЦРБ, работающими в одном и том же городе.

Зачастую предоставлением услуг в местных ЦРБ занимается местная администрация или местные НПО. Нередко для жителей ЦРБ создаются личные чаты в Viber и Telegram, которые местные организации помощи и представители мэрии используют для уведомления о предстоящих услугах. Беженцы, проживающие за пределами ЦРБ у в арендованных или гостевых жильях, говорят нам, что обычно их в такие чаты не включают. По словам ключевого информатора, управляющего местной группой Viber в Бэлць, в группе возник спор, когда украинцы, проживающие в квартирах обнаружили, что жители ЦРБ не сообщили им о предстоящей раздаче помощи. По словам модератора, ограниченные ресурсы также препятствуют местным НПО делиться информацией о своих услугах со всем сообществом беженцев, опасаясь, что они не смогут удовлетворить потребности.

**График 11: Информационные потребности в зависимости от типа проживания (среди украинцев)**



«Местные НПО не хотят добавляться в чат или чтобы мы делились информацией об их услугах. В чате более 1200 человек, и большинство из них — беженцы. Они опасаются, что не смогут помочь всем... но люди все равно получают помощь и сообщают об этом в чате [что приводит к разочарованию]».

[Ключевой информатор, Бэлць]

Более тесное сотрудничество между НПО и стандартизированный подход к работе с этими группами, а также к тем, кого приглашают к участию, могут минимизировать такие пробелы. Координация и повышение осведомленности об услугах, предлагаемых среди НПО, также могут позволить организациям лучше осознавать пределы своих собственных услуг. Респонденты также считают, что такое повышение осведомленности уменьшит путаницу среди беженцев в отношении того, куда обращаться за помощью, и что такая информация может быть предоставляется через онлайн-форумы, но она также полезна при личном общении. Четкое информирование об операциях по оказанию помощи имеет решающее значение для обеспечения достойного и инклюзивного гуманитарного реагирования.

Также необходимо повышение информированности о принятии решений о том, кто вправе получить помощь. ОФГ с участием волонтеров и НПО сообщили, что в их районе мэрия определяет бенефициаров на основе конкретных критериев уязвимости, например, сколько детей или пожилых людей в семье. Однако беженцы часто не знают о таких критериях, что заставляет их чувствовать, что они несправедливо лишены услуг, когда не получают помощи.

Респонденты ОФГ выразили страх быть внесенными в черный список услуг для беженцев, если они пожалуются или будут замечены в создании проблем. Один участник ОФГ сообщил, что попал в черный список медицинской поддержки после конфликта с врачом. Другие участники упомянули слухи о так называемом «черном списке» для беженцев, но

не решались раскрыть дополнительную информацию. Эти опасения могут привести к нежеланию участвовать в механизмах подачи жалоб и обратной связи, используемых НПО.

### Информационные пробелы могут повлиять на социальную сплоченность

Многие люди не знают, кто финансирует услуги для беженцев в Молдове. Почти четверть (24 процента) жителей Молдовы, принявших участие в нашем опросе, заявили, что хотели бы знать больше о том, кто оплачивает услуги для беженцев. 24 процента также хотели бы лучше понимать, как расходуются эти деньги. Молдоване обычно ищут эту информацию в СМИ (46 процентов), а одна треть хотела бы, чтобы центральные и местные органы власти предоставляли больше информации (32 процента, и соответственно 29 процентов).

Слухи о том, что помощь беженцам выплачивается за счет молдавских налоговых поступлений, ходят в Молдове и, вероятно, проистекают из этого информационного пробела. Это неправильное восприятие может способствовать росту напряженности между принимающими сообществами и о беженцами, особенно на фоне растущего экономического давления на всех жителей Молдовы. Четкая двусторонняя коммуникация об источнике, приоритетах и мерах подотчетности реагирования может помочь устранить эти пробелы.

### График 12: Информационные интересы относительно мер реагирования на нужды беженцев (среди молдован)



## 1.1 БАРЬЕРЫ ДЛЯ ИНФОРМАЦИИ, СПЕЦИФИЧНЫЕ ДЛЯ НАСЕЛЕННЫХ ПУНКТОВ

Помимо этих пробелов, наблюдаемых в информационной среде, некоторые члены сообщества беженцев и местных жителей в Молдове сталкиваются с дополнительными трудностями доступа к информации. Сюда входят пожилые беженцы, люди с ограниченными возможностями (ЛОВ), подростки и общины рома.

### Беженцы, лишенные доступа к цифровым технологиям

Учитывая высокую зависимость от информации на цифровых форумах, доступ в интернет и наличие смартфона значительно повышает шансы беженца на удовлетворение своих информационных потребностей. У большинства беженцев есть доступ в Интернет: 96 процентов респондентов, принявших участие в нашем опросе, указали, что у них есть мобильные телефоны и доступ в интернет, из которых 79 процентов имеют доступ к данным через молдавского провайдера, что обеспечивает высокий уровень доступа в интернет. 40 процентов сообщили, что у них дома есть Wi-Fi. Однако беженцы, у которых нет доступа к интернету или смартфонам, могут пропустить информацию о помощи и обсуждения в чатах, таких как Viber и Telegram, а также обновления, публикуемые НПО и государственными учреждениями в интернете.

График 13: Доступ в интернет по возрастам (среди украинцев)



### Беженцы старшего возраста

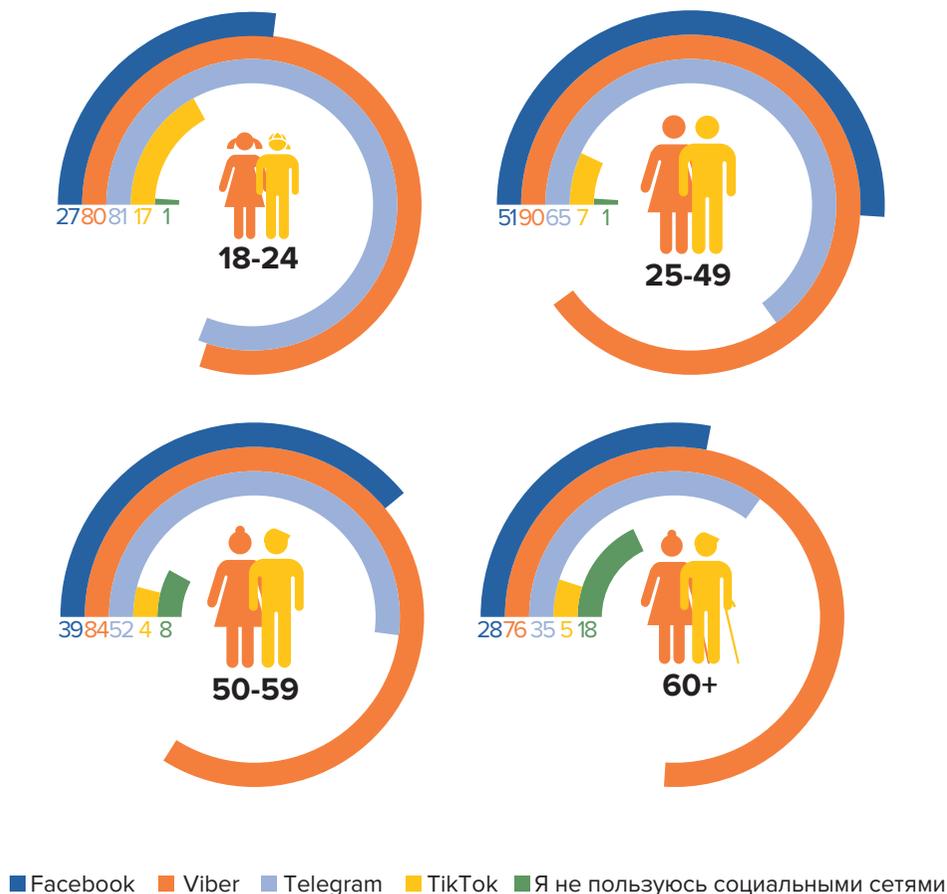
Беженцы старшего возраста с большей вероятностью, чем другие возрастные группы, по-прежнему полагаются на международный роуминг для доступа в Интернет (9 процентов из 60+ используют международный роуминг, а 66 процентов используют SIM-карту молдавского оператора связи) – это накладывает дополнительное финансовое бремя на этих беженцев. В рамках ОФГ беженцы старшего возраста отмечают, что они меньше полагаются на цифровые источники информации, чем другие возрастные группы. Вместо этого они сообщают, что предпочитают получать информацию лично, либо от родственников, друзей, либо в местных ЦРБ. По [оценкам](#) Help Age International на конец 2022 года, беженцы старшего возраста составляют до 15 процентов от всех беженцев в Молдове. Информация, связанная со здравоохранением, особенно важна для этого сообщества: HelpAge отмечают, что у 82 процента беженцев старшего возраста есть хотя бы одно ранее существовавшее заболевание. Обеспечение доступа в автономном режиме к необходимой для этого сообщества информации поможет удовлетворить эти потребности. Более трети (34 процента) украинских респондентов заявили, что, по их мнению, пожилые люди сталкиваются с большими трудностями при доступе к информации, чем представители других возрастных групп. Выделение услуг для беженцев старшего возраста в онлайн-пространствах может обеспечить передачу такой информации через родственников и друзей, присутствующих в сети.

### Люди с ограниченными возможностями

Люди с ограниченными возможностями также сталкиваются с специфическими трудностями при доступе к информации. Участники в ОФГ с нарушением зрения, упоминали, что информационные материалы, предоставляемые НПО, зачастую не предназначены для людей с ограниченными возможностями зрения, из-за чего им трудно получать информацию, доступную в интернете и в печатных форматах. Вместо этого они, как правило, полагаются на друзей и семью чтобы получить информацию, что может затруднить адаптацию информации к их потребностям или доступ к конфиденциальной информации. Волонтер на одном из ОФГ упомянула, что женщине с нарушениями слуха приходилось полагаться на своего ребенка, чтобы общаться с персоналом центра ЦРБ, чтобы удостовериться, что она получила необходимую информацию.

Помимо информационных форматов, получить специализированную поддержку ЛОВ может быть труднее из-за ограничений в процессах направ-

**График 14: Предпочтительный информационный канал по возрастам (среди украинцев)**



ления между НПО. Женщина в ОФГ в Кагуле рассказала о своем опыте, когда она пыталась задокументировать свою инвалидность, чтобы получить поддержку:



*«Я обошла много мест, предлагая копии своих документов, чтобы доказать серьезность моей инвалидности. В НПО сказали мне, что в этом нет необходимости. А потом я услышала, что некоторые люди получали помощь на основании инвалидности... Я отчаялась»*

**[Украинка, Кагул]**

Обратная связь подчеркивает важность более ясного и понятного информирования о требованиях получения специализированной помощи, например той, которая доступна для людей с ограниченными возможностями. Передача информации с использованием различных средств (например, печатных, аудио-, визуальных и легко читаемых форматов) может гарантировать, что никто не будет исключен. Волонтеры отметили, что нуждаются в дополнительной информации о том, как оказывать поддержку людям с ограниченными возможностями и тем, кто за ними ухаживает.<sup>6</sup>

#### **Подростки и молодые люди**

У молодых беженцев есть уникальные информационные потребности, которые возможно не учитываются в текущей информационной экосистеме. Это касается как детей (особенно в возрасте от 11 до 13 лет), так и подростков (в возрасте от 14 до 17 лет). В ОФГ подростки проявили интерес к информации о подработке, возможностях профессионального обучения и других внеклассных мероприятиях так как им не было достаточно мероприятий, доступных в небольших городах Молдовы. Важно отметить, что чувство социальной изоляции было особенно заметно у детей, живущих в частных домах со своими семьями, по сравнению с детьми, находящимися в ЦРБ или принимающих семьях.

<sup>6</sup> НПО «Кистоун» оказывает поддержку ЛОВ в рамках молдавских мер реагирования на нужды беженцев и выделила телефонную линию, чтобы люди могли узнавать конкретную информацию об их услугах.



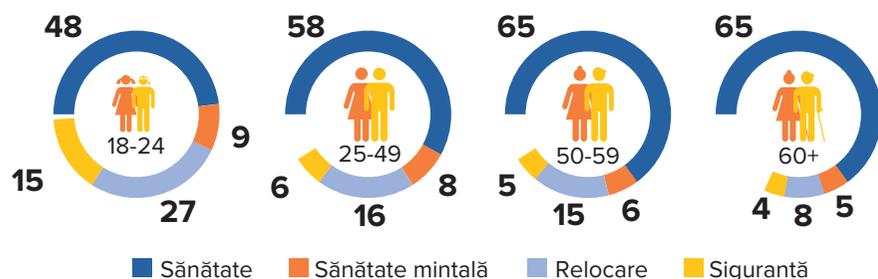
«Нет ни кинотеатров, ни Макдональдсов, ни крупных торговых центров. Нечего делать. Есть только кофейни и шахматные курсы».

[Украинский подросток, Бэлць]

Кроме того, подростки предпочитают другие каналы коммуникации, нежели взрослые беженцы. Несмотря на множество групп в Viber, Telegram и Facebook, предоставляющих информацию о службах для беженцев, молодые люди сказали нам, что предпочитают использовать такие платформы, как, например, TikTok, и не хотят присоединяться к группам, предназначенным для взрослых. Это указывает на необходимость создания более специализированных каналов информации для молодых людей, чтобы связать их с соответствующими услугами, которые поощряли бы возможности социального взаимодействия и создавали безопасное пространство для обмена информацией о своих особых проблемах. Такие информационные пробелы также означают, что украинские подростки могут быть менее осведомлены о специализированных услугах, таких как услуги по охране сексуального и репродуктивного здоровья (СРЗ).

Молодые беженцы больше интересуются информацией о безопасности и меньше знают о национальных контактных телефонах службы экстренной помощи. В ОФГ дети респонденты (13 лет и младше) говорят, что в экстренной ситуации они позвонят родителям, тогда как подростки (в возрасте от 14 до 17 лет) отмечают, что они обратятся к своим друзьям.

**График 15: Информационные потребности по возрастам (среди украинцев)**



### Беженцы-рома

Языковые барьеры также являются ограничениями для 10 процентов респондентов, которые сообщили, что либо не понимают языка, на котором была предоставлена информация (шесть процентов), либо не могут читать или писать на предлагаемом языке (четыре процента). Как правило, информация, связанная с беженцами, предоставляется на русском языке, реже на украинском языке.

Беженцы-рома, как правило, сталкиваются с трудностями из-за общего отсутствия информации, предоставляемой на языке романи, и ограниченного доступа в интернет. [Оценка потребностей](#), проведенная Internews и партнерами в Молдове в сентябре 2022 года, показала, что трудности с грамотностью чаще всего встречаются у женщин, пожилых людей и людей с ограниченными возможностями из общин беженцев-рома. Они также сообщили, что чувствуют себя наиболее уверенно, общаясь и получая информацию на языке романи, что не предлагается большинством СМИ<sup>7</sup> и правительственными источниками и редко НПО. Однако организации, предоставляющие услуги сообществу рома, все чаще нанимают модераторов, которые помогают интерпретировать потребности сообщества и связывать их с услугами. Исследование также показало, что многие семьи рома из Украины пользуются одним телефоном, принадлежащим отцу, что может создать трудности для женщин и девочек в доступе к цифровой информации.

### Незарегистрированные беженцы

Мужчины, въехавшие в Молдову нелегально, сталкиваются с дополнительными рисками как онлайн, так и офлайн. Они вынуждены полагаться на неофициальные пути для въезда и не имеют свободы передвижения, а также и не могут претендовать на поддержку со стороны НПО. В результате они более ограничены в использовании информации, доступной в непосредственной близости от них или в Интернете (если у них есть Интернет). Их шаткое юридическое положение также делает их более уязвимыми для мошенничества и дезинформации.

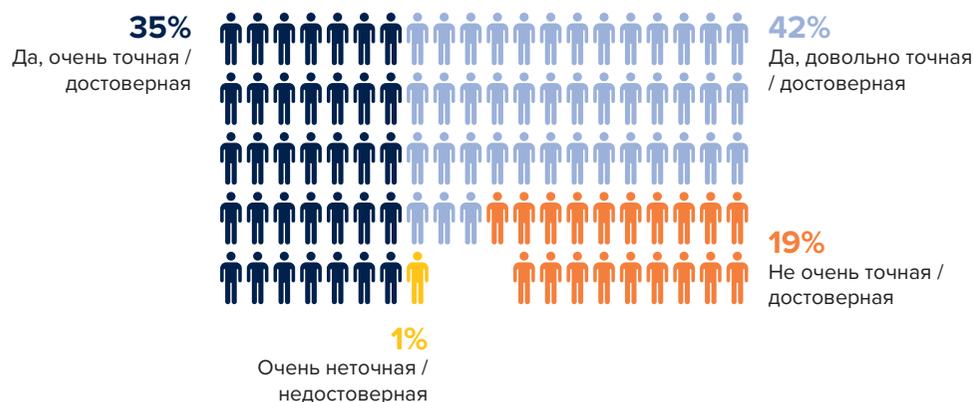
<sup>7</sup> [Radio Patrîn](#) замечательный пример радиостанции, вещающей исключительно на языке романи и предлагающей информацию оседлым и вновь прибывшим общинам рома.

## 1.2 ПОДХОДЫ К ПРОВЕРКЕ ИНФОРМАЦИИ

### Подходы, практикуемые украинцами

Люди отмечают хорошие привычки в своих Подходах к регистрации информации и выявлении дезинформации. Фразу «доверяй, но проверяй» часто упоминали беженцы, участвовавшие в ОФГ. Как правило, применяются разные офлайн и онлайн методы, в том числе проверяют информацию у волонтеров НПО и в своих собственных сетях. Беженцы старшего возраста, проживающие в центрах ЦРБ, упомянули, что полагаются на своих детей, соседей и администраторов в местных ЦРБ для проверки информации, в которой они не уверены. Сообщения, которые содержат ссылки и приглашения присоединиться к другим веб-сайтам или платформам, обычно не пользуются доверием, и для подтверждения информации разыскиваются люди, о которых известно, что они вовлечены в меры реагирования на нужды беженцев (например, волонтеры или администраторы групповых чатов). Это свидетельствует о высокой степени доверия к таким источникам информации. Подробнее о том, как беженцы и молдоване доверяют разным источникам информации, см. **Раздел 2.3: Доверие.**

**Диаграмма 16: Считаете ли вы информацию в социальных сетях, связанную с беженцами, точной и заслуживающей доверия? (среди украинцев)**



Существуют гендерные различия в поведении при оценке информации. Мужчины чаще упоминали, что будут перепроверять информацию, получаемую от гуманитарных организаций. Они также больше полагаются на друзей и семью в поисках информации по сравнению с женщинами (26 процентов против 19 процентов).

Важно отметить, что люди обычно сами сообщают о хороших методах проверки информации, хотя они могут и не применять их на практике. Это все равно, что говорить людям, что вы регулярно тренируетесь, даже если вы этого не делаете, потому что вам хочется, чтобы люди воспринимали вас определенным образом. Следовательно, повышение информационной грамотности по-прежнему важно, даже когда сообщество отмечает высокий уровень информационной грамотности.

### Подходы, практикуемые молдованами

Более 60 процентов молдавских респондентов отметили, что их уровень доверия к источнику является ключевым фактором при принятии решения о том, правдива ли информация или нет. 17 процентов указали, что полагаются в первую очередь на местные или национальные органы власти в отношении информации о беженцах, а еще 30 процентов отметили, что полагаются на молдавские СМИ. Таким образом, остается значительная часть людей, которые полагаются на более неофициальные источники. Например, 17 процентов молдован упомянули, что полагаются на друзей и семью в качестве основного источника информации по вопросам, связанным с беженцами. Если эти респонденты считают свои личные сети надежными источниками, приведенный выше отзыв указывает на то, что они, возможно, не проверяют информацию, которую они получают от них, так же, как они проверяют информацию из других, неизвестных источников. Это создает риск распространения ложной или непроверенной информации среди молдавских сообществ.

**Диаграмма 17: Слышали ли вы какую-либо, по вашему мнению, неправдивую информацию о беженцах или мерах реагирования? (среди молдован)**



**График 21: Что заставило вас думать, что это может быть неправдой? (среди молдован)**



### 1.3 РИСКИ В ИНФОРМАЦИОННОЙ ЭКОСИСТЕМЕ

Несмотря на положительные признаки информационной грамотности среди беженцев, риски для беженцев в этом контексте все еще существуют. Дезинформация — это проблема, затрагивающая как беженцев, так и местное население. «Молдова за мир» регулярно собирает слухи от беженцев в социальных сетях. В сентябре 2022 года 48 процентов собранных слухов касались денежных выплат, а еще 35 процентов ссылались на программы помощи ваучерами.

Кроме того, в ходе полевых исследований упоминались случаи мошенничества. Модератор группы Viber, насчитывающей более 1000 украинцев, запретил краудфандинговые кампании после того, как получил несколько запросов на рекламу сборов средств, но не смог их проверить. Другой участник-волонтер подчеркнул, что мошенничество в отношении беженцев широко распространено в каналах связи:



*«Это мошенничество. Одна девушка обратилась [для восстановления документов] после потери прививочной карты ребенка. Оказалось, что это аферисты. Таких «услуг» много».*

**[Волонтеры, Кишинёв]**

**Диаграмма 19: Сталкивались ли вы или были свидетелем негативного поведения в социальных сетях за время пребывания в Молдове? (среди украинцев)**



Несмотря на то, что большинство украинцев в опросах не отмечали плохое обращение в Интернете, наиболее распространенными формами негативного поведения были дезинформация (11 процентов) и дискриминация (9 процентов). Украинцы в возрасте от 18 до 24 лет, кажутся более уязвимыми (14 процентов по сравнению с пятью из тех, кому за 60). Это может быть следствием более регулярного присутствия молодых людей в Интернете. Представляется рациональным направить усилия по информированию беженцев о том, как они могут сообщать о случаях преследования, на более молодые возрастные группы, чтобы помочь пресечь эту тенденцию.

Поставщики услуг, опрошенные в рамках настоящего исследования, упоминали о случаях сексуальных домогательств к беженцам или о том, что им предлагали товары в обмен на сексуальные услуги. Оператор группы Viber в Комрате также упомянул, что люди часто делятся своей личной информацией в чатах, включая фотографии личных документов, чтобы подтвердить личность, не зная, что это может подвергнуть их риску. Злонамеренное использование персональных данных может представлять опасность для всех, в первую очередь для людей, сталкивающихся с другими формами маргинализации, таких как матери-одиночки и незарегистрированные беженцы. Дальнейшее повышение осведомленности о защите данных, рисках мошенничества и способах снижения таких рисков может быть полезным как для участников группы, так и для их администраторов.



## Раздел 2: Информационный ландшафт

В настоящем разделе подробно описаны существующие источники информации, вовлеченные в освещение мер реагирования на нужды беженцев в Молдове. Мы стремимся обрисовать общую картину как поставщиков информации, которые удовлетворяют потребности беженцев, так и краткий обзор привычек молдавских граждан в отношении потребления СМИ. В настоящем разделе освещаются основные источники информации, предпочтения среди украинцев и молдаван относительно различных источников, уровни доверия к поставщикам информации и связанная с этим социальная динамика.

### 2.1 ПЕРВИЧНЫЕ ПОСТАВЩИКИ ИНФОРМАЦИИ

#### Молдавское правительство

Правительство распространяет информацию относительно мер реагирования на нужды беженцев через свой официальный веб-сайт, совместные платформы, такие как «Допомога» (более подробно описано ниже), а также в заявлениях и интервью местным средствам массовой информации. В феврале 2022 года правительство создало кризисную группу (позже переименованную в Объединенный центр управления) в целях координации действий с агентствами Организации Объединенных Наций (ООН) и организациями по оказанию помощи. В Центре также располагается команда по связям с общественностью, работающая над

информированием молдаван о раздвигаемых мерах реагирования. Несмотря на эти усилия, молдавские волонтеры в ОФГ иногда озвучивали, что они бывают сбиты с толку официальной информацией, предоставляемой правительством о мерах реагирования на нужды беженцев в Молдове.

Бюро миграции и убежища отвечает за опубликование информации о правовом статусе беженцев и мигрантов в Молдове и распространяет информацию через свой [веб-сайт, страницу в Facebook](#), в пунктах пересечения границы и по телефону горячей линии. Кроме того, в Кишинёве, Кагуле, Комрате и Бэлць есть отделения бюро, которые люди могут посетить с целью узнать более подробную информацию.

В феврале 2023 года правительство Молдовы и УВКБ ООН запустили информационную кампанию, направленную для повышения осведомленности о недавно утвержденном Статусе временной защиты (СВЗ), доступном для украинских беженцев. Эта кампания включала сообщения беженцев об их информационных потребностях. Кампания предлагает онлайн и офлайн материалы, целью которых является помощь беженцам в принятии обоснованных решений относительно их правового статуса. Настоящее исследование было завершено до утверждения мероприятий СВЗ. Несмотря на то, что мы фиксировали относительно низкий интерес беженцев к информации о предоставлении убежища и правовой информации на тот момент (10 процентов), возможно, интерес возрос после объявления СВЗ.

#### Молдавские средства массовой информации

Молдавские средства массовой информации работают на телевидении (ТВ), радио и в Интернете, освещая, среди прочего, последние новости и публикуя журналистские расследования. У национальных СМИ есть корреспонденты, работающие по всей стране. Некоторые СМИ, в том числе TV8, Newsmaker и Ziarul de Gardă (ZDG), освещают войну из Украины и отслеживают миграционные потоки при пересечении границы. Несколько молдавских СМИ также активно участвуют в журналистских расследованиях, наиболее яркими примерами из которых являются Rise и ZDG.

Несмотря на разнообразие, молдавские средства массовой информации чрезвычайно поляризованы: по некоторым оценкам, [70% средств массовой информации](#) поддерживаются политическими партиями или

предприятиями с политическими интересами. Согласно исследованию, проведенному [фондом Thompson Reuters Foundation в 2021 году](#), 33 процента опрошенных не знают о существовании каких-либо независимых СМИ в Молдове. В том же исследовании изучались привычки потребления медиа: социальные сети являются основным источником новостей (72 процента обращаются к ним ежедневно и 84 процента – не менее одного раза в неделю) и поисковые системы (61 процент – ежедневно и 80 процентов – еженедельно). За ними следуют телевидение (70 процентов еженедельно) и новостные агрегаторы (63% еженедельно). Только 29 процентов опрошенных получают информацию через радио каждую неделю, и еще меньше обращались к газетам (11 процентов). Интересно отметить, что по их наблюдениям более высокая доля женщин имеет доступ к ТВ (79 процентов против 60 процентов), в то время как мужчины немного больше, чем женщины, слушают радио (34 процента против 25 процентов).

Согласно исследованию, проведенному компанией iData в 2022 году, Moldova 1 является самой просматриваемым телевизионным каналом в Молдове, за ним следуют Prime TV и Jurnal TV. Moldova 1 является общественным вещателем страны. Он получает официальную информацию от правительства Молдовы и через государственное информационное агентство [Moldpres](#).

Финансирование является проблемой, особенно для независимых СМИ, которые, как правило, полагаются на поддержку международных доноров, модели подписки и членства, а также на краудфандинговые кампании.<sup>8</sup> Совет международных научных исследований и обменов (IREX) оценивает молдавские средства массовой информации как «довольно яркие» в своем [Vibrant Information Barometer](#) /Барометре яркости информации/, опубликованном в 2022 году.

## Язык

Как правило, молдавские средства массовой информации обеспечивают освещение на румынском и русском языках. Однако распространенность и качество российских изданий варьируется от издания к изданию. Newsmaker — это молдавское средство массовой информации, которое обычно публикует новости на русском языке, и, видимо, имеет более многочисленную аудиторию у своих русскоязычных материалов чем у ру-

<sup>8</sup> Как подчеркивается в отчете IREX за 2022 г.: [VIBE\\_2022\\_Moldova \(1\).pdf \(irex.org\)](#)

мынских.<sup>9</sup> К региональным СМИ, к регулярно публикующим репортажи на русском языке, относятся Nokta в АТО Гагаузия, TUK в Тараклии, Bas TV в Бесарабье, Studio-L в Каушанах и Observatorul de Nord в Сороках.

Русский язык распространен в продукции молдавских средств массовой информации, в то время как украинский язык встречается реже. Moldova 1 начали выпускать новости на украинском языке после прибытия беженцев в 2022 году, а среди других СМИ украинский язык более ограничен.<sup>10</sup>

## Дезинформация

Усилия по борьбе с дезинформацией были распространены компонентом молдавских средств массовой информации еще до конфликта в Украине. Согласно недавнему исследованию IREX, количество дезинформации, распространяемой политическими фигурами, иногда затмевает фактическую информацию, публикуемую молдавскими средствами массовой информации, и возрастает на фоне политических событий 2022 года. Международные организации, в том числе Internews, поддерживают усилия независимых СМИ по противодействию дезинформации посредством наращивания потенциала и грантов. В то время как дезинформация имеет место быть в Молдове на национальном уровне, недавний [отчет](#) Института по освещению войны и мира (IWPR) показал, что пропаганда особенно широко представлена в информационном пространстве Гагаузии.

Одной из самых долгосрочных инициатив по борьбе с дезинформацией является [проект Stopfals](#) под руководством Ассоциации Независимой Прессы. Проект поддерживается IWPR и другими международными донорами.<sup>11</sup> Stopfals осуществляет фактчекинг часто распространяемой в Интернете непроверенной информации. [Mediacritica](#) также занимается проблемой дезинформации, повышая информационную грамотность посредством викторин, анализов и других образовательных мероприятий.

<sup>9</sup> На русскоязычной [Facebook странице](#) Newsmaker насчитывается 130 000 подписчиков, по сравнению с 23 000 подписчиками на его румыноязычной [Facebook странице](#). Newsmaker получает поддержку и обучение от Internews.

<sup>10</sup> Участники дискуссии, поддерживавшие исследование IREX о медиаландшафте Молдовы, отметили, что, несмотря на широкое использование этого языка этническими меньшинствами в Молдове, единственное СМИ, освещающее события на украинском языке – Moldova 1. Это согласуется с обратной связью, полученной нами от украинцев, которые упомянули чрезмерный акцент на румынском языке как одну из причин, по которой они редко прибегают к молдавским СМИ за информацией.

<sup>11</sup> Среди других доноров Европейский союз (2017-2019), Открытое информационное партнерство (2020) и посольство США в Молдове.

В декабре 2022 года правительство Молдовы обвинило шесть молдавских телеканалов в распространении дезинформации в связи с войной на Украине и [приостановило действие их лицензий](#).<sup>12</sup> Это решение вызвало протесты представителей общественности, а также членов международного сообщества. Посол Европейского союза (ЕС) в Молдове призвал правительство дополнительно разъяснить причины приостановки. Прозрачность таких решений имеет решающее значение для обеспечения доверия жителей Молдовы официальным и проверенным источникам информации, будь то правительственные или журналистские источники.

### Репортажи по вопросам беженцев

Молдавские средства массовой информации широко освещали войну в Украине с самого ее начала. Тем не менее, после первой волны сообщений в начале 2022 года количество сообщений о мерах реагирования на нужды беженцев неуклонно снижается. Всего 20 процентов респондентов видели сюжет о беженцах на прошлой неделе. Наше исследование выявило очень незначительное количество случаев, когда СМИ публиковали информацию, предназначенную специально для сообщества беженцев. Одно из выделяющихся в этом отношении СМИ – Newsmaker, [получивший награду](#) в декабре 2022 года за освещение вопросов, связанных с беженцами. Это первая награда за репортажи на гуманитарную тематику, учрежденная при поддержке Internews в целях поощрения уважительного и этичного освещения кризиса беженцев, а также потребностей и перспектив беженцев.

Молдавские средства массовой информации, по-видимому, не координируют тесно свои репортажи с гуманитарными экспертами, а ключевые информаторы отмечают, что иногда им сложно понять, кому звонить (какой организации или какому лицу) или где искать ответ на свои запросы о предоставлении информации. Тем самым упускается возможность: СМИ являются ключевым источником информации о мерах реагирования на нужды беженцев для граждан Молдовы, 30 процентов сообщили нам, что они предпочитают эту платформу для получения такого рода информации. Более информированные СМИ могут помочь пролить свет на то, как функционируют службы помощи — тема, представляющая значительный интерес для молдован согласно нашему исследованию, и решать вопросы социальной сплоченности, точно освещая точки зрения и опыт беженцев. Молдавские СМИ также могут сыграть решающую роль в информи-

ровании граждан Молдовы о том, как получить доступ к важным для них услугам, подать заявление о приеме на работу или предложить добровольную помощь.

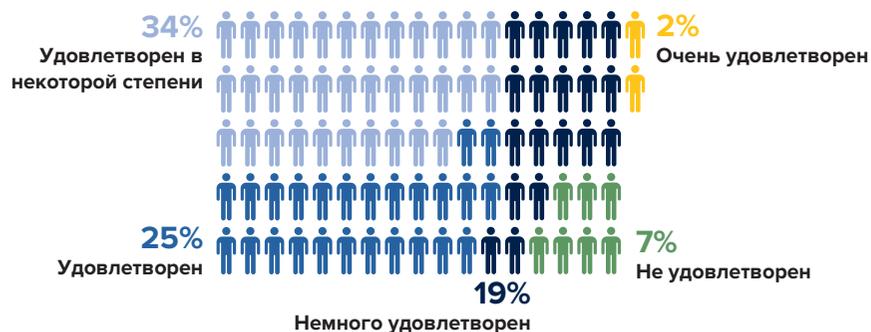
Украинские беженцы не полагаются на молдавские средства массовой информации для получения информации, связанной с мерами реагирования: только шесть процентов респондентов упомянули молдавские СМИ в качестве основного источника. Согласно ответам, это частично объясняется ощущаемыми языковыми барьерами (контент в основном предлагается на румынском языке), ощущением неактуальности и тем, что люди по-прежнему получают новости преимущественно из украинских онлайн-изданий.

Из числа опрошенных молдован, которые видели сообщения о беженцах в СМИ, большинство запомнили сводки новостей (24 процента), а также отчеты о гуманитарной помощи и трудоустройстве беженцев в Молдове (по пять процентов ответов каждый). Вспоминаемый ими контент был по большей части нейтральным или положительным в отображении беженцев. В информационном пространстве Молдовы редкость освещения событий, связанных с беженцами, представляется большей проблемой, нежели негативное освещение в СМИ.

В январе 2023 года TV8 в сотрудничестве с украинским НПО, Национальным конгрессом украинцев в Молдове, запустил программу, целью которой является освещение опыта украинских беженцев в Молдове и предоставление точной информации о мерах реагирования. Программа под названием [«Добрый день, мы с Украины!»](#) транслируется на русском языке (с румынскими субтитрами) и производится командой украинских и молдавских продюсеров СМИ. Хотя количество зрителей определить затруднительно, потому что программа была новой на момент написания, она может положительно повлиять на понимание проблем беженцев и решить проблемы социальной сплоченности, учитывая, что TV8 был четвертым по популярности телеканалом в опросе iData 2022 года.

<sup>12</sup> А именно Orhei TV, Accent TV, RTR-Moldova, NTV-Moldova, TV6 и Primul.

## Диаграмма 20: Удовлетворенность освещением проблем беженцев в молдавских СМИ (среди молдован)



### Ключевые информационные каналы, освещающие реагирование на нужды беженцев

В рамках мер реагирования на нужды беженцев в Молдове было оперативно создано несколько ключевых информационных платформ, чтобы беженцы и принимающие сообщества могли получать доступ к информации и задавать вопросы об услугах. Существует ряд отдельных поставщиков информации, однако, мы сосредоточимся на «Зеленой линии реагирования на нужды беженцев» и «Допомоге» как на двух наиболее известных центральных информационных платформах мер реагирования.

### «Зеленая линия о мерах реагирования на нужды беженцев»

«Зеленая линия» — это телефонная линия помощи, которой совместно управляют правительство Молдовы и УВКБ ООН. Операторы телефонной связи (украинцы и молдоване) предоставляют звонящим основную информацию по целому ряду тем, включая вопросы юридической и гражданской документации, доступные услуги по оказанию помощи, требования к поездкам и пересечению границы. Звонящие могут получить информацию на русском, румынском или украинском языках (английский запрашивается редко). Телефонная линия доступна для беженцев, волонтеров, гуманитарных работников и граждан Молдовы.

Операторы предоставляют информацию об услугах для беженцев, предоставляемых правительством Молдовы и организациями по оказанию помощи. Однако, по словам ключевого информатора, работающего на «Зеленую линию», иногда возникают пробелы в информировании, ког-

да организации по оказанию помощи не предоставляют актуальной информации о своих услугах. Если операторы не в состоянии ответить на вопрос, они обычно направляют звонящих напрямую в организации для получения более подробной информации.

В 2022 году служба получала в среднем 1500 звонков в неделю: 74 процента звонков поступило от украинцев, 25 процентов – от молдован и 1 процент – от лиц других национальностей. К концу 2022 года по этому номеру обратились более 50 000 человек с момента его открытия в марте того же года.

Согласно данным, предоставленным «Зеленой линией», самые распространенные запросы беженцев в 2022 году касались продовольственной помощи (41 процент), денежной помощи (33 процента) и жилья (семь процентов). Молдоване чаще звонили, чтобы узнать о денежной помощи (65 процентов), и в меньшей степени – о жилье (шесть процентов). Такая обратная связь в целом согласуется с ответами, полученными нами через FGD и ответами на опросы о пробелах в информировании.

В то время как «Зеленая линия» о мерах реагирования на нужды беженцев является наиболее известной телефонной линией в стране, существуют десятки телефонных линий, которыми управляют различные НПО и агентства по оказанию помощи, поддерживающие меры реагирования на нужды беженцев, некоторые из которых специально ориентированы на определенные услуги, такие как телефонная линия Keystone, занимающаяся услугами для ЛОВ, в то время как другие линии носят более общий характер. Обилие телефонных линий создает путаницу: люди не всегда уверены, по какой телефонной линии обращаться, и иногда звонят по нескольким, прежде чем получить необходимую им информацию.



«Они не могут ответить на [наши вопросы] о [денежных] выплатах. Говорят: «Перезвоните нам». Ответов нет... скоро глаз начнет дергаться!»

[Украинец, Бэлць]

**График 21: Типичное использование информационных платформ (среди украинцев)**



### Допомога

[Dopomoga.gov.md](http://Dopomoga.gov.md) — это веб-сайт, созданный 26 февраля 2022 года для предоставления информации о молдавских мерах реагирования на нужды беженцев. На сайте представлена информация о пересечении границы, юридическая документация и доступная помощь беженцам, а также соответствующие контактные данные и номера телефонов.

Первоначально сайт был создан частным лицом, а затем в сотрудничестве с правительством стал официальной информационной платформой. Веб-сайт рекламировали на плакатах на пограничных переходах; он служил целевой страницей для точек бесплатного Wi-Fi, быстро став центральным источником информации для беженцев.

По состоянию на ноябрь 2022 года у сайта было 425 000 уникальных пользователей (в среднем 40 000 уникальных пользователей в месяц).<sup>13</sup> Однако, по словам администраторов сайта, известность сайта также сделала его мишенью для кибератак: за последний год было предпринято семь попыток вывести сайт из строя.

Любой желающий может отправить информацию на сайт о соответствующей услуге через онлайн-форму. Эта информация перед размещением на сайте подвергается проверке. Администрация сайта регулярно проверяет и обновляет сайт и удаляет устаревшую информацию.

Большинство респондентов упомянули Допомогу как ключевой источник информации, тем не менее, в рамках ОФГ некоторые выразили недоумение по поводу разницы между сайтом [Dopomoga.gov.md](http://Dopomoga.gov.md) и сайтом [Dopomoha.md](http://Dopomoha.md). [Dopomoha](http://Dopomoha.md) — это портал, управляемый организацией «Молдова за мир», где люди могут попросить о помощи, а инициативы могут предлагать поддержку. Оба сайта активно продвигают друг друга и между платформами существует четкая связь.

Поскольку сайт предназначен для предоставления информации обо всех мерах реагирования на национальном уровне, беженцы отметили, что им иногда не хватает подробностей об услугах, доступных за пределами столицы. В Бэлць был создан дополнительный веб-сайт для проживающих там беженцев под названием [dopomogabalti.md](http://dopomogabalti.md). Из сайта неясно, суще-

<sup>13</sup> Данные предоставлены [Dopomoga.md](http://Dopomoga.md), ноябрь 2022 г.

ствует ли ассоциация или интеграция с основным сайтом Допомоги, и существуют ли планы запуска подобных локализованных сайтов в других районах с высокой концентрацией беженцев.

### «Молдова за мир» (Moldova for Peace)

[Moldova for Peace](#) (МЗМ) — это некоммерческая гражданская инициатива, которая действует под эгидой нескольких местных неправительственных организаций в целях поддержки украинских беженцев в Молдове. Она управляет [платформой Допомога](#) и несколькими объектами в Молдове, включая общественный центр и академию волонтеров. МЗМ осуществляет деятельность с помощью более чем 300 волонтеров, которые предоставляют информацию местным сообществам посредством очных мероприятий, а также через информационные каналы в Viber и Telegram. Мы выделяем ее в нашем исследовании, потому что платформа Допомога и другие информационные платформы, на которых работает МЗМ, часто упоминались в качестве источника информации для участников исследования.

Допомога.md – это онлайн-платформа, которая позволяет беженцам и гражданам Молдовы подавать заявки на помощь, включая продукты питания, непродовольственные товары, жилье и другие формы поддержки. МРР также управляет крупнейшей в Молдове группой Facebook, ориентированной на беженцев, [«Ajutor Ucrainenii in Moldova»](#). Группа объединяет более 95 000 беженцев, волонтеров и гуманитарных работников. Информационное подразделение МРР активно следит за страницей, отвечает на вопросы, связывает людей с услугами и рекламирует предстоящие события в общественном центре МРР.

МЗМ также осуществляет проект по отслеживанию слухов в поддержку Рабочей группы Подотчетности перед пострадавшими (ААР) в Молдове. Информационная группа отслеживает страницы, используемые беженцами, для выявления слухов, дезинформации и пробелов в информировании, и регулярно сообщает о результатах рабочей группе ААР.

### Местные и международные НПО

Организации, оказывающие помощь в Молдове, применяют различные подходы к информированию беженцев о своих услугах, включая SMS-расылки, плакаты и листовки, личное общение и телефонные линии. В начале 2022 года была создана Рабочая группа ААР в качестве ключевого координационного механизма для обмена информацией, мероприятий по вов-

лечению и подотчетности сообщества. Ниже приводится неполный список некоторых информационных и коммуникационных инициатив, предлагаемых в настоящее время в Молдове, и полученные нами отзывы о них.

Беженцы обычно полагаются на телефонные линии, которыми управляют неправительственные организации, и упомянули десятки доступных горячих линий помимо «Зеленой линии о мерах реагирования на нужды беженцев». Каждое министерство в правительстве также имеет свою собственную зеленую линию. Беженцы и поставщики услуг сказали нам, что, хотя веб-сайт может быть первым источником информации, предпочтение отдается телефонным линиям, поскольку они позволяют прояснить сложные вопросы (например, юридические темы) и адаптировать информацию к их опыту. Тем не менее, люди отмечают некоторые трудности. Создается впечатление, что качество информации сильно разнится от одной телефонной линии к другой, поскольку люди иногда получают качественную и подробную информацию, а иногда – плохое обращение. Они также сообщают, что по телефонным линиям, как правило, предоставляется информация об услугах, доступных в Кишинёве, и в меньшей степени о ресурсах, доступных в других частях Молдовы. Некоторые беженцы сообщали, что им говорили, что они должны ехать в Кишинёв, чтобы получить услуги, когда они обращались по телефонным линиям НПО. Украинка в Кагуле упомянула, что ей пришлось ехать более трех часов на общественном транспорте из Кагула в Кишинёв, чтобы получить детскую одежду:



*«Мне нужно было ехать в Кишинёв [за одеждой]. Я собираюсь ехать с двумя детьми, но стоимость транспорта составляет 1200 молдавских леев (около 65 долларов США). Как будто они одной рукой раздают [помощь], а другой отбирают».*

**[Украинка, Кагул]**

Люди точно не знают, какие НПО управляют телефонной линией, что создавало неопределенность в отношении того, по какому номеру звонить. Некоторые телефонные линии работают семь дней в неделю, в то время как другие обслуживаются только в определенное время. Несмотря на эти трудности, беженцы чаще всего предпочитают телефонные звонки для доступа к информации об услугах (49%), что подчеркивает важность повышения осведомленности людей о различных доступных линиях и о том, кто ими управляет.

НПО также применяют ряд инновационных подходов к социальным сетям для общения с сообществами. Некоторые организации открывают специальные группы и каналы для информирования беженцев об услугах и объявлениях: MOM недавно начала проводить сеансы в прямом эфире в социальных сетях и на платформах обмена сообщениями, чтобы беженцы могли задавать вопросы экспертам. Представленность в социальных сетях имеет большое значение, учитывая, что 48 процентов беженцев заявили нам, что предпочитают получать информацию через приложения для обмена сообщениями, а еще 16 процентов предпочитают социальные сети.

УВКБ ООН также ведет [справочную страницу](#), которая содержит полезные ссылки на услуги и информацию, связанную с убежищем.

Что касается физических информационных точек, ЦРБ часто служат информационным центром для услуг по помощи беженцам. [Центры Blue Dot \(голубая точка\)](#), созданные совместно УВКБ ООН и Детским фондом ООН (ЮНИСЕФ), занимаются вопросами защиты семей и детей беженцев. В Молдове действуют 11 центров “Голубой Точки”. Карту центров по всей Молдове и региону можно [найти здесь](#). Они выполняют важнейшую функцию обмена надежной, обновленной и точной информацией с беженцами, прибывающими в Молдову, об услугах, документировании и воссоединении семей.

Наряду с этим, Международная организация по миграции (МОМ) управляет информационными центрами, а также [телефонной линией](#), которая предоставляет специализированную информацию в помощь украинским беженцам в Молдове (также называемым гражданами третьих стран), такую как информация о правовом статусе и транспортных услугах. Фонд ООН в области народонаселения (ЮНФПА) работает с местны-

ми партнерами над управлением стационарными и мобильными [Зонами безопасности Orange](#) для женщин, молодых и пожилых людей по всей Молдове. Эти площадки предлагают ряд информационных услуг, в том числе занятия для подростков по вопросам сексуального и репродуктивного здоровья (СРЗ), предотвращения насилия на гендерной почве (ГН) и эмоциональной поддержки. В этих местах также работают мастерские, посвященные отдыху, декоративно-прикладному искусству и профессиональным навыкам.

Учитывая, что НПО и правительственные агентства в меньшей степени представлены в сельской местности, беженцы, как правило, больше полагаются на местные механизмы, такие как ЦРБ, местные НПО и личные сети. Там, где нет ЦРБ, люди полагаются на местные мэрии, называемые примэрия, которые распространяют информацию через социальные сети, сайты обмена сообщениями и лично. Однако, как упоминалось в Части 1: Пробелы в информировании, регулярность и качество информации, как правило, разнятся от одного населенного пункта к другому в сельских местностях страны.

### **Волонтеры**

Волонтеры, как молдавские, так и украинские, выступающие в качестве модераторов страниц и каналов в социальных сетях и поддерживающие меры реагирования на добровольной основе, представляют собой важнейший компонент информационной экосистемы в Молдове. Волонтеры предоставляют информацию в социальных сетях и присутствуют в приложениях для обмена сообщениями, таких как Viber и Telegram. Модераторы несут ответственность за выявление и устранение спама, подозрительной активности или разжигания ненависти в чатах. Учитывая распространенность дезинформации на таких форумах, поддержка волонтеров в борьбе с вредоносным контентом могла бы помочь улучшить информационную среду. Они также распространяют информацию лично в центрах для беженцев. Волонтеры выражают заинтересованность в более тесной координации с другими НПО и волонтерами, с тем, чтобы они были в состоянии сообщать о полном спектре доступных услуг. Они также приветствовали дополнительную информацию от посольства Украины в Молдове о документах гражданского состояния и требованиях к поездкам.

## 2.2 ПРЕДПОЧТЕНИЯ

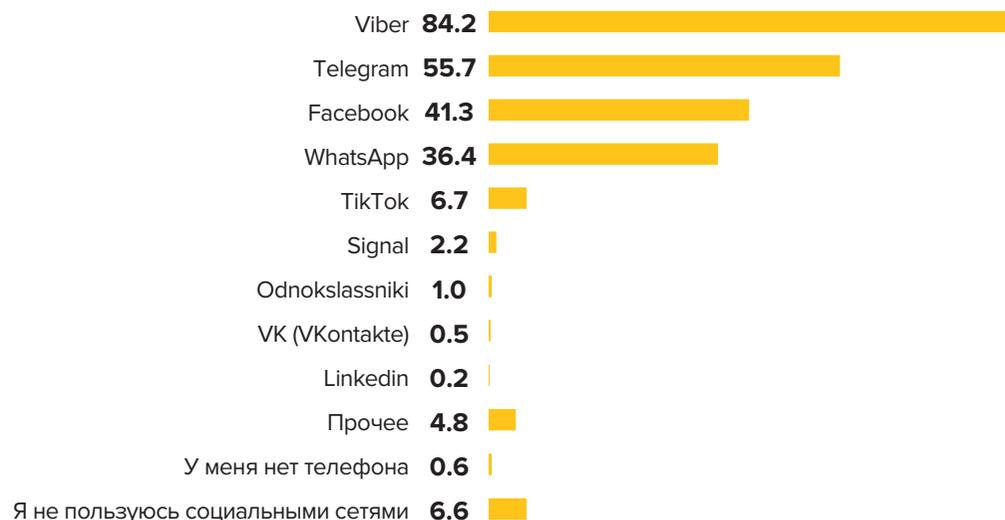
### Информационные предпочтения среди украинцев

Беженцы чаще всего предпочитают получать информацию об услугах для беженцев по телефону, через приложения для обмена сообщениями, такие как Viber, Telegram и WhatsApp, а также в ходе личных бесед. В рамках FGD украинцы отметили использование комбинации онлайн и оффлайн источников для получения и подтверждения информации.

**График 22: Предпочитаемые способы поиска информации об услугах для беженцев (среди украинцев)**



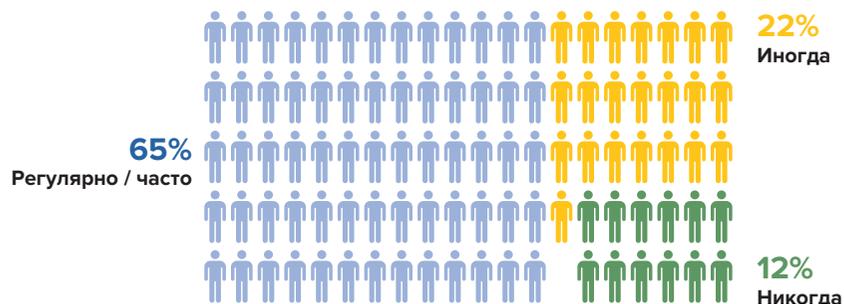
**График 23: Наиболее часто используемые социальные сети и платформы обмена сообщениями (среди украинцев)**



Приложение для обмена сообщениями Viber является наиболее распространенным приложением для общения среди украинских беженцев. Люди часто создают уникальные группы для определенных сообществ, например для подростков, матерей и других конкретных сообществ. В некоторых регионах ЦРБ открывают собственные группы Viber, чтобы обмениваться подробностями о предоставлении помощи, мероприятиях и обсуждать актуальные темы. В таких чатах беженцы могут не только задавать вопросы и получать информацию, но и делиться собственным опытом и отзывами. Однако такие группы менее распространены в сельской местности. Информатор в Комрате упомянул, что люди из близлежащих сел часто просят, чтобы их добавили в Viber-группы, открытые для беженцев в Комрате, потому что в селах, где они проживают, таких групп нет.

Сайты социальных сетей, такие как Twitter и Facebook, сравнительно менее актуальны для беженцев, чем приложения для обмена сообщениями, такие как Viber и Telegram. В ОФГ беженцы упоминают об использовании групп в Facebook и страниц неправительственных организаций для поиска более общей информации об услугах помощи, в то время как каналы Viber и Telegram чаще используются для получения более конкретной локализованной информации.

**Диаграмма 24: Как часто вы используете социальные сети для получения информации о беженцах? (среди украинцев)**

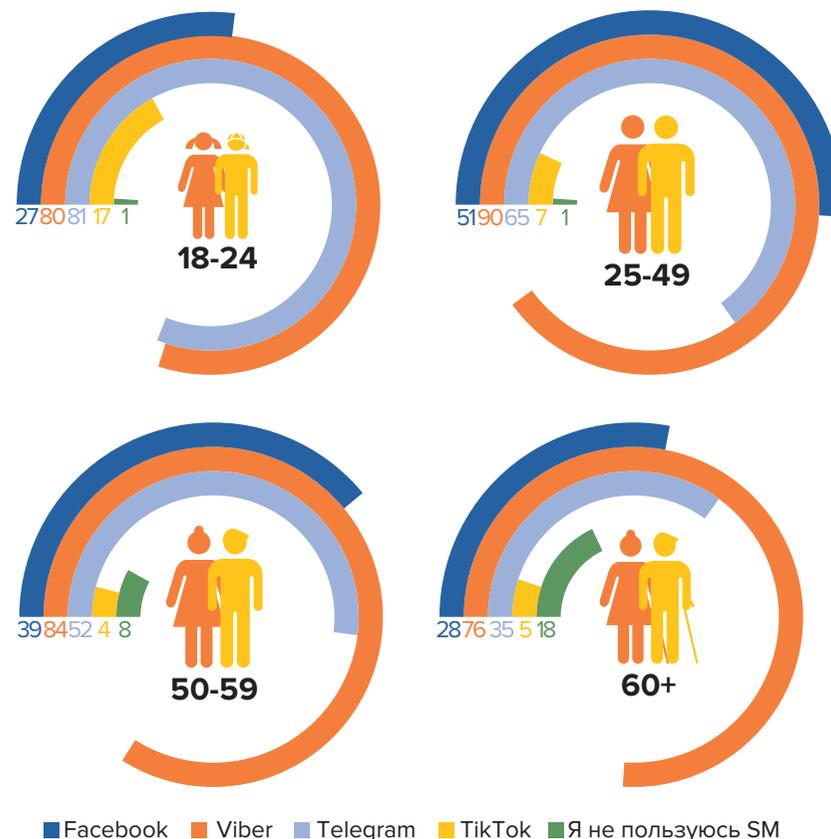


**Диаграмма 28: Какие группы или страницы в социальных сетях оказались наиболее полезными для информации о беженцах? (среди украинцев)**

	Частота	%
doromoga.md	159	13.6
Мамы в Кишиневе в вайбере	136	11.6
Украинцы в Бельцах в вайбере	116	9.9
Беженцы в Комрате в вайбере	76	6.5
Украинцы в Кагуле в вайбере	76	6.5
Украинцы в Молдове в вайбере	26	2.2
Ajutor Ucraineni în Moldova; SOS Українці Молдова; Помощь Украинцам в Молдове на Facebook	18	1.5
Беженцы в Молдове в вайбере	18	1.5
Помощь беженцам в Молдове на Facebook	12	1

Предпочтения респондентов-беженцев в отношении страниц и сайтов в социальных сетях неоднозначны. Хотя «Допомога» не является группой в социальных сетях, ее чаще всего упоминали респонденты опроса (14 процентов), которым не предлагался список вариантов, что указывает на ее высокую степень релевантности.

**График 26: Предпочитаемый информационный канал по возрастам (среди украинцев)**



Молодые украинцы в Молдове более активно используют Facebook и TikTok. Обращение к социальным сетям для получения информации среди людей старшего возраста имеет тенденцию к уменьшению. 18 процентов беженцев старше 60 лет отметили, что вовсе не пользуются социальными сетями для получения информации о беженцах, по сравнению с 8 процентами беженцев в возрасте от 50 до 59 лет и только 1 процентом лиц моложе 25 лет. Для сравнения, беженцы старшего возраста все же склонны использовать такие информационные каналы, как Viber, хотя и в несколько меньшей степени (76 процентов), чем у более молодых украинцев.

**График 27: Как вы предпочитаете задавать вопросы в социальных сетях? (среди украинцев)**



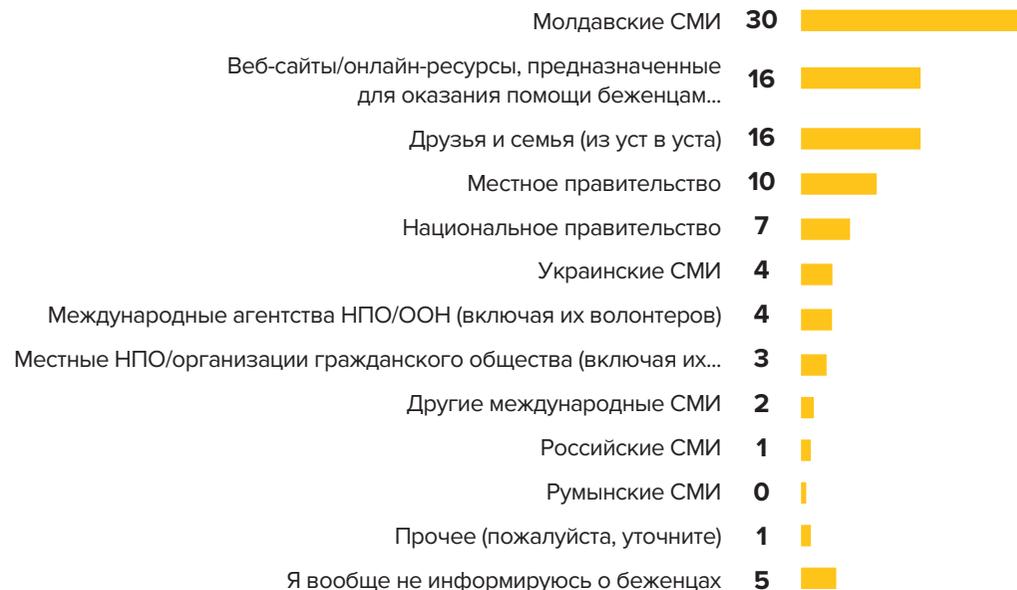
Поиск информации и запрос информации подразумевают разные подходы. Когда нужно запросить информацию, украинцы предпочитают обращаться к источникам напрямую, например, через личные сообщения (43 процента). Во-вторых, они предпочитают задавать вопросы в больших группах (33 процента) и реже в небольших или частных группах. Большие группы предпочтительнее меньших в силу более высокой вероятности быстрого ответа. Беженцы рома также часто пользуются приложениями для общения и социальными сетями, но реже обращаются к группам и каналам, используемым другими украинскими беженцами в Молдове, согласно нашему [предыдущему исследованию](#).

#### Предпочтительные источники для молдован

В дополнение к основным используемым общим источникам (График 31) в этом исследовании также были изучены предпочитаемые молдованами каналы для получения информации о мерах реагирования на нужды беженцев. Молдавские средства массовой информации выделяются как наиболее используемые (30 процентов) и наиболее предпочтительные (46 процентов).

Социальные сети также являются важной платформой для доступа молдавских граждан к новостям и информации в целом. Исследование 2021 года показало, что более половины взрослых обращаются к Facebook за новостями и информацией (79 процентов), за ними следуют YouTube (68

**График 28: Основные источники информации о беженцах (среди молдован)**



процентов) и Viber (56 процентов). Instagram (44 процента), WhatsApp (41 процент) и российская платформа Одноклассники (31 процент) также оцениваются высоко.

#### Языковая динамика и предпочтения

Другие страны, принимающие украинских беженцев, могут сталкиваться с языковыми барьерами в общении с беженцами, в то время как большая часть украинцев и молдован могут общаться на русском языке. В то время как 72 процента беженцев сообщают, что говорят дома на русском языке, более 90 процентов предпочитают использовать русский язык в разговоре с лицами, оказывающими помощь. Примечательно, что молдавские участники отмечают, что дома они разговаривают на русском почти так же часто, как и на румынском (46 процентов по сравнению с 49 процентами). Мероприятия по оказанию помощи в Молдове обычно проводятся на русском языке, и этот язык позволяет молдованам и организациям, оказывающим помощь, реагировать на приток беженцев в Молдову быстро и эффективно.

## Диаграмма 29: Где бы вы предпочли искать информацию о беженцах? (среди молдован)



Несмотря на предоставление возможностей для социальной сплоченности, русский язык также стал деликатным вопросом для некоторых сообществ Молдовы. Многие украинцы, с которыми мы разговаривали, упомянули, что говорят исключительно на русском в общественных местах — даже в беседах с другими украинцами — из-за негативной реакции молдован, когда они слышали, как они говорят на украинском. Эти переживания также разнятся от одного населенного пункта к другому. Беженцы в Бэлць предпочитали на публике говорить на русском, а некоторые получали угрозы, говоря на украинском. В Кагуле беженцы столкнулись с противоположной проблемой: украинские участники упомянули, что молдоване критиковали их, когда они слышали, как они говорили на русском, и призывали их выучить румынский. Эти отзывы являются важным напоминанием о том, что использование русского языка имеет разные исторические и социальные коннотации в разных частях Молдовы, и, хотя он предоставляет много возможностей для легкого общения, к нему также следует подходить деликатно.

Простота общения на русском языке также может затмить некоторые из предпочтений беженцев, когда речь идет о различных языковых вариантах. Украинцы в ОФГ заявляли, что с момента прибытия в Молдову им не давали возможности говорить на украинском языке в связи с услугами помощи. Кроме того, более высокий процент украинских участников опроса отмечает предпочтение украинского языка для письменной информации (12 процентов), чем для устной информации, связанной с беженцами (шесть процентов соответственно). Конечно, достижение правильного баланса между разными языками в мероприятиях помощи может быть трудным и требовать значительных ресурсов и усилий. Компания Clear Global создала [несколько ресурсов](#), предлагающих конкретные рекомендации по использованию языка, наборы инструментов для переводчиков, многоязычный глоссарий по защите от сексуальной эксплуатации и насилия (PSEA), а также рекомендации по применению простого языка и наборы инструментов для переводчиков.

Беженцы отмечают, что редко пользуются молдавскими средствами массовой информации: только три процента предпочитают получать информацию из молдавских СМИ. В рамках ОФГ украинцы не принимали во внимание молдавские СМИ, поскольку они для них неактуальны или представляют собой слишком много языковых барьеров. С одной стороны, информация на русском от организаций по оказанию помощи, которая, как правило, адаптирована к потребностям беженцев, помогает восполнить этот информационный пробел. Однако это также может привести к разрозненности информации: молдоване получают информацию на румынском языке и редко по вопросам беженцев. Беженцы получают информацию (в частности, информацию, которую поставщики помощи считают наиболее актуальной для них) на русском языке, но упускают информацию о более широком спектре событий, происходящих вокруг них.

## 2.3 ДОВЕРИЕ

### Уровень доверия в украинских сообществах

В рамках ОФГ и опросов беженцы отмечали умеренную или высокую степень доверия к правительству, НПО и другим беженцам. В ОФГ украинцы заявляли, что они склонны доверять скорее чат-каналам и страницам, которые были созданы беженцами, вовлеченными в процесс реагирования на нужды беженцев или связанными с ним, нежели людям, у которых нет этой сети. В результате они ощущают высокую степень доверия к волонтерам.

По сравнению с мужчинами, женщины испытывают более высокую степень доверия в целом и считают, что наиболее заслуживающими доверия являются беженцы (53 процента женщин против 43 процентов мужчин), волонтеры (37 процентов против 30) и НПО (25 процентов против 21). Среди мужчин, видимо, наблюдается более настороженное отношение к различным источникам по всем направлениям.

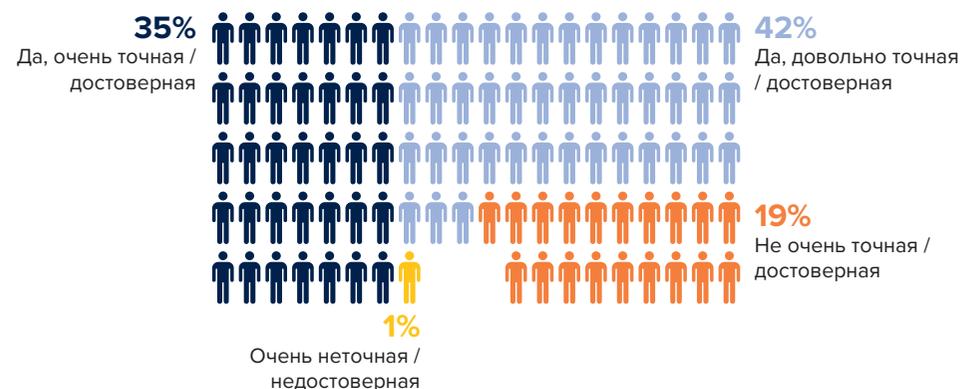
Хотя количественные данные могут быть противоречивыми, значительное восприятие информации в Интернете как «довольно точной и достоверной» подчеркивает склонность людей проверять большую часть информации, по крайней мере, в еще одном другом источнике. В результате люди склонны полагаться на комбинацию источников, сравнивая качество и происхождение различных частей информации, чтобы определить ее достоверность. Тем не менее, высокий процент людей, воспринимающих информацию в социальных сетях как «очень точную и достоверную», вызывает некоторую озабоченность и подчеркивает постоянную необходимость повышения осведомленности о наличии ложной информации и дезинформации в Молдове.

В то время как доверие к механизмам поддержки, таким как гуманитарные организации и правительство, в целом представляется высоким, некоторые мнения, выявленные среди сообществ беженцев, дают повод подумать, что это доверие может ослабевать. Страх быть занесенным в черный список поставщиков помощи является, пожалуй, самым ярким примером того, как отсутствие прозрачности в отношении процессов помощи и принятия решений влияет на доверие к механизмам помощи. Этот страх также заставляет людей отказываться от подачи какой-либо иной обратной связи, кроме положительной, лицам, оказывающим помощь. Даже в рамках ОФГ участники исследования склонны к самоцензуре. Непоследовательная информация о денежной помощи, по-видимому, также влияет на это доверие.

**Диаграмма 30: Самые надежные источники по мнению респондентов (среди украинцев)**



**Диаграмма 31: Считаете ли вы, что информация в социальных сетях об услугах для беженцев точная и заслуживает доверия? (среди украинцев)**





*«Есть подозрение, что потерявшиеся [наличные] выплаты кем-то присваиваются. Почему нет последовательности в отношении того, когда мы получаем выплаты?»*

**[Украинка, Бэлць]**

Общее отсутствие прозрачности в отношении того, как выбираются бенефициары, создает ощущение, что НПО и другие поставщики услуг оказывают помощь выборочно. Например, некоторые полагают, что беженцы, прибывающие из районов Украины, незатронутых напрямую конфликтом, будут лишены приоритета при получении помощи:



*«Практикуется следующее: вы получаете помощь и вам говорят не рассказывать другим о том, что раздается помощь. Есть ощущение, что центры помощи занимаются мошенничеством. На каком основании они решают, кто получит помощь, а кто нет?»*

**[Украинка, Бэлць]**



*«Вся помощь оказывается выборочно. [Они отказывают вам в помощи], если вы приехали не из горячей точки. Одесса не считается горячей точкой»*

**[КИИ с модератором вайбер группы для украинцев, Бэлць]**

Ограниченная доступность услуг в разных частях Молдовы может препятствовать полной прозрачности со стороны поставщиков помощи. Однако непрозрачные подходы способны подорвать доверие людей к гуманитарным организациям и привести к дальнейшему недовольству мерами реагирования. Открытое общение об ограничениях помощи и четкое описание критериев приемлемости для определенных услуг может помочь сохранить доверие, создав более открытое пространство для диалога.

### **Уровень доверия среди молдаван**

Участники опроса выразили доверие к информации, связанной с беженцами: только 12 процентов респондентов указали недоверие к информации в качестве препятствия к получению информации о беженцах. Тем не менее, 27 процентов отметили, что им доводилось слышать информацию о беженцах или мерах реагирования, которая, по их мнению, может быть неверной. Чаще всего участники отмечали, что информация поступила из неизвестного им источника (10 процентов), что может привести к распространению неправильной информации о беженцах в информационном пространстве, используемом молдаванами.

В ОФГ украинцы упоминали, что молдаване думают, что средства на поддержку беженцев получены за счет их собственных налогов или из государственного бюджета, выделенного для граждан Молдовы. Они думают, что это вызывает недоверие и разочарование среди молдаван в отношении присутствия беженцев. Внесение ясности со стороны правительства Молдовы в отношении структур финансирования, которые поддерживают помощь беженцам, поспособствует развенчанию этих слухов и повышению доверия.

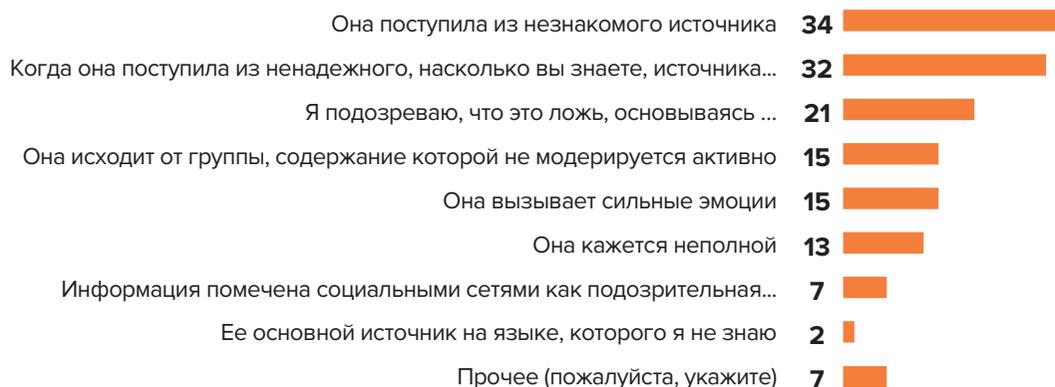
### **Конфиденциальность данных**

Более того, беженцы обеспокоены тем, как используются их личные данные, и люди не понимают, с какой целью НПО собирают эти данные. Хотя это и не было основным пробелом в информации, на который указывали респонденты опроса, в ОФГ он рассматривался как повод для беспокойства:

**Диаграмма 32: Слышали ли вы какую-либо информацию о беженцах или мерах реагирования, которая, по вашему мнению, может быть неправдивой? (среди молдован)**



**Диаграмма 33: Почему вы решили, что она может быть неправдивой? (среди молдован)**



Такое ощущение, что наши данные знают все, [НПО] всегда просят паспорт, чтобы выдать помощь.

[Украинка, Бэлць]

Уточнение общих правил защиты данных (ОПЗД), которых придерживаются гуманитарные организации для защиты данных бенефициаров, может помочь людям чувствовать себя более уверенно при раскрытии информации. Помимо этого, важно уточнить, в каких случаях раскрытие такого рода информации в Интернете и на публичных форумах может представлять опасность для беженцев.

## 2.4 СОЦИАЛЬНАЯ СПЛОЧЕННОСТЬ

### Существующие условия

Отношения между молдованами и украинцами разнятся по стране, также как и мнения беженцев о причинах войны в Украине. Общественное мнение среди молдован о войне разделилось почти поровну. Данные [Барометра общественного мнения Молдовы](#) показали, что около 30 процентов жителей Молдовы считают, что война является результатом защиты Россией своей территории или попыткой изгнать Украину от нацизма с самого начала конфликта, против 38 процентов людей, которые считают войну неоправданной провокацией. На фоне этих дебатов случаи дискриминации и враждебности со стороны принимающих сообществ — иногда даже со стороны поставщиков услуг — повлияли на чувство стабильности беженцев и их доступ к услугам, особенно за пределами Кишинёва.

Молдоване быстро поддержали беженцев в разгар кризиса, предложив жилье и помощь, организованную на месте. Однако растущая инфляция повысила потребность в услугах социальной поддержки среди многих молдавских семей. В то время как антиукраинские настроения могут подпитывать некоторые конкретные случаи плохого обращения, более масштабная напряженность, вызванная ухудшением состояния экономики и растущими потребностями, может вызвать разочарование по поводу услуг, предоставляемых беженцам в условиях растущей нехватки. Восприятие относительного достатка украинских беженцев, по-видимому, подпитыва-

ет такое разочарование среди молдован и может представлять риск для определенных сообществ. Оператор группы в Facebook, базирующийся в Женеве, отмечает, что сообщения в социальных сетях от молдован, в которых упоминаются автомобили, на которых украинцы ездят по Молдове, или внешний вид украинских женщин являются признаком их привилегированности по сравнению с молдованами, сталкивающимися с трудностями. Она и другие операторы группы решили проверять сообщения, прежде чем публиковать их в группе, чтобы обуздать такие высказывания.

В ОФГ некоторые беженцы рассказывали о грубом обращении со стороны молдован в ответ на телефонные звонки в поисках услуг или жилья. Они считали, что такое обращение свидетельствует об исчерпании терпения молдован по отношению к присутствию беженцев в Молдове:



*«Миграционная служба посмеялась над тем, что мы хотели остаться здесь, и порекомендовала нам отели для проживания. Они также разговаривают агрессивно, когда мы звоним по их телефонной линии».*

**[Украинка, Бэлць]**

В результате беженцы считают, что украинцы могут быть более чуткими к их потребностям, и рекомендуют привлекать украинцев к более активному участию в распространении информации и предоставлении услуг. Действительно, некоторые местные органы власти и ЦРБ привлекают украинцев для поддержки своей деятельности в связи с беженцами. Эти инициативы были встречены положительно. Однако некоторые украинцы также считают, что негативные настроения ограничивают их возможности найти работу в местных НПО, где молдоване являются основными представителями:



*«Местные нанимают только своих волонтеров. Почему они не берут украинцев? Гуманитарная помощь распределяется на их усмотрение».*

**[Украинец, Бэлць]**

Такая динамика также порождает дискриминацию при аренде жилья. Украинка в Бэлць упомянула, что после нескольких неудачных попыток самостоятельно снять квартиру, ей это удалось только после того, как она изменила свой подход:



*«Я решила не говорить [владельцам], что я из Украины. Я попросила молдавского парня помочь мне найти жилье, и тогда я нашла.»*

**[Украинка, Бэлць]**

Пророссийские настроения в некоторых молдавских сообществах также порождают чувство напряженности и страха, влияя на ощущение безопасности людей:



«Бэлць — пророссийский город. Здесь опасно ездить на машине с украинскими номерами. У подруги разби́ли машину [из-за ее украинских номеров]. В Кишинёве тоже были атаки вандалов на машины, с фразами типа «Проваливай!» [В общественных местах] я не говорю, что я из Украины».

[Украинец, Бэлць]

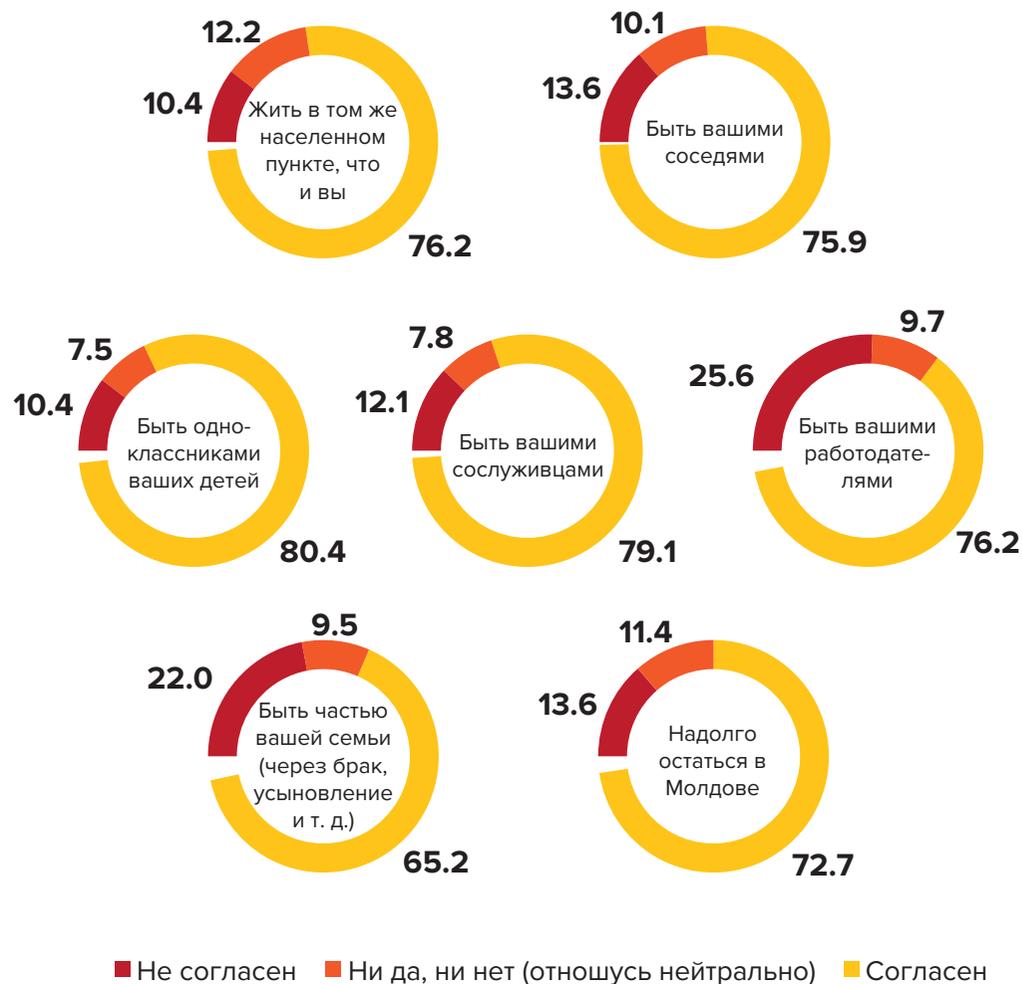
В некоторых случаях социальная напряженность сказывается на личной безопасности. Эта динамика выглядит более проблематичной в некоторых частях Молдовы. Больше украинцев, вовлеченных в опросы в Бэлць, отмечали проблему отсутствия информации о безопасности, как ключевой информационной пробел (19 процентов по сравнению с пятью процентами в Кагуле, тремя процентами в Кишинёве и 1 процентом в Комрате). Схожие опасения выражали и в рамках ОФГ в данном городе. Один из респондентов подчеркнул, что плохое обращение иногда может быть направлено на мужчин, избежавших обязательного призыва:



«Молдованин крикнул украинцу: «Зачем ты сюда приехал? Паразит, иди на войну!»»

[Украинка, Бэлць]

График 34: Насколько вы согласны с тем, что украинцы должны иметь возможность... (среди молдован)



Эта напряженность, по-видимому, сказывается и на доверии к местным учреждениям. В то время как респонденты в Кишинёве и Комрате указывали на общее доверие к местным органам власти и сотрудникам ЦРБ, это доверие было сравнительно слабее в Бэлць и Кагуле, где социальная напряженность выше. Подростки в Бэлць выразили нерешительность обращаться в полицию в экстренной ситуации и упомянули, что избегают определенных районов города, опасаясь столкновений.

Более того, данные нашего опроса указывают на возможное сопротивление украинской интеграции в Молдове в будущем. Опрошенные молдоване не возражают против того, чтобы беженцы жили рядом с ними и оставались в Молдове на длительное время. Однако они менее восприимчивы к идее стать наемным работником у украинцев (26 процентов не согласились) или состоять в родстве с украинцами (22 процента). Интересно, что наибольшее сопротивление трудоустройству у украинцев проявили женщины старшего возраста из Кагула и Комрата (в частности, те, кто старше 60, 61 процент ответов составил «не согласен»), и меньше всего среди молодых мужчин (в возрасте от 18 до 24 лет) в Бэлць и Кишинёве. К таким настроениям следует относиться чутко и реагировать быстро, учитывая возрастающий интерес украинцев к поиску работы в Молдове и возможность того, что украинцы останутся в Молдове в следующем году.

#### **Ответы украинцев**

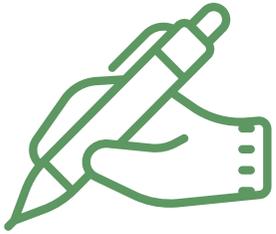
Эта напряженность и опасения обострения ситуации вызывают у беженцев чувство самоцензуры, как в отношении их молдавских сверстников, так и в некоторых случаях в отношении государственных и гуманитарных организаций. Люди обычно избегают говорить на украинском языке в общественных местах, избегают политических тем и в целом стараются не привлекать внимание. Они также неохотно делятся отзывами, которые могли бы быть восприняты как негативные или неблагодарные, что осложняет обеспечение эффективных механизмов подачи жалоб и обратной связи (МЖОС, более подробно рассмотрены в **Разделе 3: Жалобы и обратная связь**).

Страх депортации также заставляет людей избегать контакта с властями в районах, где высоки пророссийские настроения, или где власти кажутся нетерпимыми к нуждам беженцев. Такие настроения были особенно заметны в Комрате и Бэлць, а также в Кагуле среди мужчин, въехавших в страну нелегально. В Бэлць беженцы также выразили ограниченное до-

верие к местным властям после негативного опыта общения с ними и в результате не решались обращаться к ним в чрезвычайной ситуации.

Существующая социальная напряженность создает дистанцию между принимающими сообществами и украинцами и напрямую влияет на информационную среду. Эта напряженность может еще больше обостриться или политизироваться в преддверии местных выборов в Молдове в 2023 году или при дальнейшем ухудшении экономической ситуации, что требует внимательного отслеживания.

Беженцы выразили заинтересованность в мероприятиях, направленных на поддержание социальной сплоченности и содействие им в развитии молдавских сетей. Однако они считают, что в настоящее время такие возможности ограничены. НПО, работающие с беженцами, и инициативы, могли бы сотрудничать с молдавскими НПО в проведении мероприятий, которые одновременно способствуют благополучию молдавскому и украинскому сообществам и, которые могут естественным образом помочь улучшить социальную сплоченность. Кроме того, рекламные услуги и проекты, как в украинском, так и в молдавском информационном пространстве могут помочь сократить имеющиеся пробелы. Например, НПО «Здоровые города» оказывает помощь беженцам и руководит общественным центром, где молодые люди (украинцы и молдоване) могут участвовать в развлекательных мероприятиях. Ключевые информаторы из НПО отметили, что все больше молдован стремятся участвовать в таких мероприятиях, поэтому они дополнительно рекламируют возможности в украинских информационных кругах, чтобы способствовать более равноправному участию.



## Раздел 3: Жалобы и обратная связь

Механизм жалоб и обратной связи (МЖОС) – это система, которая принимает, обрабатывает и отвечает на обращения сообщества по вопросам гуманитарных услуг, помощи или поведения. Эта обратная связь с сообществом жизненно важна для ответственного реагирования, основанного на потребностях и предпочтениях сообщества.

### 3.1 ДОСТУПНЫЕ МЕХАНИЗМЫ

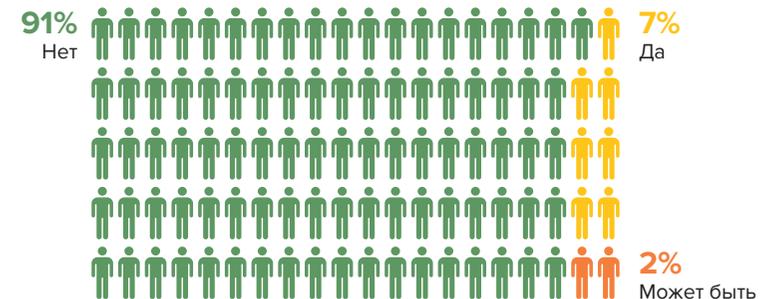
Большинство отдельных НПО собирают обратную связь от людей, получивших помощь, через механизмы жалоб и обратной связи (МЖОС). Меры реагирования включают в себя МЖОС в форме анонимных опросов, телефонных линий и ящиков обратной связи, позволяющих принимать письменные жалобы и отзывы. «Зеленая линия о мерах реагирования на нужды беженцев» также функционирует в качестве МЖОС для общего реагирования на нужды беженцев; операторы регистрируют жалобы в режиме реального времени и передают их в УВКБ ООН. Зачастую информация, предоставляемая отдельными МЖОС, влияет только на разработку отдельных программ и редко обменивается между агентствами. Механизмы МЖОС также могут способствовать в улучшении подотчетности и прозрачности операций по оказанию помощи в целом, когда мнения и тенденции обмениваются и рассматриваются коллективно.

### 3.2 БАРЬЕРЫ ДЛЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И ЖАЛОБ

#### Среди украинцев

Преобладающее большинство беженцев, принявших участие в опросе, заявили, что никогда не пытались подать жалобу или предложение (91 процент), потому что им не на что было жаловаться (86 процентов). Низкая активность в использовании МЖОС была также заметна в фокус-группах, где большинство украинских респондентов заявили, что не использовали официальные МЖОС. Согласно информации от ключевого информатора с телефонной службы «Зеленая линия», они также испытывают трудности со сбором отзывов, получив всего около 100 сообщений с момента её создания. Только в одном случае участник фокус-группы упомянул о подаче жалобы в местный центр ЦРБ, которая, по-видимому, в дальнейшем была оставлена без внимания:

**Диаграмма 35: Вы когда-нибудь подавали или хотели подать жалобу или предложить изменить какую-либо услугу, полученную в Молдове? (среди украинцев)**



### График 36: Если нет, то почему? (среди украинцев)



*«Нам дали бланки обратной связи, мы написали [нашу жалобу] и положили ее в ящик... Не знаю, куда они дели ящик».*

**[Украинка, Кагул]**

В других случаях участники исследования не были осведомлены о механизмах МЖОС или не принимали участия в возможностях обратной связи. Общины рома, участвовавшие в предыдущем [исследовании](#) Internews, также упоминали об отсутствии доступа к платформам или механизмам, необходимым для предоставления обратной связи.

В целом люди не решались оставлять отзывы, которые могли бы рассматриваться как неблагодарность за услуги, которые им были оказаны в рамках реагирования на нужды беженцев. Однако важно отметить, что украинцы также относительно комфортно давали обратную связь нашим украинским исследователям в рамках ОФГ. Личные беседы с другими

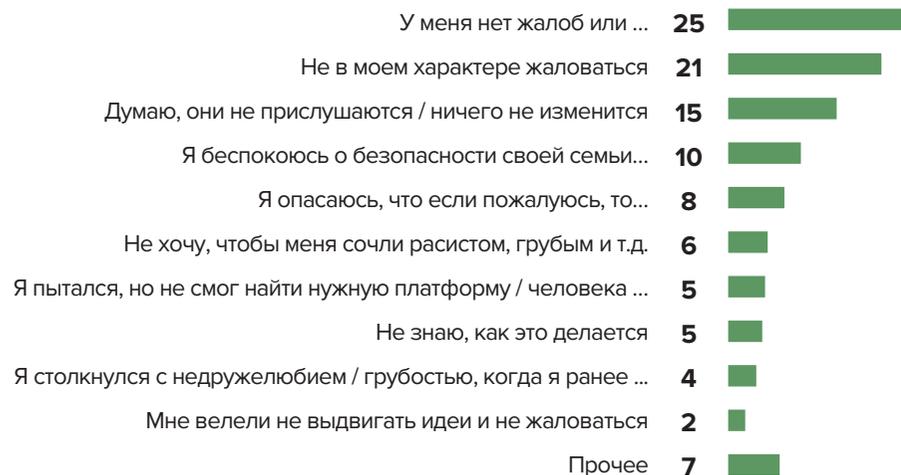
украинцами могут помочь преодолеть сомнения в отношении участия в МЖОС, особенно если такие беседы подчеркивают важность обратной связи для успешных операций по оказанию помощи. Респонденты в ОФГ обычно приветствовали создание механизмов МЖОС в автономном и онлайн режиме, а также посредством телефонных опросов.

В дополнение к нежеланию показаться неблагодарным за предоставленные услуги, в ходе исследования также стала очевидна усталость от интервью и оценки, что может еще больше отбить желание у участников предоставить обратную связь, даже если эта возможность предлагается. Существует также общее мнение, что НПО несправедливо избирательны в определении бенефициаров. Беженцы могут не знать, что они могут сообщить о таких случаях гуманитарным организациям или что они могут таким образом это исправить.

#### Среди молдован

Примечательно, что большинство молдован сообщили, что они хотели бы предоставить обратную связь (75% респондентов). Однако, причины колебаний среди оставшихся 25 процентов были неоднозначными: большинство сказали, что не в их характере жаловаться (21 процент), считали, что ничего не изменится (15 процентов), или колебались из-за соображений безопасности (10 процентов). Еще 12 процентов предпочли не отвечать. Пять процентов заявили, что не могут найти подходящую платформу или человека чтобы подать жалобу, что указывает на то, что большая часть из них знает о таких механизмах, хотя и не решаются ими воспользоваться.

### График 37: Какова основная причина, по которой вы не хотите делиться обратной связью? (среди молдован)



### График 38: Как бы вы предпочли подавать обратную связь? (среди молдован)



Молдоване чаще делятся отзывами и жалобами с местными органами власти (37 процентов ответов), национальным правительством (21 процент), молдавскими СМИ (15 процентов) или друзьями и семьей (14 процентов). Они реже подавали жалобы в международные или местные НПО (9 и 10 процентов респондентов упомянули готовность). Смешанная обратная связь относительно сомнений и предпочтение механизмов, не связанных с оказанием помощи, могут свидетельствовать о неуверенности молдован в структурах, которые им менее известны, таких как новые доступные структуры НПО. Дальнейшее изучение отсутствия интереса людей к механизмам обратной связи НПО может помочь определить значимые способы стимулирования использования механизмов CFM.

Важность CFM и конструктивной критики следует деликатно обсуждать с беженцами и принимающей стороной. Нерешительность в предоставлении обратной связи может усугубиться, если социальная напряженность между беженцами и молдавским сообществом усилится. В частности, в тех случаях, когда соответствующими механизмами управляют молдоване, украинцы могут воздерживаться от предоставления обратной связи или предоставлять обратную связь, опасаясь последствий в случае отрицательной обратной связи. Кроме того, тот факт, что НПО не отказывают беженцам в помощи, может быть конкретно прояснен, чтобы люди чувствовали себя более комфортно, и не опасались последствий в случае предоставления отрицательной обратной связи.