



UN AN DUPĂ:

Discurs online în Moldova
despre refugiații ucraineni





© Internews Martie 2023

Această publicație are drepturi de autor, dar textul poate fi folosit gratuit în scopuri de advocacy, campanie, educație și cercetare, cu condiția ca sursa să fie recunoscută în întregime. Deținătorul drepturilor de autor solicită ca toate aceste utilizări să fie înregistrate la ei în scopul evaluării impactului. Pentru copiere în orice alte circumstanțe sau pentru reutilizare în alte publicații sau pentru traducere sau adaptare, trebuie să obțineți permisiune. Informațiile din această publicație sunt corecte în momentul apariției în presă.



Această cercetare este realizată în colaborare cu Organizația Internațională pentru Migrație (OIM) din Moldova și finanțată din partea Biroului USAID pentru Refugiați și Migrație a Populației.

Rezumat

Acest raport prezintă o analiză a monitorizării sociale pentru a înțelege sentimentele și perspectivele împărtășite de către utilizatorii rețelelor sociale din Moldova referitor la refugiații ucraineni și răspunsul umanitar mai larg la situația refugiaților. Perioada acestei monitorizări sociale a permis o măsurare a “temperaturii” ecosistemului informațional într-un moment critic din Moldova, fiind programată pentru a monitoriza perspectivele împărtășite în spațiile online cu ocazia aniversării unui an de la invazia la scară largă de către Rusia a Ucrainei și în consecință a fluxului de refugiați în Moldova. Monitorizarea a inclus nouă platforme (vezi metodologia) și colectarea a 324 de exemple de comentarii online care includ discursuri instigatoare la ură, prejudecăți, răspândirea dezinformării și link-uri către campanii cunoscute de dezinformare în pagini și discuții private și deschise de grupuri. Datele au fost colectate în limbile rusă, română, ucraineană și engleză.

Monitorizarea a vizat în mod special zvonuri, dezinformare și informații greșite¹ (misinformation) precum și problemele legate de prejudecăți, discursuri instigatoare la ură și tensiuni sociale. De asemenea, a căutat să capteze discursul dăunător care ar putea

avea un impact asupra serviciilor pentru refugiați sau ar putea reprezenta un risc pentru refugiați sau lucrători umanitari și voluntari. Este important de menționat că scopul acestui proiect a fost să asculte și să înțeleagă sentimentele negative exprimate în spațiile online într-un moment critic al acestui conflict.

Acest raport nu își propune să evalueze toate sentimentele exprimate online de utilizatorii rețelelor sociale din Republica Moldova și, în egală măsură, nu sugerează că majoritatea sentimentelor exprimate pe platformele de socializare despre refugiații ucraineni sunt negative. Mai degrabă, este probabil ca acest conținut să reprezinte o minoritate vocală, dar una care contribuie la tensiunile sociale dintre refugiați și comunitățile gazdă. Întrucât acest proiect și-a propus să înțeleagă discursul dăunător, nu am captat numeroasele comentarii pozitive și de susținere online legate de refugiați și de răspunsul umanitar la criza refugiaților în general. Datorită acestui domeniu de aplicare definit, acest raport ar putea fi interpretat greșit pentru a sugera că un conținut dăunător domină opinia publică online. Nu este cazul. Ar fi necesară o cercetare mai amplă pentru a capta o gamă mai largă de conținut de-a lungul timpului și

pentru a efectua o analiză cuprinzătoare a sentimentelor pentru a determina ce procent din postările pe rețelele sociale sunt într-adevăr negative.

Pe baza analizei datelor postate online între 1 Ianuarie și 20 Martie 2023, principalele constatări au fost:

- 88% din datele legate de tensiunile sociale colectate în această cercetare au fost date în limba rusă, în timp ce 11% în limba română. Există lacune în înțelegerea limbilor preferate pentru comunicarea online / social media în Moldova, așa că în prezent nu este clar în ce măsură împărțirea lingvistică a acestei cercetări este reprezentativă pentru proporția în care cetățenii Republicii Moldova utilizează una din cele două limbi (rusă și română) online.
- Datele indică adoptarea și circulația semnificativă a campaniilor de dezinformare în Moldova despre refugiații ucraineni (legate mai larg de dezinformarea despre război și tensiunile geopolitice), 23% din datele colectate indicând prezența narațiunilor de dezinformare despre refugiații ucraineni.
- 26 la sută din date indică răspândirea dezinformării, în special legată de sentimentul predominant în rândul unor grupuri din Moldova că refugiații ucraineni sunt sprijiniți în detrimentul cetățenilor Moldovei. Animizitatea a fost orientată în special către plățile în numerar disponibile refugiaților, completată de percepția dominantă că ucrainenii sunt bogați.
- Anumite situații și acoperirea media declanșează sentimente negative, inclusiv implicarea refugiaților ucraineni în proteste, zvonuri despre activitatea teroristă și insurgență, folosirea limbii ucrainene și ucrainenii care par să etaleze bogăție.

¹ Misinformation se referă la informațiile false distribuite de persoane care cred că sunt exacte și le răspândesc fără intenții rău intenționate, în timp ce dezinformarea se referă la informații false diseminate cu intenții rău intenționate (mai multe detalii în secțiunea Termeni cheie a raportului)

- Narațiunile contrare drepturilor refugiaților sunt prezente în rândul unor grupuri, cu 15% din date indicând sentimente negative, revocarea sau respingerea drepturilor refugiaților, inclusiv nere- turnarea.²
- În general, există un puternic sentiment de po- vară asupra moldovenilor, o tensiune legată de tendința de a reveni la declarații și generalizări prejudiciate și derogatorii despre refugiații ucraineni. Frica provoacă, evident, răspunsuri online furioase și violente care poziționează refugiații ucraineni drept complici la eforturile de destabilizare și creșterea inegalității.

Acest raport este conceput pentru a completa alte publicații recente produse de Internews, inclusiv o [Informație Evaluarea ecosistemului în Moldova](#), care urmărește să înțeleagă preferințele informaționale, lacunele și barierele pentru refugiați și comunitatea gazdă și un raport recent privind riscurile digitale prezente pentru refugiații ucraineni în spațiul infor- mațional digital din Moldova.

Sperăm că această cercetare completează eforturile mai ample de ascultare socială pentru a forma o mai bună înțelegere a tensiunilor sociale, a dezinformării și a informațiilor false în comunitățile de refugiați din Moldova și Ucraina.

AVERTISMENT: Conținutul și citatele din acest ra- port conțin limbaj și sentimente care pot jigni unii cititori. Aceste date din rețelele sociale reprezen- tate în acest raport sunt prezentate doar în scopuri de cercetare și nu reprezintă punctele de vedere ale Internews, OIM sau USAID PRM.

² Întoarcerea refugiaților într-o țară în care ar putea fi în pericol de persecuție pe baza „rasei, religiei, naționalității, apartenenței la un anumit grup social sau opiniei politice” (OHCHR)

INTRODUCERE

De la invazia din 24 februarie 2022, peste 9 00.000 de cetățeni ucraineni și peste 1 milion de cetățeni ai țărilor terțe (TCN) au intrat în Moldova³. La 12 martie 2023, în Moldova erau înregistrați 107.277 de refu- giați ucraineni.⁴ Invazia rusă a Ucrainei a exacerbât inegalitățile și sărăcia în Moldova, care este a 4 -a țară ca săracă din Europa după PIB pe cap de locu- itor.⁵ Impactul asupra unui cetățean mediu din Re- publica Moldova este semnificativ, cu inflație cres- cută, costuri cu energia și cu un sistem de sănătate suprasolicitat.⁶

O [Evaluare recentă a Ecosistemului Informațional](#) realizat de Internews a identificat tensiuni sociale în creștere între refugiați și cetățeni din Moldova. Deși acest lucru poate să nu reflecte experiențele fiecă- rui ucrainean și cetățean al Moldovei, evidențiază o tendință îngrijorătoare care merită atenție. Refugia- ții au raportat atitudini ostile din partea unor membri ai comunității gazdă, preocupări pentru securitatea personală, reticență de a contacta autoritățile lo- cale în caz de urgență și ezitări de a se identifica public ca fiind ucraineni, inclusiv utilizarea limbii ucrainene în public. Dezinformarea despre sursele de finanțare pentru răspunsul refugiaților, deciziile privind distribuirea ajutorului și presiunile economi- ce în creștere în Moldova contribuie și mai mult la aceste diviziuni. Pe fondul incertitudinii cu privire

la perspectivele pentru refugiații ucraineni și RCT de a reveni în Ucraina, inițiativele de incluziune au devenit mai esențiale pentru nevoile refugiaților, în special odată cu implementarea statutului de pro- tecție temporară (TPS) pentru refugiații ucraineni în martie 2023.⁷

Dinamica lingvistică comună și istoriile teritoriale apropiate sunt studiate în această cercetare pen- tru a oferi un context mai larg tensiunilor sociale, pentru a înțelege nivelurile istorice și actuale de integrare și dialog dintre moldoveni și ucraineni. Potrivit unui sondaj de opinie publică efectuat în Ucraina în octombrie 2022⁸, 15% dintre ucraineni au vizitat Moldova înainte de 24 februarie 2022, iar 50% dintre moldoveni au vizitat Ucraina. Interesant este că peste 70 la sută dintre moldoveni și-au eva- luat atitudinea față de ucraineni drept pozitivă sau foarte pozitivă înainte de 24 februarie 2022. După începerea invaziei pe scară largă a Rusiei, acest nu- măr a scăzut, dar rămâne în continuare ridicat, de peste 60 la sută⁹. Cu toate acestea, într-un sondaj din noiembrie 2022, când au fost întrebați, „cine credeți că are dreptate în conflictul Rusia-Ucraina?” mai mult de 20% dintre respondenți cred că Rusia are dreptate, iar încă 26% sunt indeciși. Pe lângă aspectele esențiale pentru populație și răspunsul umanitar în criza refugiaților, Moldova s-a confrun-

³ Republica Moldova — [Analiza datelor de deplasare pe RTT, runda # 15](#) (din 5 februarie 2023)

⁴ [Portalul de date operaționale UNHCR, Moldova](#)

⁵ [Banca Mondială, 2021](#)

⁶ REACH, 2023. Raport: Impactul schimbărilor costului vieții asupra populațiilor moldovenești și refugiate

⁷ [Internews Evaluarea ecosistemului informațional](#) - Inundații și deșerturi: acces la informații și bariere în răspunsul refugiaților din Moldova, martie 2023

⁸ [Analiza relațiilor bilaterale Ucraina-Moldova: dimensiuni problematice și promițătoare ale cooperării](#), Consiliul Ucrainean de Politică Externă PRISM, octombrie 2022

⁹ [Sondaj sociologic al Barometrului de Opinie Publică, noiembrie 2022](#)

tat cu frământări și revolte politice, în unele privințe legate de experiența anterioară de tensiuni geopolitice care implică Rusia. Proteste publice au avut loc în februarie și martie (anul curent), unele dintre ele – deși nu întotdeauna direct legate de invazia Rusiei în Ucraina – adună inevitabil comentarii care au generat polarizări și tensiuni sociale referitor la ucraineni.

Refugiații și comunitățile gazdă se confruntă cu dificultăți atunci când vine vorba de navigarea informațiilor disponibile despre criza refugiaților și răspunsul umanitar, mai ales atunci când totul în viața lor a fost schimbat. Când dezinformarea, informațiile false, prejudecățile și tensiunile sociale intensifică provocările și influențează comunicarea, agențiile umanitare și serviciile guvernamentale trebuie să înțeleagă narațiunile care circulă (în mediul online) și să acorde atenție modului în care acestea afectează comunitățile. În acest context, Internews a întreprins o monitorizare țintită, calitativă, a spațiilor online frecventate de cetățenii Moldovei, pentru a asculta discuțiile și comentariile despre refugiații ucraineni și aspecte conexe. Obiectivul acestei monitorizări și cercetări este de a forma o înțelegere sporită a zvonurilor și percepțiilor greșite, a cazurilor de discurs instigator la ură și a campaniilor de dezinformare care vizează refugiații ucraineni sau răspunsul umanitar în general, ceea ce va permite agențiilor umanitare și mass-media să fie sensibile la aceste dinamici în comunicare și adaptarea răspunsurilor în consecință.

Între 20 februarie și 20 martie 2023, cercetătorii locali Internews (cu sediul la Chișinău) au colectat 324 de comentarii online pe 9 platforme de social media. Următoarea analiză oferă o imagine de ansamblu asupra acestor constatări, cu recunoașterea faptului că această monitorizare a captat un eșantion relativ mic și țintit, care a fost căutat special pentru discursul negativ și, prin urmare, nu intenționează să reprezinte opiniile tuturor utilizatorilor de rețele sociale din Moldova. Această cercetare completează urmărirea continuă a zvonurilor și ascultarea socială întreprinsă de Moldova pentru Pace ca parte a eforturilor de responsabilitate față de populațiile afectate în răspunsul umanitar pentru refugiații din Moldova, pentru a forma o înțelegere mai bună a tensiunilor sociale, dezinformării și a informațiilor false în comunități.

DESPRE INTERNEWS

[Internews](#) este un lider de gândire în domeniul angajamentului comunității, responsabilității și al accesului la informații în contexte complexe. Credem că toată lumea merită știri și informații de încredere pentru a lua decizii în cunoștință de cauză cu privire la viețile lor și pentru a cere responsabilizare principalii actori. De aproape două decenii în prima linie a crizelor umanitare, Internews a văzut riscurile pe care trebuie să își asume unele comunități pentru a avea acces la informații vitale, dar și modul în care accesul limitat poate crește expunerea la riscuri pentru comunitățile afectate de criză.

În calitate de membru fondator al [Rețelei Comunicarea cu comunitățile afectate de dezastre \(CDAC\)](#), am contribuit la acceptarea tot mai mare a informațiilor și a comunicării ca ajutor, susținând comunitățile afectate de criză să poată lua decizii mai bine informate, să aibă acces în siguranță la informațiile care salvează vieți și să participe activ la ciclurile de programe umanitare. Am lucrat la dezinformarea într-un context umanitar, am dezvoltat manuale și am împărtășit experiența noastră, instruind alte agenții umanitare despre cum să colectăm, să clasificăm și să analizăm dezinformarea și informațiile false ca o modalitate de a crește gradul de conștientizare a contextului și de a îmbunătăți înțelegerea nevoilor și preocupărilor persoanele afectate de criză.

Internews este o organizație internațională non-profit, cu 30 de birouri în întreaga lume, inclusiv sedii în California, Washington DC, Londra și Paris și hub-uri regionale în Bangkok, Kiev și Nairobi. Internews este înregistrată ca organizație nonprofit 501(c)3 în California, EIN 94-3027961, în Anglia și Țara Galilor, ca organizație caritabilă nr. 1148404 și Firma nr. 7891107 și în Franța ca Asociație Non-Profit SIRET nr. 425 132 347 000 13.

METODOLOGIE

Această cercetare folosește metodologia Internews de management al dezinformării umanitare pentru a ghida investigația pentru un „instantaneu în timp” a discursului online în cadrul comunităților din Moldova. Colectarea datelor calitative a fost realizată manual de doi cercetători locali cu sediul la Chișinău, monitorizând conținutul online în limba rusă, română, ucraineană și engleză. Metodologia pune accent pe o abordare manuală, calitativă, de ascultare socială, pentru a surprinde o înțelegere contextuală mai profundă a conținutului, captând nuanța între umor, satiră și discursul instigator la ură.

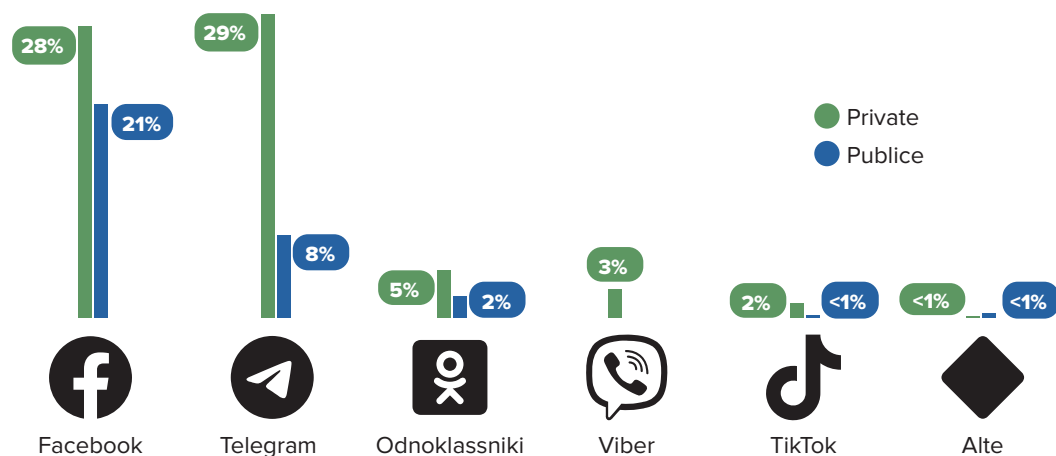
Monitorizarea a căutat în mod special zvonurile, dezinformarea, informațiile false și problemele de prejudecăți, discursurile instigatoare la ură și tensiunile sociale, precum și potențialele campanii ale actorilor informaționali rău intenționați. De asemenea, a căutat să capteze discursul dăunător care ar putea avea un impact asupra serviciilor pentru refugiați sau ar putea reprezenta un risc pentru refugiați sau lucrătorii umanitari și voluntari. Având în vedere sfera și momentul acestei cercetări, datele relevante au fost legate de narațiunile de dezinformare deja identificate (identificate în cercetarea documentară și bazate pe expertiza cercetătorului), spre deosebire de încercarea de a defini și urmări originea pentru a confirma dezinformarea în general. Acest lucru este aliniat cu cercetarea obișnuită și abordarea de ascultare socială a Internews, care pune accent pe analiza impactului potențial al conținutului asupra oamenilor și asupra ecosistemului informațional și pe înțelegerea structurilor de convingeri subiacente care contribuie la răspândire,

mai degrabă decât la încercarea de a urmări dezinformarea.

Acest proiect este supus unor considerații etice și de responsabilitate legate de colectarea și analiza datelor online. Internews se asigură că datele colectate nu încalcă confidențialitatea persoanelor și că orice link-uri către postările de pe rețelele sociale care identifică oamenii sunt stocate în jurnalul de date cu parole și sunt șterse după terminarea perioadei de proiect. Datele vor fi complet anonimizate înainte de a fi partajate cu partenerii și alți membri din rețeaua noastră.

Internews a identificat canale relevante de a fi monitorizate prin metodologia noastră de cartografie a influenței rețelelor sociale. Abordarea include ateliere de lucru cu experți pentru a identifica cele mai relevante canale și platforme de a fi monitorizate, conturi notabile și influente, precum și cuvinte cheie și termeni (în toate limbile relevante) care

DATELE PUBLICE ȘI PRIVATE ALE GRUPURILOR PE PLATFORME



îi ajută pe cercetători să colecteze conținut online relevant. Au fost desfășurate ateliere cu echipa Internews Moldova și Centrul Independent de Jurnalism, iar OIM a fost, de asemenea, consultată pentru contribuții. Identificarea cuvintelor cheie și a problemelor a format, de asemenea, o listă de teme și subteme pentru a ghida analiza datelor. Acest proces este completat și de instrumente de inteligență artificială (AI) precum [Talkwalker](#) și [Information Tracer](#) pentru a ghida maparea rețelei și pentru a obține o idee despre răspândirea și tracțiunea anumitor discursuri și teme.

Nouă platforme de socializare și mesagerie au stat la baza colectării datelor: Facebook, Instagram, Twitter, TikTok, WhatsApp, Odnoklassniki și VKontakte (platforme în limba rusă), Telegram, Viber. Cercetătorii au folosit, de asemenea, Talkwalker pentru monitorizarea la nivel înalt a unei game mai largi de platforme, pentru a-i ghida către platforme, pagini și postări pentru investigații suplimentare. 68 la

sută din totalul datelor au fost colectate manual din grupuri private, iar 32 la sută colectate din canalele publice.

Datele colectate au fost înregistrate în limbile originale (88% rusă, 11% română, 1% engleză) și traduse în engleză, cu link-uri și capturi de ecran ale conținutului original înregistrat. Datele au fost apoi analizate și codificate pentru teme și subteme comune din domeniul de aplicare al proiectului. Acolo unde a fost posibil, au fost selectate și dezagregarea pe sex și pe vârstă (cu avertismentul că aceste date pot fi nesigure). Acolo unde a fost disponibil, au fost înregistrate, de asemenea, zonele geografice din care provine conținutul, precum și orice legături cu acele comunități etichetate clar față de grup sau pagină (de exemplu, legături politice, legături religioase). Fiecare linie de date a fost clasată în funcție de nivelul de risc (scăzut, mediu, ridicat), pentru a nota nivelul presupus de prejudiciu, dar și probabilitatea credibilității și a tracțiunii. Conținutul cu risc ridicat a fost remis imediat de către managerul de proiect spre examinare, iar acolo unde a fost relevant au fost informații actorii umanitari. În cele din urmă, a fost evaluată valența afectivă a datelor. Având în vedere orientarea acestui proiect, au fost căutate în mod activ datele privind sentimentele negative și, în acest scop, acestea au reprezentat majoritatea datelor (93%).

Cercetătorii au fost instruiți și li s-a oferit sprijin de către Internews în situațiile în care procesul de monitorizare a acestui tip de date le-ar fi cauzat daune psihosociale sau stres.

LIMITĂRI/SFERA DE APLICARE

Această cercetare s-a confruntat cu limitări cheie, și anume:

Limbă: 88% din datele colectate în această cercetare au fost date în limba rusă, 11% în limba română și 1% în limba engleză. Recenta Evaluare a Ecosistemului Informațional realizat în Moldova de Internews indică faptul că 46 la sută dintre moldovenii chestionați vorbesc acasă în limba rusă¹⁰, ceea ce indică faptul că prevalența datelor rusești colectate în această cercetare ar putea fi disproporționată. Majoritatea mass-media TV din Moldova este în limba rusă¹¹, ceea ce poate indica tendințele lingvistice în consumul și interacțiunea cu media online, dar există puține analize disponibile în acest sens. Există, de asemenea, lacune în înțelegerea limbilor preferate pentru comunicarea online / social media în Moldova, așa că în prezent nu este clar în ce măsură împărțirea lingvistică a acestei cercetări este reprezentativă pentru proporția în care cetățenii Republicii Moldova utilizează una din cele două limbi (rusă și română) online.

Reprezentarea datelor din platforme închise: deși această cercetare include unele date din platforme închise (inclusiv grupuri private și aplicații de mesagerie), datele din aceste surse sunt mult mai dificil de colectat din cauza naturii acestor platforme. Cu toate acestea, cercetările sugerează că platformele închise pot atrage, de asemenea, mai multă dezinformare și conținut dăunător decât forumurile publice¹² și, prin urmare, este probabil ca cercetările concentrate în întregime pe aceste spații să descopere o frecvență și un tip diferit de conținut dăunător.

Durata cercetării: Deoarece această cercetare a fost concepută pentru a înțelege un instantaneu în timp, rezultatele nu pot fi comparate cu alte perioade de timp pentru a înțelege dacă informațiile surprinse cu ocazia aniversării unui an de la începutul războiului ar fi putut fi diferite de discursul online în Moldova în orice alt moment. În timp ce ipoteza noastră este că aniversarea de un an ar fi putut contribui la o atenție mai mare a mass-media asupra problemei refugiaților și, prin urmare, să stimuleze în continuare discuțiile online, este nevoie de cercetări pe termen lung pentru a confirma acest punct.

Domeniu de aplicare: așa cum a fost menționat mai sus, acest proiect a avut ca scop înțelegerea discursului dăunător, nu am captat multe comentarii pozitive și de susținere online legate de refugiați și de răspunsul umanitar la criza refugiaților în general. Datorită acestui domeniu de aplicare definit, acest raport ar putea fi interpretat greșit pentru a sugera că un conținut dăunător domină opinia online. Nu este cazul. Ar fi necesară o cercetare mai amplă pentru a capta o gamă mai largă de conținut de-a lungul timpului și pentru a efectua o analiză cuprinzătoare a sentimentelor cu scopul de a determina ce procent din postările pe rețelele sociale sunt într-adevăr negative.

Campanii de dezinformare și activitate rău intenționată: această cercetare nu a avut scopul de a urmări în mod suficient originea fiecărei postări colectate și de a determina definitiv dacă postarea

¹⁰ [Internews Evaluarea ecosistemului informațional](#) - Inundații și deșerturi: acces la informații și bariere în răspunsul refugiaților din Moldova, martie 2023

¹¹ USAID Digital Ecosystem Country Assessment, 2021

¹² [EU Disinfo Lab](#), 2021

este generată de campanii de informare rău intenționate, fie de un troll, fie de un bot sau de un alt actor informațional. Analiza documentelor a fost utilizată pentru a determina care narațiuni de dezinformare au fost deja identificate de alte cercetări, dar și o evaluare inițială a fiecărei postări și profil de utilizator a fost făcută pentru a evalua veridicitatea profilului de utilizator. Actorii de dezinformare sunt incredibil de pricepuți în a crea profiluri care par „reale” și, prin urmare, este probabil ca unele să nu fi fost identificate în evaluarea noastră.

Identificarea unui cont troll pe rețelele sociale poate fi o provocare, dar am folosit următoarele măsuri ca indicii pentru un cont posibil falsificat:

- **Postări provocatoare și controversate:** conținutul trolilor postează adesea conținut provocator și controversat, căutând să incite reacții emoționale puternice și să stârnească argumente și conflicte. Trollii se angajează adesea în lupte și certuri online.
- **Comportament inconsecvent:** trollii se pot camufla sub diferite persoane sau opinii, contrazicându-se pentru a-i deruta sau a-i irita pe alții.
- **Lipsa informațiilor personale:** trollii folosesc adesea profiluri anonime sau false care au fost create recent, care au puține sau deloc informații personale sau conțin informații contradictorii despre utilizator, puțini prieteni sau urmăritori și imagini false sau obscure.

De asemenea, este important să rețineți că nu tot conținutul controversat sau provocator este postat de trolli, iar unii utilizatori legitimi pot afișa unele dintre aceste comportamente.

TERMENI ȘI TEME CHEIE:

Clasificarea tipului de date:

Convingere / observații: în scopul clasificării datelor, Internews definește datele care exprimă o declarație bazată pe ceva văzut, auzit sau observat, sau indică acceptarea a ceva ca adevărat, în calitate de convingere sau observație. Acest tip de date este utilizat atunci când nu există nicio indicație că observația sau convingerea include informații false sau intenționează să răspândească neadevăruri, totuși convingerile/observațiile nu citează neapărat „dovada”.

Critică / plângere: Internews definește o critică / plângere ca o expresie a dezaprobării cuiva sau a ceva pe baza unor defecte sau greșeli percepute (de obicei, o instituție în contextul cercetării Internews sau ascultării sociale), cu intenția ca entitatea criticată să ascultate și să înregistreze critica/plângerea.

Dezinformare (tipul de date): informații false care sunt fabricate și/sau diseminate cu rea intenție de a înșela și induce publicul în eroare și/sau a ascunde adevărul în scopul de a cauza prejudicii strategice, politice, economice, sociale sau personale sau câștiguri financiare/comerciale. .

Informare greșită: informații false care sunt distribuite de persoane care cred că sunt corecte și le răspândesc fără a fi rău intenționate.

Teme folosite pentru clasificare:

Dezinformare (temă): În scopul acestei cercetări, dezinformarea ca temă se referă în mod specific la activitatea suspectată de bot sau troll (definiții de mai jos).

Preocupări geo-politice: în scopul acestei cercetări, preocupările geopolitice se referă la politica actuală, istorică și relațiile internaționale, așa cum sunt influențate de factori geografici.

În mod specific, preocupările geopolitice din această cercetare se referă la legăturile și tensiunile politice dintre Moldova, Rusia, Ucraina, precum și „Occident” – un termen la care se face referire în acest raport datorită utilizării sale în datele colectate ale comunității – inclusiv, în mod special Uniunea Europeană și Statele Unite.

Discurs instigator la ură și stigmatizare: text, imagini, audio sau video bazate pe intoleranță față de trăsături precum genul, religia, etnia, orientarea sexuală etc. și difuzate pentru a răspândi, promova sau justifica ura și violența. De asemenea, poate declanșa violență bazată pe identitate (sau amenințare fizică) împotriva membrilor unui alt grup. Stigmatul se referă la un sentiment puternic de dezaprobare pe care majoritatea oamenilor dintr-o societate îl au față de ceva, mai ales atunci când acest lucru este nedrept. Această categorie include și prejudecățile generale, care se referă la opinii sau sentimente nedrepte și nerezonabile, mai ales atunci când sunt formate fără suficientă gândire sau cunoștințe.

Media: această categorie tematică se referă la date care includ o componentă media sau trimitere directă la un reportaj media publicat. De exemplu, aceasta ar putea include denaturarea unui anumit grup de oameni în mass-media sau comentarii din partea comunităților despre acoperirea media.

Răspunsul refugiaților: această categorie tematică captează date care fac referire la răspunsul umanitar în criza refugiaților ucraineni în Moldova sau comentarii care pot fi legate de componente specifice ale acestui răspuns.

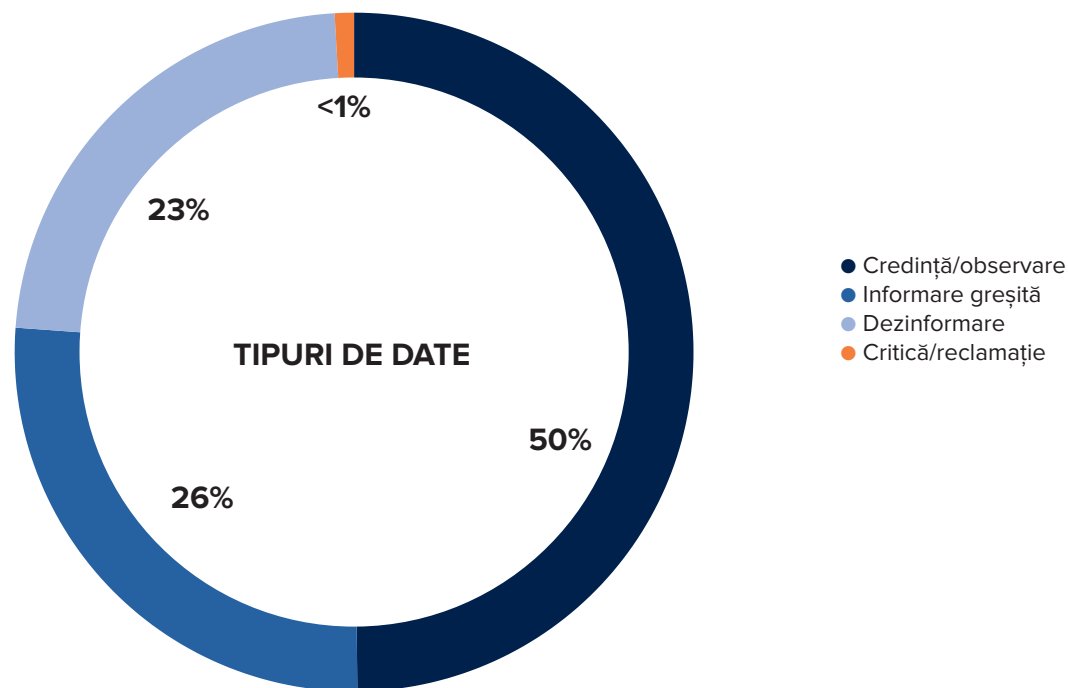
Drepturile refugiaților: această categorie tematică captează date care se referă la drepturile refugiaților sau care includ comentarii care ar putea fi înțelese ca respingând, contracarând sau inducând în eroare cu privire la drepturile refugiaților, inclusiv principiul nereturnării¹³.

Alți termeni:

Bots: programe de calculator care sunt programate să funcționeze automat. Acestea sunt uneori folosite pentru a imita conturile utilizatorilor de rețele sociale pentru a posta mesaje spam, pentru a denatura sentimentele publice sau pentru a conduce o agendă în jurul unor probleme sensibile.

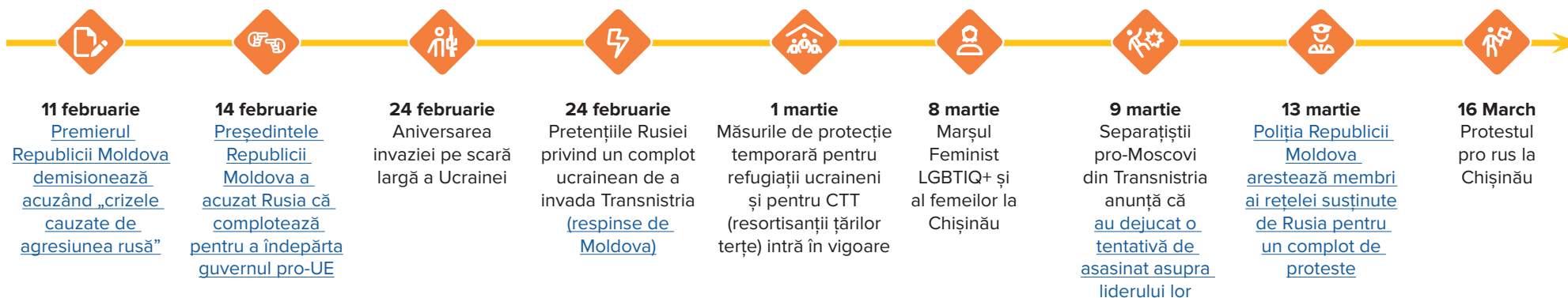
Troll: un cont care lasă online mesaje enervante sau jignitoare cu intenția de a provoca certuri, de a supăra sau de a jigni membrii comunității. Un troll este diferit de un bot, deoarece un troll este un utilizator real, în timp ce botii sunt automatizați.

Propaganda: Adesea informații inexacte sau înșelătoare utilizate pentru a promova un anumit punct de vedere (de obicei o cauză politică), pentru a influența un public țintă în favoarea unui anumit actor.

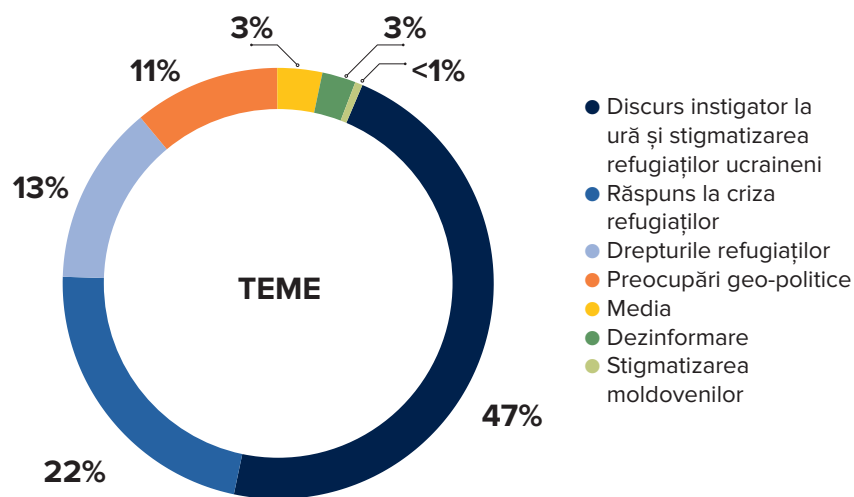


¹³ [UNHCR, Convenția privind refugiații din 1951](#)

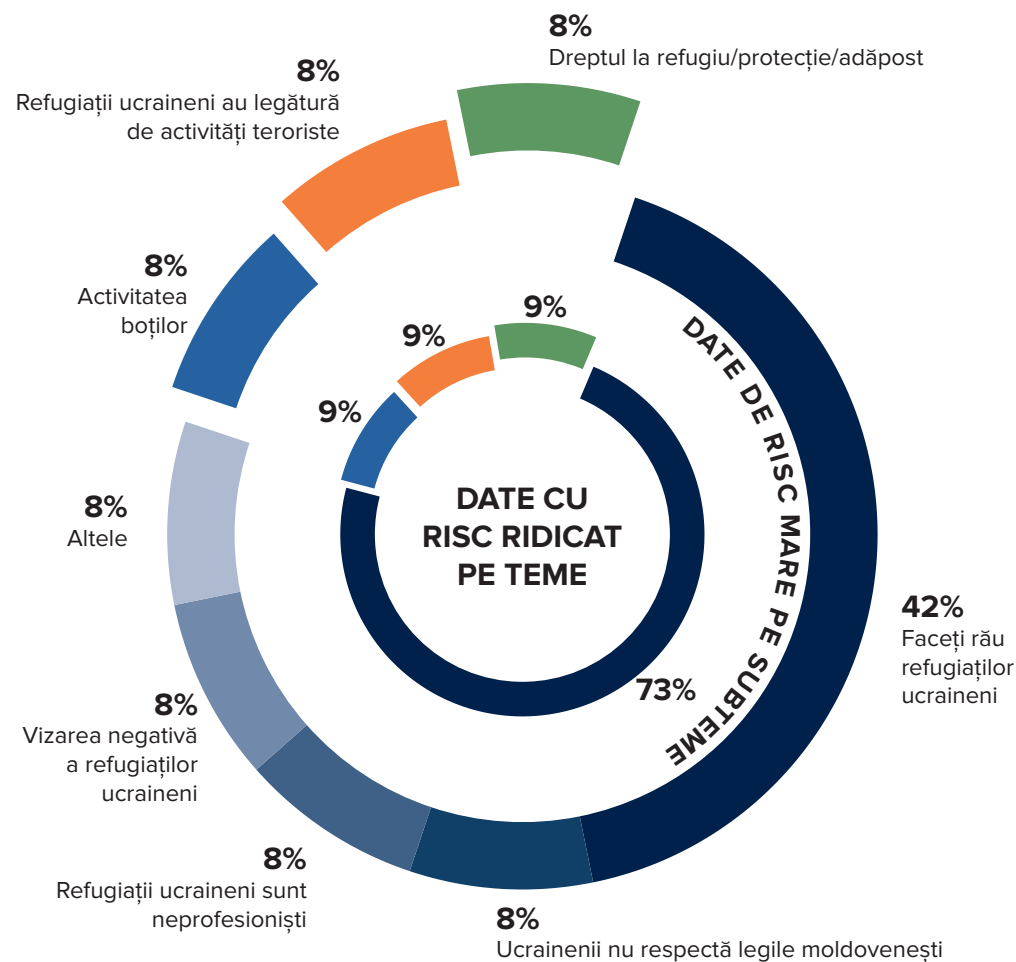
Evenimente semnificative în perioada de monitorizare



Constatări și tendințe



50% din datele colectate au fost identificate ca fiind o formă de discurs instigator la ură sau stigmatizare împotriva refugiaților ucraineni. Comentariile și sentimentele relevante pentru răspunsul și serviciile refugiaților au format cea mai înaltă clasificare, cu 21% din date, urmate de preocupările geo-politice (12%) și drepturile refugiaților (10,5%). Restul datelor au fost formate din activitate suspectată de bot, sentimente/prejudecăți despre moldoveni și comentarii media.



- ● ● ● ● Discurs instigator la ură și stigmatizarea refugiaților ucraineni
- Dezinformare
- Preocupări geo-politice
- Drepturile refugiaților

Datele cu risc ridicat sunt definite ca date cu o amenințare mare de prejudiciu iminent față de indivizi sau un grup și au credibilitate și tracțiune ridicate. În această cercetare, 3% dintre postări sau comentarii au fost definite de cercetători ca fiind cu risc ridicat. Unele comentarii violente și agresive au fost identificate și clasificate ca risc mediu, din cauza lipsei de tracțiune și credibilitate a postării sau a contului. Datele cu risc mediu (18 la sută) și datele cu risc scăzut (79 la sută) sunt relevante de a fi remarcate, deoarece acestea ne pot informa despre sentimente dăunătoare care reprezintă o amenințare îngrijorătoare, dar nu atât de imediată, pentru comunitate și pentru actorii din domeniul umanitar.

Pe lângă clasificarea datelor în teme și subteme, cercetătorii au identificat un „Tip de date” pentru a urmări unde anumite sentimente și teme s-au aliniat cu campaniile de dezinformare cunoscute, cazurile de informare greșită care au câștigat acțiune și convingeri și opinii generale. O mică parte a datelor a fost clasificată drept critică sau plângere, deoarece erau sentimente negative care includeau o sugestie relevantă pentru o anumită entitate (guvern / agenție umanitară – mai multe detalii pe parcursul raportului).

DISCURS INSTIGATOR LA URĂ ȘI PREJUDECĂȚI

Discursul instigator la ură și comentariile dăunătoare au format 47% din totalul datelor colectate și 52% dintre datele identificate ca fiind cu risc ridicat și mediu. Limbajul derogatoriu a fost colectat din 151 de postări și a fost adesea asociat cu sentimente de a trimite refugiații înapoi în Ucraina, sugestii că ucrainenii încearcă să profite de moldoveni, că refugiații ucrainenii sunt privilegiați, impresia că refugiații ucrainenii sunt cauza destabilizării economice și de securitate în societatea moldovenească.

Termeni derogatorii identificați în cercetare:

- Nazist, Ukronazi, Ukrofascist, Fascist / alți termeni care se referă la fasciști – găsiți în 18% din date
- *Khokhol* – un termen derogatoriu în limba rusă pentru ucrainenii – găsit în 11% din date
- Referiri la poporul ucrainean ca *teroriști* – găsite în 5% din date
- *Porc* – găsit în 3 la sută din postări (inclusiv referire la „porci pe masă” – care se referă la ingratitude (un porc pe masă nu spune mulțumesc și face mizerie de tot)
- Alți termeni derogatorii, cum ar fi *gunoi, barbari, curve, cățele, ciudați și poponar* au fost găsiți în 5% din date.

„Cât îi urăsc! S-au răspândit ca o ciură pe tot pământul. Mizerabil, mizerabil, lipsit de valoare, e nasol să te privesc, e dezgustător să citești. În curând, pe toată planeta vei fi mînat și bătut, ca niște șacali ponostici, nu te pot suporta.”

Gen necunoscut, grup Telegram „Republica Găgăuzia”, limba rusă

„Hokholii sunt trădători, curve ale sașilor evrei.”

Grupul Telegram „Republica Găgăuzia”, limba rusă

„Naziștii nu știu să creeze, doar distrugere, haos și decădere.”

Grupul Telegram „Republica Găgăuzia”, limba rusă

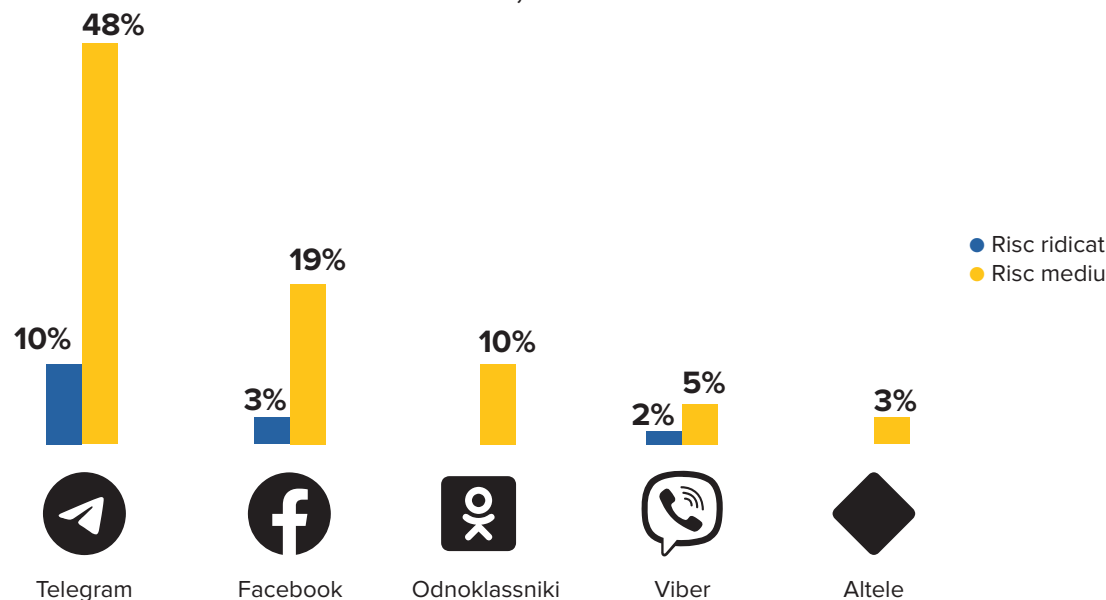
„Nu vă atingeți de Moldova! Barbarii nu sunt invitați aici!”

Femeie, grup de Facebook „Komsomol Truth in Moldova”, limba rusă

Un limbaj și sentimente derogatorii specifice au fost folosite pentru a descrie actualii președinți ai Ucrainei (Președintele Volodymyr Zelenskyy) și a Republicii Moldova (Președintele Maia Sandu). Deși, aceștea au apărut într-un număr relativ mic de postări, sentimentele sunt de remarcat: președintele Zelenskyy a fost denumit „clovn” în mai multe postări, iar într-o postare se pune sub semnul întrebării originea și naționalitatea președintelui Sandu. Ambii președinți sunt considerați aliniați cu „Occidentul”.

Cele mai îngrijorătoare date cu risc înalt și mediu au inclus comentarii care vizează refugiații ucrainenii cu violență sau abuz (66% din datele cu risc ridicat și 26% din datele cu risc mediu) sau cu afirmații că refugiații ar trebui să fie trimiși înapoi în

DATE CU RISC RIDICAT ȘI MEDIU PE PLATFORME



Ucraina. Majoritatea datelor cu risc ridicat au fost colectate pe Telegram (67 la sută), urmate de Facebook (22 la sută) și Viber (11 la sută). Telegram a apărut ca o platformă populară pentru grupurile de dreapta și extremiste, anonimatul oferit poate încuraja sau permite partajarea unor comentarii mai extremiste¹⁴, iar cercetările au arătat, de asemenea, că polarizarea grupului are loc în spații mai mici, închise¹⁵. Deși această cercetare nu a înregistrat o influență semnificativă asupra comentariilor cu risc ridicat de pe Telegram, natura grupurilor și profilurilor private a însemnat că nu a fost posibil de urmărit cât de des și cât de larg ar fi putut împărtăși utilizatorul sentimente similare.

„Voi veni acasă și voi bate și otrăvi orice creatură khohol, chiar și copiii nenorociți. Khoholii sunt dușmani.”

Gen - necunoscut, grup Telegram, „Republica Găgăuzia”, limba rusă

[Cu referire la o postare care arată soldați ucraineni în spital (neverificat)]
„Injectați-le cu antrax, este foarte posibil, sau tuberculoză pentru aceste creaturi. Și pur ipotetic, dacă manda Chișinăuskaya va descoperi rabia, va fi eliminată?”

Gen - necunoscut, grup Telegram, „Republica Găgăuzia”, limba rusă

„Cățele. Nebunii au sosit, nimeni nu știe câți dintre ei mai sunt aici. Toată lumea ar trebui să fie expusă și să închidă granițele.”

Gen - necunoscut, grup Telegram, „Republica Găgăuzia”, limba rusă

O îngrijorare deosebită sunt comentariile care pot incita la acțiuni dăunătoare împotriva refugiaților ucraineni, inclusiv acțiunile de „demascare” a refugiaților, sentimentele pro-Rusia cuplate cu ideea că ambasada SUA va fi distrusă și apel către oameni să se regrupeze pentru a „controla” ucrainenii și de a „reacționa aspru” la acțiuni și declarații ostile.

„Toți tocilarii să-i identifice și să-i pună la evidență. Este necesar să se creeze o agenție pentru afacerile cetățenilor nesiguri și să le controleze cu atenție activitățile, reacționând dur la ostilitățile lor.”

Gen – masculin, Grup Telegram, Politică moldovenească, limba rusă

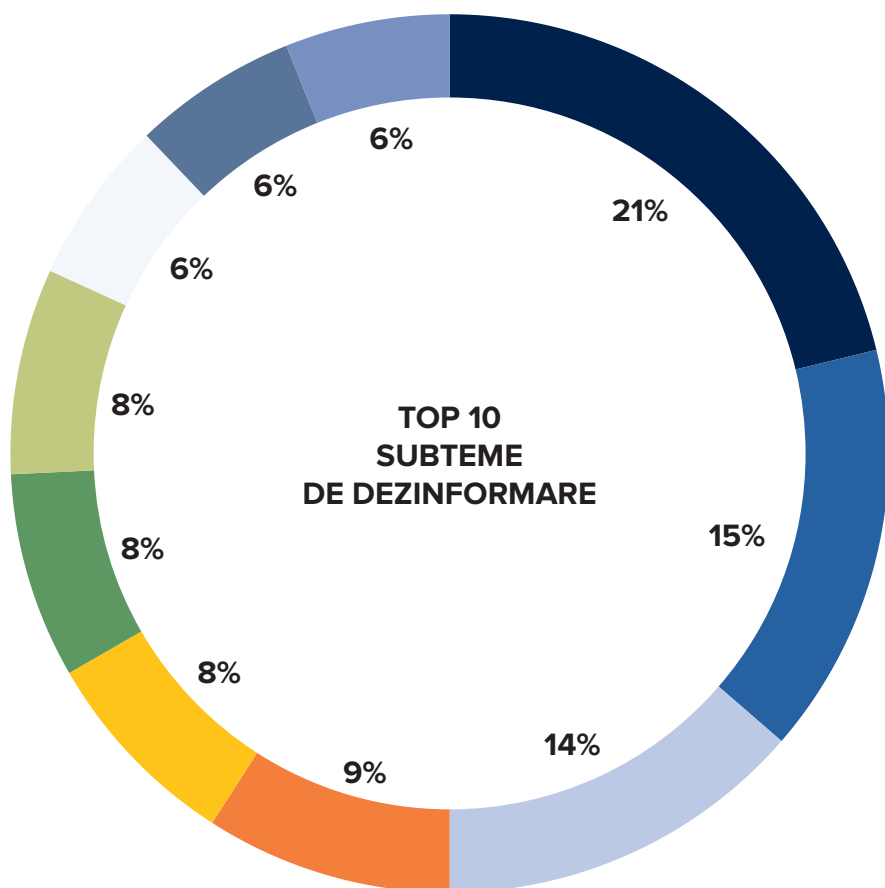
„Glorie Rusiei Victorie, veți vedea cine câștigă înainte de 9 mai [Ziua Victoriei – Al Doilea Război Mondial], asta e sigur Moldova, ambasada SUA va fi distrusă.”

Bărbat, Grupul Telegram „Argumente și fapte în Moldova”, limba rusă

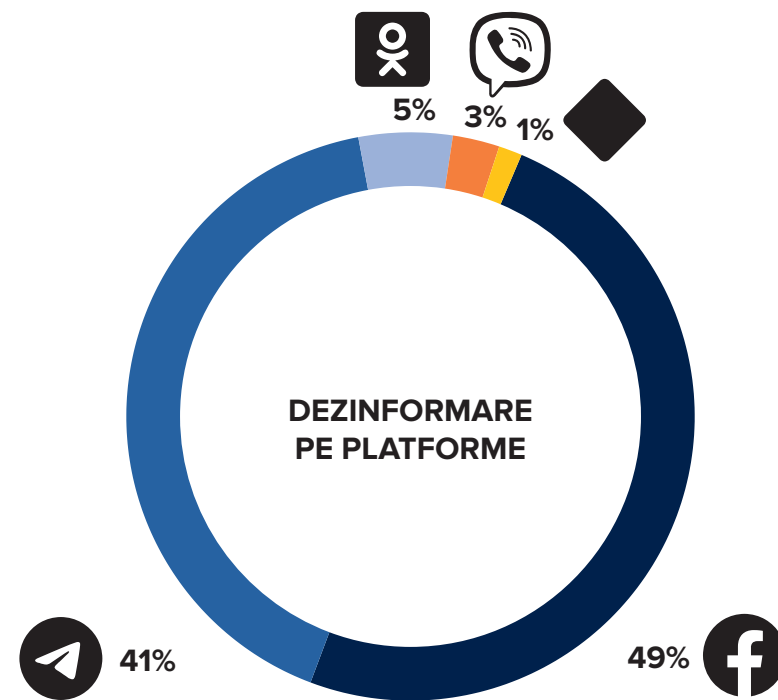
¹⁴ Centrul SPL, 2021

¹⁵ Strandberg și colab., 2021

Dezinformare și Informație greșită



- Refugiații ucraineni sunt naziști
- Refugiații ucraineni sunt cauza destabilizării
- Utilizarea unui limbaj derogatoriu
- Refugiații ucraineni sunt bogați
- Intrarea Moldovei în război
- Altele
- Ucrainenii sunt aliniați cu vestul
- Activitate boșilor
- Vizarea negativă a refugiaților ucraineni
- Refugiații ucraineni fură/distruge proprietăți



Cercetările efectuate pentru un raport Internews privind amenințările în comunicarea digitală pentru refugiații ucraineni din România și Moldova a constatat că de la începutul răspunsului umanitar în criza refugiaților, campanii de dezinformare susținute de Kremlin - inclusiv sentimente dezbinătoare împotriva refugiaților - au fost vehiculate prin postări pe rețelele sociale în țările gazdă, inclusiv în Moldova¹⁶. Cercetările realizate de Institutul pentru Dialog Strategic (ISD) din Marea Britanie au evidențiat reportaje false făcute despre presupuse crime sau atacuri atribuite refugiaților ucraineni. Conform analizei ISD din octombrie 2022, care examinează discuțiile în limba rusă despre refugiați pe Telegram, diferite grupuri sunt vizate cu narațiuni uneori polarizante (de exemplu, refugiații nu sunt bineveniți în Europa, și

¹⁶ <https://www.wired.co.uk/article/moldova-disinformation-war-ukraine>

refugiații reprezintă o amenințare pentru țările gazdă).¹⁷ Pentru a ajuta la rezolvarea acestei probleme, Ucraina și Moldova au făcut solicitări operaționale către Europol de a elimina mesajele Telegram care răspândesc dezinformarea și știrile false, la care Europol a răspuns prin eliminarea canalelor Telegram specifice utilizate pentru dezinformarea și știrile false pro-ruse (EC3 și Unitatea de Referință UE Internet).¹⁸

În raportul periodic din februarie 2023 asupra narațiunilor de dezinformare despre războiul din Ucraina, Observatorul European Digital Media a publicat informații despre fake news/urile care circulă despre ucraineni, război și președintele Zelensky.¹⁹ Datele colectate în această monitorizare socială concentrată asupra comunității online din Moldova indică răspândirea unora dintre aceste narațiuni, printre care: opinia publică europeană împotriva sprijinului pentru Ucraina în război, că refugiații ucraineni sunt naziști, lași, corupți și delapidază fonduri de ajutor. Scopul acestei cercetări nu a fost suficient de extins pentru a determina dacă aceste sentimente au fost împărtășite din cauza interferențelor rusești sau dacă ele sunt sentimente în sine care există deja în unele secțiuni ale societății moldovenești.

27% din date au fost aliniate cu relațiile raportate de dezinformare, inclusiv:

Ucraineni sunt naziști sau sunt aliniați cu grupuri fasciste (5% din datele colectate), inclusiv că numai naziștii au fugit din Ucraina și folosesc Moldova pentru a scăpa de consecințe. Acest sentiment se aliază cu constatările Barometrului de Opinie Publică din Republica Moldova²⁰ din 2021, care indică că 15% dintre moldovenii cred că războiul este

o operațiune militară de eliberare a Ucrainei de naziști, iar 17% cred că Rusia se apără de atacurile Ucrainei. O serie de postări ca răspuns la un articol media despre graffiti anti-ruse pictate pe unele casele din orașul Bălți a stârnit rapid referiri la naziști / fasciști.

„Mă enervează doar că naziștii au venit la noi să „stea afară” și să-și picteze simbolurile și sloganurile pe propriile noastre case”.

Femeie, Grup Telegram „Bogdan Tirdea”²¹,
limba rusă

„Probabil că acest lucru a fost făcut de ukrofasciști, avem mulți dintre ei, cum ar fi refugiați”.

Femeie, Grup Telegram „Bogdan Tirdea”,
limba rusă

Narațiuni conform cărora **ucrainenii sunt bogați** (4% din datele colectate), inclusiv că numai oamenii bogați și fasciștii au fugit și că oamenii săraci, „buni” rămân în Ucraina. Comentariile tindeau să se concentreze în special în jurul mașinilor scumpe și în jurul modului în care se îmbracă refugiații ucraineni din Moldova (mergând la proceduri de înfrumusețare, de exemplu). Aceste comentarii au fost adesea cuplate cu referire la refugiații ucraineni care primesc plăți lunare în numerar sau alte ajutoare, iar multe comentarii au fost ca reacție la introducerea protecției temporare pentru refugiații ucraineni în Moldova.

„Ei sunt asistență plătită pentru locuință și [mâncare] și conduc Porsche și Mercedes.”

Bărbat, pagină de Facebook pentru Point (site-ul de știri online), limba rusă

„...Au mâncare, haine, acest certificat pentru toate achizițiile gratuite. 4.000 lei se primesc curat. Ei merg după păr, manichiură, sprâncenele, măriri de gene. Regine. Îi hrănesc gratuit. Și noi nu am avut așa ceva. Iar în Europa toți sunt forțați să muncească și nu li se acordă niciun beneficiu. Întrebarea este pentru cine se îmbracă acești refugiați? Uite, oamenii noștri vor fi luați.”

Femeie, grupa Telegram „Argumente și fapte în Moldova”, limba rusă

„Da, aici jumătate dintre refugiați călătoresc în vehicule în valoare de 100.000 de dolari ca să li se ofere protecție acestor creaturi?”

Masculin, grupa Telegramă „Argumente și fapte în Moldova”, limba rusă

Au existat, de asemenea, dovezi ale unei contra-narațiuni mai puțin proeminente conform cărora ucrainenii sunt săraci și folosesc războiul ca scuză pentru a fugi de sărăcie și pentru a veni în Moldova ca refugiați economici, profitând de sprijinul disponibil.

¹⁷ https://www.isdglobal.org/digital_dispatches/a-false-picture-for-many-audiences-how-russian-language-pro-kremlin-telegram-channels-spread-propaganda-and-disinformation-about-refugees-from-ukraine/

¹⁸ <https://www.europol.europa.eu/europolper centE2per cent80per cent99s-solidarity-ukraine>

¹⁹ <https://edmo.eu/war-in-ukraine-the-fact-checked-disinformation-detected-in-the-eu/>

²⁰ <http://bop.ipp.md/en>

²¹ Lider adjunct al Partidului Socialiștilor din Republica Moldova, [cunoscut pentru sentimentele sale anti-Occident](#)



„Voi, refugiați din Ucraina, ați fugit în Moldova pentru a vă îmbogăți? Nu vă e rușine? Întoarce-te la locul tău în Ucraina și îmbogățește-te acolo, Clovnul te va adăuga.”

Gen / necunoscut, grup Telegram „Notebook Moldova”, limba rusă



„Au fugit de sărăcie, nu de război. Au crezut că va fi mai bine în străinătate, dar nu au fost bineveniți acolo”.

Femeie, Odnoklassniki, Point.md (Pagina oficială Media online), rusă

Ucrainenii sunt aliniați cu „Occidentul” inclusiv Națiunile Unite, Uniunea Europeană și Statele Unite (2% din datele colectate). A existat, de asemenea, o narațiune dominantă că cei care îi susțin pe ucrainenii (inclusiv agențiile umanitare, guvernul Republicii Moldova și personalitățile politice – în special președintele Sandu) fac acest lucru pentru că sunt aliniați cu Occidentul sau urmează voința Occidentului.



„Uitați de toate acordurile - hokholii vor intra și vor ajunge în depozitele din Kolbasnaya²²... iar NATO îi va sprijini în acest sens”.

Gen necunoscut, Telegram „Republica Găgăuzia”, limba rusă



„Ascultă postarea că ești un khokhol, ceea ce înseamnă că ești ukronazi. Te-ai vândut în America, ai vândut țara, ai un clovn, așa că taci. Rusia va câștiga oricum, e timpul să înțelegem. Moldova nu va lupta pentru tine!”

Femeie, Grupul Telegram „Komsomolskaya Pravda în Moldova”, limba rusă



Totul este pentru ucrainenii, nimic pentru moldovenii, principalul e că le place europenilor și lui Biden.

Bărbat, Grupul de Facebook „Argumente și fapte în Moldova”, limba rusă

Ucrainenii sunt cauza destabilizării (5% din datele colectate). Pe parcursul perioadei de monitorizare au avut loc mai multe incidente care au implicat schimbări neașteptate în guvernul Republicii Moldova, care au avut ca rezultat acoperire media și postări pe rețelele sociale. Pe baza datelor eșantionului colectat, această cercetare arată că acele evenimente i-au determinat pe oameni să facă legături între instabilitate și refugiații ucrainenii, bazându-se probabil pe narațiunile de dezinformare deja prezente în comunitate. Sentimentele despre refugiații ucrainenii ca fiind cauza destabilizării au provenit și din atenția presei asupra ucrainenilor care participă la protestele de stradă din Chișinău – inclusiv proteste care nu au legătură cu războiul, cum ar fi un marș LGBTQ+ și feminist care a avut loc de Ziua Internațională a Femeii (8 martie).

Amenințările cu tentă teroristă, tulburările în zonele separatiste și reportajele despre pretențiile Rusiei (care au fost respinse de guvernul moldovean) privind un complot ucrainean de invadare a Transnistriei au înregistrat o creștere generală a comentariilor care asociază refugiații ucrainenii cu destabilizarea. Cele mai multe comentarii conexe nu menționează în mod specific refugiații, dar multe se referă la ucrainenii din Moldova, spre deosebire de comentariile mai generale despre preocupările geo-politice legate de Rusia. Unele comentarii indică asupra faptului că aceștia sunt văzuți drept instrumente de destabilizare, cum ar fi creșterea populației de ucrainenii în zonele separatiste, vorbirea limbii ucrainene și acoperirea prezenței militare cu refugiați.



„Vor să ne impună războiul.”

Femeie, TV8 (canal tv moldovenesc) pagina de Facebook, limba română



„Sarcina este clară... introduce trupe sub pretextul refugiaților.... așteptați semnalul și împreună cu naționaliștii faceți presiune asupra Transnistriei și azoviții sunt deja aici??? Mariupol 2....2,6 milioane de moldovenii ca scuturi umane. Excelent. Ce urmează?”

Bărbat, Grupul Telegram „Komsomolskaya Pravda în Moldova”, limba rusă

Sușține că ucrainenii sunt conectați la activități teroriste (1% din datele colectate). Majoritatea datelor menționează refugiații ucrainenii ca fiind conectați la activități teroriste legate de zvonurile insurgenței din Transnistria (numită și Pridnestrovie mai jos).

²²Kolbasnaya / Cobasna is a reported [illegal arms depot located in Transnistria](#)

²³<https://www.theguardian.com/world/2023/feb/24/moldova-dismisses-russia-claims-of-ukraine-plot-to-invade-transnistria-region>

Liderul Transnistriei a mai spus că cei care au ajuns refugiați din Ucraina au organizat o rețea teroristă pentru a realiza actul terorist, aceasta a fost neutralizată. Potrivit acestuia, autoritățile vor identifica pe toți cei care sunt recrutați și au sprijinit acest grup.

Gen necunoscut, pagina Odnoklassniki pentru Centrul TV (TV rusesc), limba rusă

„Nu este nevoie să acceptăm și să hrănim refugiații din Ucraina și cheltuielile noastre. Zelensky încearcă să distrugă pacea în țară. A pregătit un atac terorist în Transnistria. Ei trebuie judecați. Noi [venim] la ei în pace, iar ei la noi cu război.”

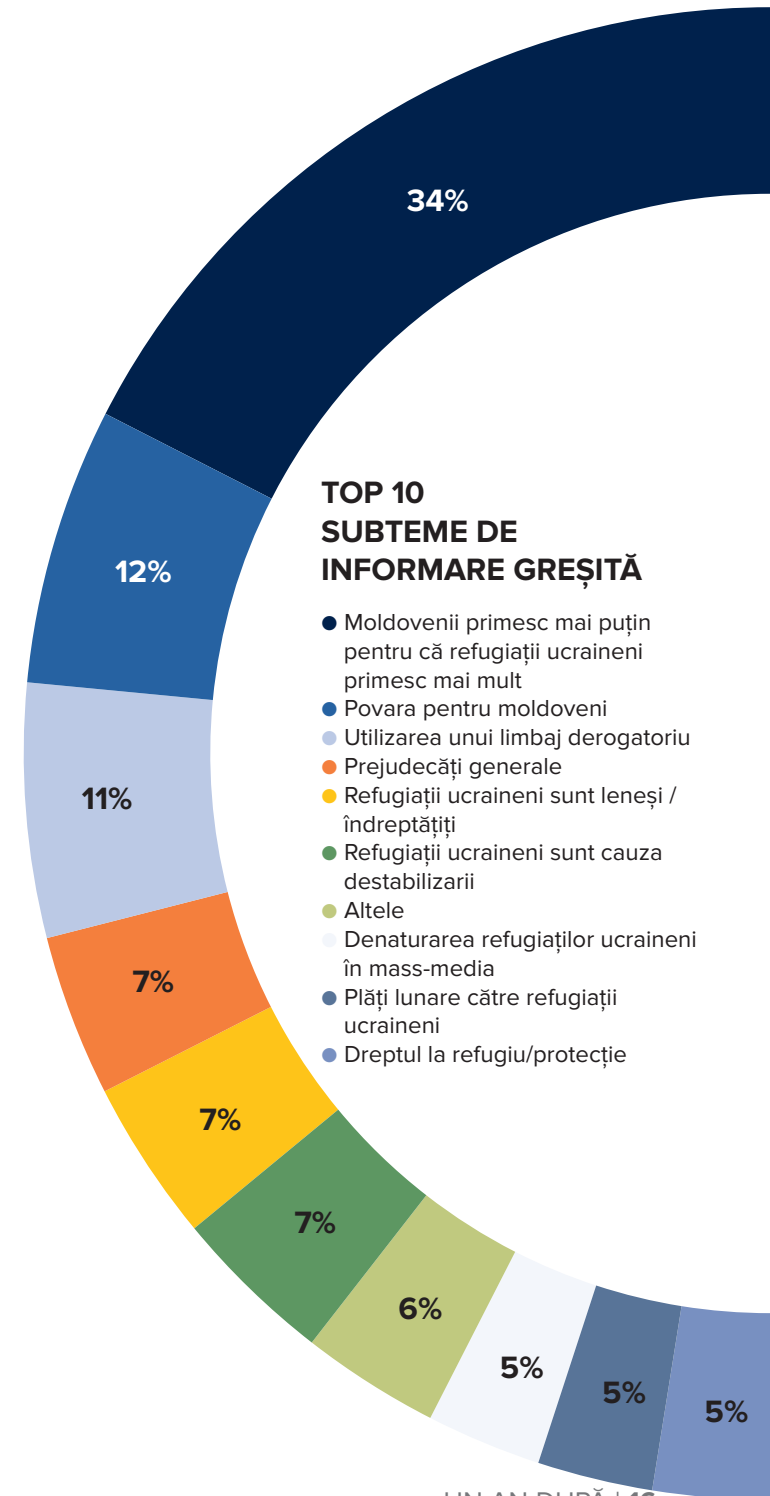
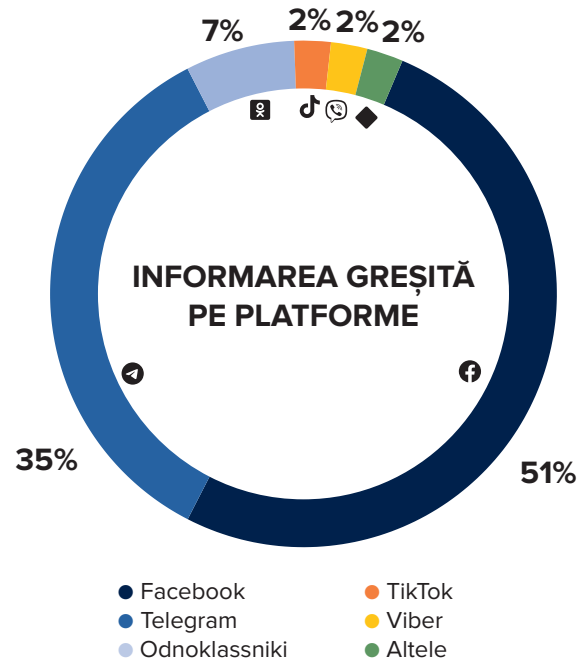
Femeie, grupul de Facebook Komsomolskaya Pravda în Moldova, limba rusă

„Aparent, acesta este un semn de „recunoștință” pentru tot ceea ce a făcut Pridnestrovie pentru ei... Pentru toți refugiații lor, pe care i-a găzduit în mii, i-a adăpat și hrănit... Ei bine, așa cum se spune... Fiecare împărtășește ce are, ce poate. Sunt atacuri teroriste mortale, aparent, nimic mai mult. Este aceasta singura recunoștință și apreciere pe care o pot oferi?”

Femeie, pagină personală de Facebook, limba rusă

Pe baza datelor eșantionului, narațiunile de dezinformare și sentimente violente au fost predominante în special în ceea ce privește zonele separatiste din Transnistria și Găgăuzia. După cum a fost descris mai sus, sentimentele în jurul terorismului și destabilizării s-au concentrat asupra situației din Transnistria.

Pe lângă narațiunile despre care se știe în prezent că sunt asociate campaniilor ruse de propagandă și dezinformare, cercetarea a identificat sentimente, opinii și zvonuri clasificate drept informații false (26% din datele colectate). În majoritatea cazurilor, unele elemente ale sentimentelor s-au bazat pe experiențele reale ale cetățenilor din Moldova și, prin urmare, au fost clasificate drept Convingere sau Observații (47 la sută din datele colectate). Cu toate acestea, componentele multor dintre aceste comentarii pot fi considerate ca fiind legate de promovarea dezinformării.



Refugiații ucraineni ar trebui să lupte în război, refugiații sunt lași (3% din datele colectate). Multe dintre aceste sentimente au apărut ca urmare a participării refugiaților ucraineni la protestele pașnice desfășurate în fața ambasadei Rusiei la Chișinău. Sentimentele păreau să vizeze, în special, bărbații ucraineni tineri, cu un limbaj mai puternic despre „întoarcerea lor în Ucraina”, prezente în special pe Telegram.

„Ei bine, ai fugit de război și de moarte, te-am acceptat, ei bine, trăiește în pace pentru tine. Ce faci cu cârpele astea, provoacă un reflex de vomă. Ei bine, ce manie să intri în ochii tuturor și să arăți că ești din 404?! Nu se adună puțin, dacă crezi că ești patriot, atunci mergi în față, iar dacă ai fugit, atunci ascunde steagul „patriot” kuva.”

Gen – necunoscut, Telegram Group, Republica Găgăuzia, limba rusă

„Și ce face în Moldova atât de tânăr? Când ar trebui să fie în prima linie și cum a fost ratat?”

Femeie, pagina Odnoklassniki, SalutMoldova/Hi Moldova, limba rusă

„În Transnistria, este necesar să returnăm toți acești bărbați „refugiați” în Ucraina.”

Gen necunoscut, grup Telegram „Komsomolskaya Pravda in Moldova”, limba rusă

„Deci, ce naiba este prostia asta, ei trăiesc printre pensionari săraci și bețivi? Cățea, cu pistoalele în mână și le pune în tranșee, asta sigur pune porcul la masă.”

Gen necunoscut, Grupul Telegram „Republica Găgăuzia”, limba rusă

Sentimentele conform cărora **moldovenii primesc mai puțin pentru că ucrainenii obțin mai mult** a fost cea mai dominantă dezinformare/convingere și observație de narațiune înregistrată, reprezentând 10% din datele colectate. Pe măsură ce știrile și informațiile circulau în februarie și martie despre acordarea de către Guvernul Republicii Moldova a protecției temporare ucrainenilor strămutați, cercetătorii au căutat postări similare ca răspuns. Multe comentarii au fost pozitive și susținând măsurile de protecție temporară; cu toate acestea (în conformitate cu obiectivul acestei cercetări) cercetătorii au colectat o parte semnificativă a comentariilor negative. Comentariile au variat de la îndemnul pentru refugiații ucraineni de a pleca acasă, până la îngrijorarea că odată cu acordarea protecției temporare refugiaților, moldovenii vor fi ignorați și mai mult. Pensionarii au fost adesea menționați ca parte a populației din Moldova lipsită de resurse și sprijin, care devin mai vulnerabili din cauza resurselor care merg „în schimb” către refugiații ucraineni.

„Ce creaturi sunt acești haholi! Alocația vouă, naziștilor, o plătesc moldovenii și găgăuzii, în timp ce poporul din Moldova supraviețuiește în sărăcie, pieri creaturi de haholi.”

Gen necunoscut, Telegramă, Гагаузская Республика (Republica Găgăuză), rusă

„Pensionarii noștri stau pe margine și nu pot primi pensii. Iar [ucrainenii] sunt aroganți și lipsiți de scrupule. Suntem moldoveni răbdători. Dar există un astfel de cuvânt - teme-te de mânia răbdării”.

Gen necunoscut, pagină de Facebook pentru Point.md, limba rusă

„Guvernul Moldovei ia de la gura popoului și dă ucrainenilor!”


Gen necunoscut, grup Telegram „Moldova Notebook”, limba rusă

Percepțiile asociate au indicat un sentiment larg răspândit că răspunsul umanitar la criza refugiaților ucraineni este o povară pentru populația moldovenească (6 la sută) și – într-o măsură mai mică – pentru guvernul moldovenesc (2 la sută). Aceste narațiuni s-au concentrat în special în jurul asistenței medicale, probabil determinate de creșterea costului politicilor de sănătate pentru cetățenii Republicii Moldova la sfârșitul anului 2022²⁴.


„De aceea, moldovenii trebuie să cumpere poliță medicală cu 12.000 de lei pentru a acoperi serviciile făcute ucrainenilor”. (Comentează sub un articol de știri că ucrainenii au acces la asistență medicală de urgență)

Femeie, Facebook, NOI.MD на русском (Pagina oficială Media online), limba rusă

²⁴Moldpress, Decembrie 2022

 „Moldova este cea mai săracă țară din Europa. De ce ai venit aici? Oamenii de aici sunt săraci. Refugiații trăiesc mai bogați decât moldovenii. Refugiații nu vor să muncească, dar cine ar trebui să-i sprijine? Bugetul Moldovei sărace îi sprijină prin jefuirea populației din țara lor. Nu te plânge, este și mai rău pentru noi.”


Femeie, grup de Facebook „Argumente și fapte în Moldova”, limba rusă

 „Moldova ajută cât poate. Și pentru a aranja un loc de muncă, și colectează ajutor umanitar. va spun mai multe! Iar politicile [de sănătate] sunt gratuite și sunt instruite în grădinițe și școli. Orice ar fi, dă și din banii contribuabililor, iar fără bani din afară nici nu ne-am putea hrăni. Ne menținem pe linia de plutire. Pentru țara noastră săracă, aceste sume mici de ajutor au o greutate enormă pentru noi.”

Femeie, Facebook, Point.md (Pagina oficială Online media), limba rusă

Narațiunile privind povara asupra moldovenilor s-au intersectat și cu percepția conform căreia Moldovenii profită de pe urma refugiaților ucraineni (1 la sută). O cantitate mică de date colectate a oferit, de asemenea, perspective asupra conexiunilor dintre această narațiune și convingerea că ucrainenii consideră că moldovenii sunt needucați (mai puțin de 1 la sută din datele colectate). În plus, sentimentele că ucrainenii nu respectă legile moldovenilor sunt

relativ răspândite în datele colectate (3 la sută) și pot fi legate de acest sentiment de nerespectare a moldovenilor.


 „Cel mai dezastruos este faptul că are cea mai mare parte dreptate, suntem proști că îi acceptăm și acum își șterg picioarele pe noi.”

Bărbat, cont personal Tik-Tok, limba română


 „Ei locuiesc aici și profită de noi.”

Gen necunoscut, grup Viber Transnistria, rusă limba


Legat de sentimentele că refugiații ucraineni nu îi respectă pe moldoveni și stilul de viață al Republicii Moldova, precum și cu stigmatizarea larg răspândită în jurul refugiaților ucraineni care sunt bogați, este opinia că **refugiații ucraineni sunt leneși și privilegiați**. Aceasta a fost o narațiune destul de comună în datele colectate (4 la sută) și s-a referit la refugiații ucraineni ca fiind neprofesioniști, care nu doresc să lucreze. Două dintre comentariile citate mai jos sunt ca răspuns la un articol online care raportează că refugiații ucraineni din Elveția vor trebui să-și vândă mașinile pentru a primi beneficii sociale.

 „Nu vor să lucreze nicăieri. Și au nevoie doar de beneficii, doar de apartamente”

Femeie, Facebook, Point.md (Pagina oficială Online media), limba rusă

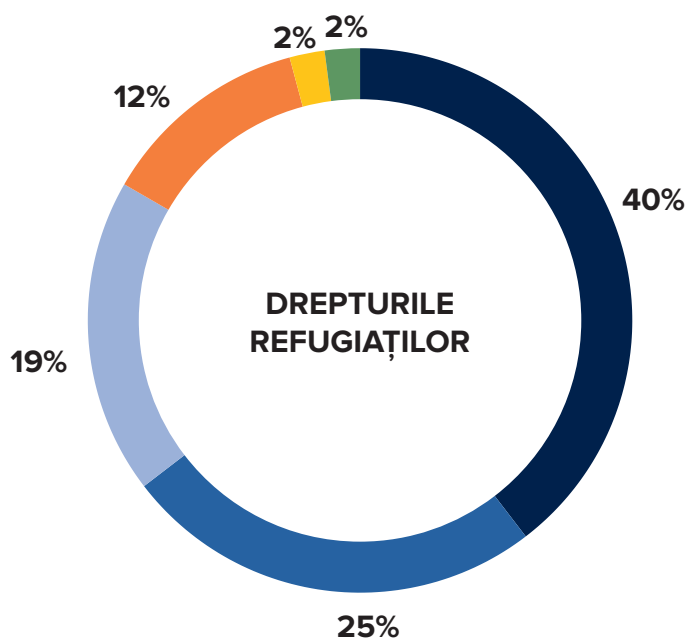
 *Ființe stânjenite, trebuie să fii alungat de la muncă, așa târfa, ți s-a dat o slujbă, stai cu cana chicotind și primești și ajutor de la noi, iar moldovenii supra-viețuiesc, unde este dreptatea, dă afară AȘA CREATURĂ, afara!!!!*

Femeie, grupul Odnoklassniki „Salut, Moldova!, limba rusă

 „Moldova este o țară care a primit refugiați din Ucraina, iar refugiații s-au dovedit a fi nerecunoscători [emoticon porc]. De ce hotelul nu este de cinci stele, de ce piscina nu funcționează în hotel, serviți-le gratuit mâncare în restaurante pentru că sunt ucraineni. Nu vorbiți rusește cu ei, atunci nu mănâncă, nu mănâncă, înșeală oamenii care îi lasă să intre în casă. Să ne fie milă de ei? Moldovenii ajută pe cine pot. La vamă se întâlnesc oameni și te duc refugiați oriunde ai nevoie în mașinile lor personale, dar oamenii tăi care intră în Lexusuri cu câini nu au ridicat degetele pentru a-și ajuta compatrioții. Nu ai credință.”

Gen necunoscut, Facebook, Point.md (Pagina oficială Online media), rusă

Drepturile refugiaților



- Dreptul la refugiu/protecție/adăpost
- Dreptul la protest
- Refugiații ucraineni ar trebui să lupte în război
- Protecție temporară
- Angajare/muncă forțată
- Dreptul la muncă

Comentariile legate de drepturile și protecția refugiaților au reprezentat 13% din datele colectate. Sentimentele colectate au demonstrat o lipsă generală de înțelegere și/sau respingere a dreptului la protecție, 17% dintre datele referitoare la drepturile refugiaților conținând dezinformări sau conexiuni către campanii de dezinformare. Sentimentele negative legate de protecție au fost declanșate în special de anunțul statului de protecție temporară pentru refugiații ucraineni și resortisanții țărilor terțe din Moldova.



„Nu au nevoie de protecție, ci de drumul înapoi în patria lor. Își pompează drepturile peste tot în lume, ca elita lumii întregi. Uf!!!”

Femeie, Telegram „Argumente și fapte în Moldova”, limba rusă



„Ar trebui să adoptăm o lege cu privire la deportarea lor”.

Gen necunoscut, Telegram, grupul Republicii Găgăuze, limba rusă



„Acești poponari ar trebui să fie împușcați imediat.”

Bărbat, grup Telegram „Argumente și fapte în Moldova”, limba rusă



„De ce poliția nu reprimă acești tipi nenorociți? Și de ce Ceban [primarul Chișinăului] a dat piața pentru acești noobi, pentru ca oamenii să se uite la aceste ticăloșii de sărbători.”

Femeie, grup Telegram „Argumente și fapte în Moldova”, limba rusă



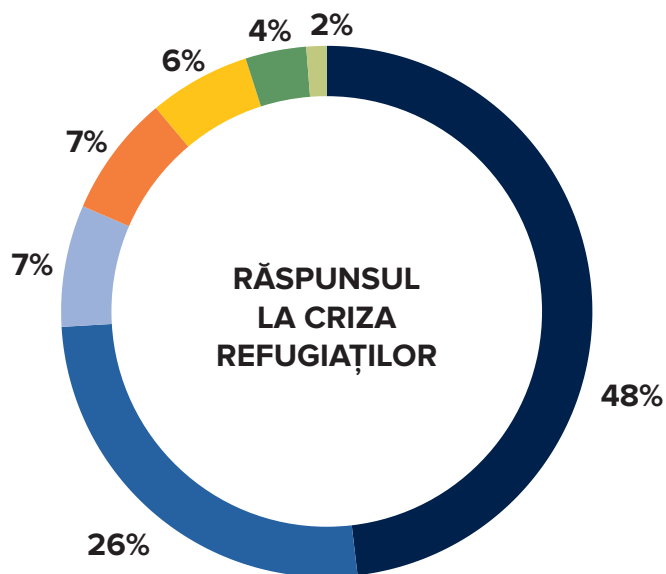
„Ar trebui să protesteze acasă.”

Femeie, Facebook, TV8 (Pagina oficială Online media), română

Sentimentele negative în legătură cu dreptul refugiaților la proteste au fost proeminente, cercetătorii monitorizând o creștere a limbajului derogatoriu și violent ca răspuns la acoperirea mediatică a participării cetățenilor ucraineni la un marș feminist și LGBTIQ+ care a avut loc pe 8 martie. Unele sentimente negative au indicat frustrarea că protestatarilor ucraineni li s-a permis să celebreze Ucraina când marșul a trecut de ambasada Rusiei și că, în general, refugiaților ucraineni li sa permis să se alăture protestului. Potrivit unui sondaj realizat în Republica Moldova în iunie 2022, 64% dintre respondenți ar „exclude” persoanele LGBT din Moldova, ceea ce face probabil ca prejudecățile împotriva persoanelor cu orientare sexuală și identitate de gen diversă să se cupleze cu sentimentele anti-refugiaților ucraineni în acest caz.²⁵

²⁵ [Radio Europa, iunie 2022](#)

RĂSPUNSUL UMANITAR LA CRIZA REFUGIAȚILOR ȘI PERCEPȚIILE AGENȚIILOR UMANITARE



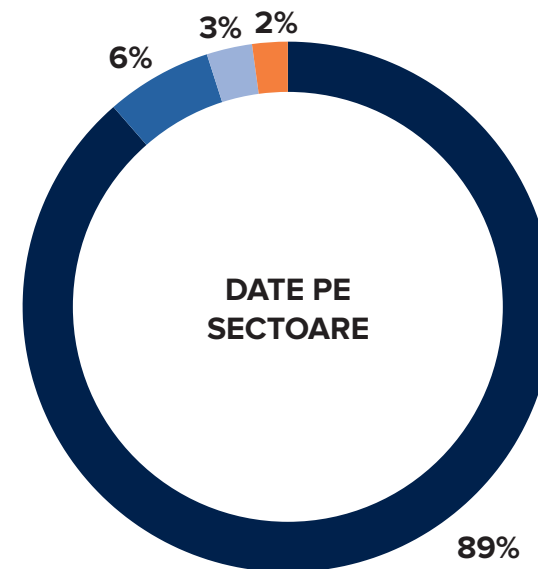
- Moldovenii primesc mai puțin pentru că refugiații ucraineni primesc mai mult
- Povară pentru moldoveni
- Povară pentru Guvernul Republicii Moldova
- Plăți lunare către refugiații ucraineni
- Inegalitatea ajutorului
- Altele
- Informații greșite despre cine finanțează răspunsul la criza refugiaților

„Banii au fost alocați până acum pe hârtie. Și câți dintre ei vor ajunge la destinatar?”

Femeie, grup Telegram „Caiet Moldova”, limba rusă

Conform Evaluării Ecosistemului Informațional efectuate de Internews, cetățenii moldoveni cer o mai mare transparență în răspunsul umanitar la criza refugiaților, dorind să afle mai multe despre proveniența banilor alocați refugiaților (25 la sută) și cum sunt aceștia cheltuiți (25 la sută). Este important de menționat că o parte semnificativă (24 la sută) dintre cetățenii din Moldova chestionați au indicat, de asemenea, că nu sunt interesați de informații despre răspunsul la criza refugiaților. Dezinformarea și informațiile false în cadrul discursului online al cetățenilor din Moldova legat de răspuns la criza refugiaților au fost identificate în această cercetare, aliniindu-se, atât cu apelul la o mai mare transparență și informare, cât și cu nivelul de nedorință sau indiferență de a fi mai informat, indicat în evaluare.

Printre comentariile și sentimentele negative referitoare la sectoarele specifice de asistență umanitară, majoritatea au fost preocupați de Protecție (6 la sută) și Cash (3 la sută). Unele comentarii au exprimat îngrijorarea că banii nu vor ajunge la refugiați, iar alții se plâng de suma de bani pe care o primesc refugiații în comparație cu ajutorul acordat populației Moldovei, sau că refugiații sunt frauduloși în colectarea asistenței în numerar (de exemplu, obținerea unui loc de muncă în timp beneficiază, de asemenea, de ajutor umanitar). Există, de asemenea, o temă persistentă de comentarii care combină asistența umanitară cu asistența guvernamentală și puține indicii că există conștientizarea sau înțelegerea modului în care serviciile guvernamentale și asistența umanitară în numerar sunt coordonate.



- N/A
- Protecție
- Bani
- Sănătate

„Apropo, despre refugiați... Moldova consideră refugiații pridenstrovieni ca fiind ai săi. UE le alocă ajutoare, ca și pentru cele moldovenești. A primit vreodată Pridnestrovie aceste fonduri?”

Gen necunoscut, Telegram Group, WTF Moldova?!, limba rusă

„Deja i-am dus pe nenorociții ăștia aroganți la inutil, se poartă prostesc peste tot trebuie alungați cu o mătură urât mirositoare de aici, lasă sandu, grosu, gavrilița, să li se ia spatele și să se sprijine pe cheltuiala lor, și nu pe impozitele noastre și in defavoarea saracilor nostri pensionari. Sunt bani pentru ei sub formă de indemnizație când intră în țară, dau imediat card de 3000.00 lei, dar nu sunt bani să-i despăgubească pe bieții bunici, ei spun „bugetul nu e cauciuc”

Gen necunoscut, Telegrama „Republica Găgăuzia”, limba rusă

Datele indică, de asemenea, eforturi de a asocia sprijinul umanitar pentru refugiați cu o agendă direcționată pentru a-i ține pe refugiații ucraineni departe de țările vest-europene. Următorul comentariu a fost făcut pe un grup de Facebook cu 79.000 de membri (deși cu relativ puțină tracțiune pe postări):

„UE și ONU fac totul pentru ca refugiații să nu ajungă în Europa... iată banii pentru tine și rezolvă-i.”

Bărbat, grup de Facebook „Știri proaspete din Republica Moldova”, limba rusă

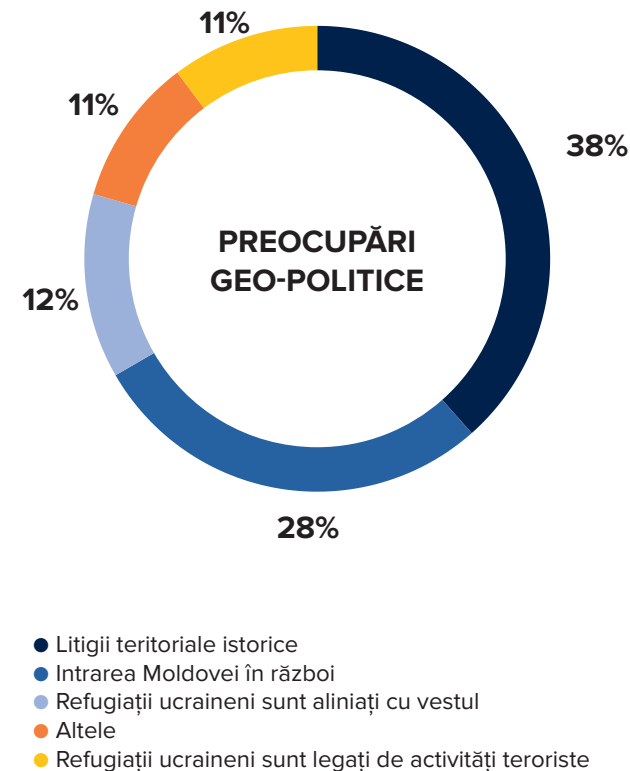
Eșantionul de date colectat nu a indicat în mod specific sentimente negative față de serviciile umanitare pentru refugiați, ci mai degrabă o nemulțumire generală că refugiații sunt sprijiniți.

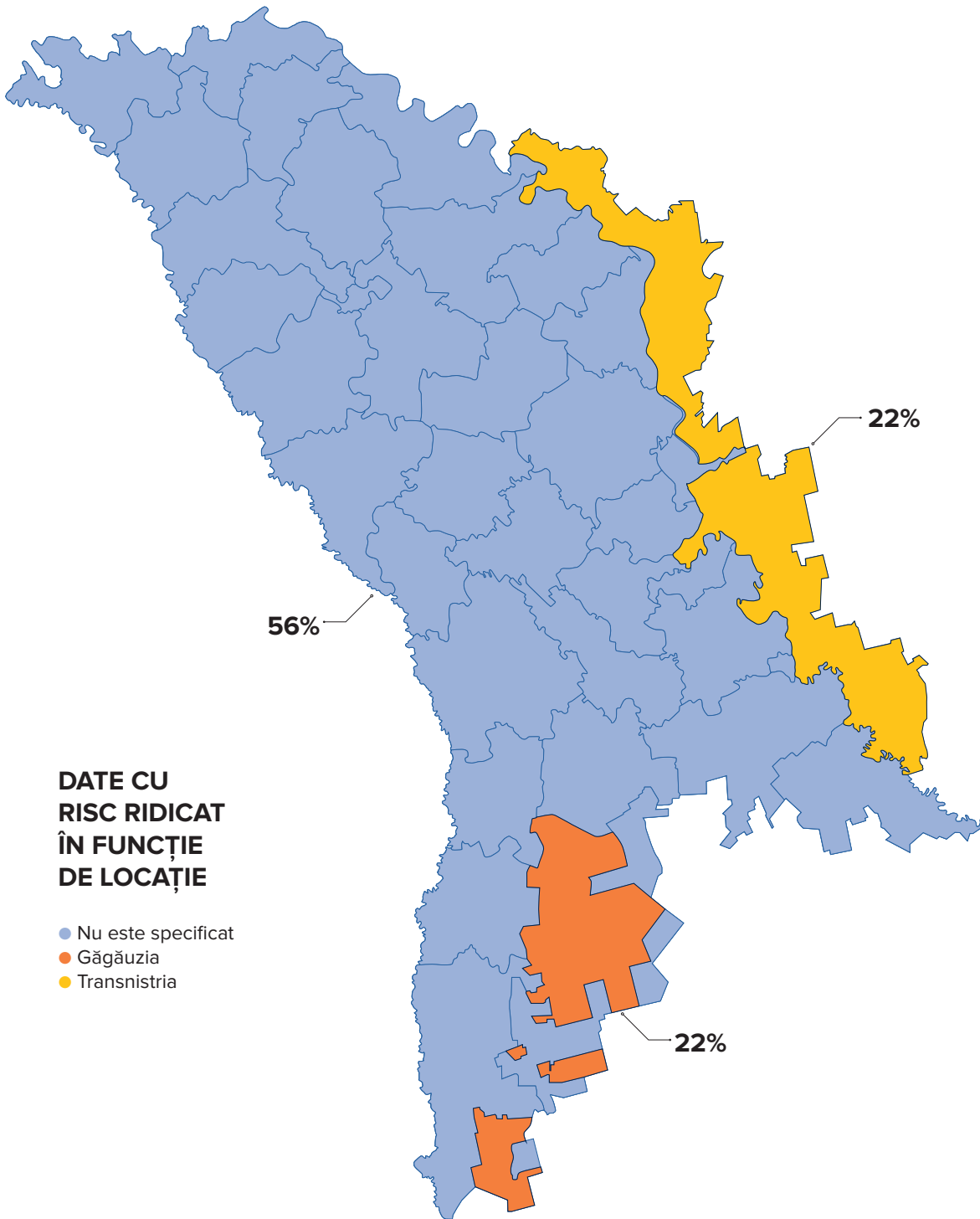
LIMBĂ ȘI TENSIUNI SOCIALE ISTORICE

Conform Evaluării Ecosistemului Informațional (IEA) privind răspunsul la criza refugiaților ucraineni în Moldova (realizat de Internews), deși mulți ucraineni și cetățeni din Moldova pot comunica în rusă, există dovezi conform cărora conotațiile istorice și sociale legate de anumite limbi pot alimenta tensiunile sociale.²⁶ 72 la sută dintre refugiații ucraineni declară că vorbesc rusă acasă și, interesant, cetățenii din Moldova spun că vorbesc rusă acasă aproape la fel de des ca româna (46 la sută față de 49 la sută). În ciuda faptului că prezintă oportunități de coeziune socială, limba rusă a devenit, de asemenea, o problemă sensibilă pentru unele comunități din Moldova. Potrivit evaluării, mulți ucraineni au menționat că vorbesc exclusiv în rusă în public – chiar și atunci când vorbesc cu alți ucraineni – din cauza reacțiilor negative din partea cetățenilor din Moldova atunci când au auzit vorbind ucraineana. Aceste experiențe diferă în funcție de zone. Refugiații din Bălți au preferat să vorbească în public în rusă, iar unii au primit amenințări când vorbeau în ucraineană. La Cahul, refugiații s-au confruntat cu provocarea opusă: participanții ucraineni au menționat că au fost criticați de localnici atunci când au fost auziți vorbind rusă și au fost îndemnați să învețe limba română.

În această cercetare, datele colectate au afirmat prezența acelor tensiuni sociale, în special legate de îngrijorările că utilizarea limbii ucrainene înseamnă instabilitate sau separatism din partea refugiații ucraineni. Datele fac conexiune, de asemenea, între stigmatizarea privind utilizarea limbii ucrainene și sentimentul perceput de îndreptățire al refugiaților ucraineni (așa cum este descris mai sus).

²⁶Internews [Evaluarea ecosistemului informațional](#) - Inundații și deșerturi: acces la informații și bariere în răspunsul refugiaților din Moldova, martie 2023





„Da, vreau să știu ce limbă vor vorbi când vor lucra pe teritoriul țării, știm bine că separatiștii din orice țară destabiliză țara și chiar duc la război, vor dori limba ucraineană dacă vor fi [mult mai mult la număr, avem destule rădăcini rusești încât să facă mizerie în Moldova.]”

Femeie, Facebook, TV8 (Pagina oficiala Online media), limba romana



„Poate că trebuie să vorbim și limba ucraineană, iar la școală vom începe să învățăm ucraineană și să ne închinăm tuturor.”

Gen necunoscut, Facebook, Stiri din Republica Moldova, limba rusă



„Le acceptăm și după aceea nu le place că vorbim rusă. Și organizează pichete în centrul Chișinăului! De ce avem nevoie de asta???”

Femeie, pagina de Facebook pentru UAT Găgăuzia, limba rusă

Patru la sută din date au fost înregistrate ca fiind legate de dispute teritoriale istorice, iar acest lucru a fost evident mai ales în postările legate de Transnistria.



„Ce naiba au nevoie? Ar trebui uciși. Când tranzitați Ucraina, te epuizează până la ultimul ban. Ei găsesc vreun motiv să te curețe de tot. Lasă-i să rămână în țara curvelor. În 1992, nemoldoveanul nu a fugit, toți am îndurat totul. Guvernul nostru face o mare greșală de a păstra acei șobolani, trebuie să fie alungați înapoi în țara lor. N-ar cheltui atât de mult cu acești idioți.”

Bărbat, Facebook, Uniunea Europeană în Republica Moldova, română

Concluzie

Această cercetare a prezentat o analiză într-o perioadă scurtă și țintită a tensiunilor sociale online din Moldova cu privire la răspunsul umanitar în criza refugiaților ucraineni. Nu încearcă să reprezinte sentimentele întregii comunități moldovenești – inclusiv cantitatea uriașă de sprijin și solidaritate față de refugiații din Moldova și nici să fie exhaustiv în investigarea profunzimii și nuanțelor dezinformării și informațiilor greșite, precum și a prejudecăților care tulbură unele spații online. Cu toate acestea, violența notabilă, stigmatizarea și succesul campaniilor de dezinformare, care este atât de evident printre datele colectate, pot aduce mai multă înțelegere interacțiunilor umanitare și guvernamentale în comunitățile din Republica Moldova.

Sentimentele de evidențiat includ cele de epuizare și povara din partea populației moldovenești, care pare să se lege de tendința de a reveni la declarații și generalizări cu prejudecăți și afirmații derogatorii despre refugiații ucraineni. Frica provoacă, evident, răspunsuri online furioase și violente care poziționează refugiații ucraineni drept complici la eforturile de destabilizare și de creștere a inegalității. Situațiile care declanșează sentimente negative (exacerbate în unele cazuri de denaturarea în media) includ implicarea refugiaților ucraineni în proteste, zvonuri de activitate teroristă și insurgență, folosirea limbii ucrainene și ucraineni care par să etaleze averea. Lipsa de înțelegere a drepturilor refugiaților și a coordonării răspunsului umanitar cu guvernul face ca măsurile recente, cum ar fi protecția temporară, să declanșeze răspunsuri negative.

Recomandări

În baza acestei cercetări, a Evaluării Ecosistemului Informațional întreprins recent cu privire la răspunsul umanitar în criza refugiaților ucraineni în Moldova, precum și a raportului de cercetare al Internews care studiază amenințările în comunicarea digitală pentru refugiații ucraineni din România și Moldova, Internews face următoarele recomandări pentru actorii umanitari și societatea civilă

Continuați să ascultați și să răspundeți - Activitățile de monitorizare socială care funcționează pentru a înțelege percepțiile, nevoile, lacunele și, în mod important, percepțiile greșite ar trebui consolidate atât în spațiile online, cât și offline, atât în comunitatea refugiaților, cât și în comunitatea gazdă. Prezentarea datelor din aceste grupuri separat, permite compararea decalajelor de percepție greșită comună și identificarea de avertizare timpurie a tensiunilor sociale în creștere. Sentimentele online și riscurile digitale sunt important de monitorizat de către toți actorii, în special de către actorii din domeniul protecției, mai ales în perioadele de tensiune politică, în care riscurile ar putea crește. Cu toate acestea, monitorizarea este jumătate din proces, refugiații și membrii comunității gazdă au nevoie de acces la un dialog bidirecțional pentru a le oferi spațiu pentru a pune întrebări, a adapta informațiile la nevoile lor și pentru a combate narațiunile dăunătoare care se bazează pe lacune de informații.

Investiți în eforturile de coeziune socială înainte ca tensiunile sociale să se agraveze. Agențiile de răspuns umanitar pentru refugiați au priorizat activitățile de abordare a coeziunii sociale în acest an, inclusiv activitățile furnizate de OIM Moldova. Aceste activități sunt esențiale pentru a oferi comunităților un loc în care să interacționeze, să construiască o înțelegere comună în baza experienței fiecăruia și să lucreze împreună pentru soluții colaborative la provocări.

Cooperare și coordonare: actorii umanitari trebuie să încurajeze o mai bună coordonare cu actorii netradiționali, cum ar fi mass-media locală, platformele de socializare pentru drepturile omului, dezinformarea și grupurile de monitorizare a discursurilor instigatoare la ură. Se lucrează mult pentru a identifica și a răspunde la conținutul online dăunător dincolo de răspunsul umanitar pentru refugiați, iar cunoștințele contextuale ale acestor grupuri de experți ar putea îmbunătăți răspunsurile în cadrul răspunsului umanitar la criza refugiaților. Invitând actorii netradiționali în mecanisme de coordonare sau organizând forumuri semi-regulate pentru a reuni toți actorii din ecosistemul informațional, poate avea loc o discuție mai productivă și mai colaborativă despre riscuri, provocări și posibile răspunsuri. Conform Evaluării Ecosistemului Informațional din 2023, mass-media locală este pe primul loc în alegerea cetățenilor moldoveni pentru a se informa despre răspunsul umanitar în criza refugiaților și prioritățile acestuia. Acești furnizori de informații au un rol de jucat în oferirea de informații clare pentru a răspunde zvonurilor și lacunelor de informații, precum și în evidențierea locurilor de armonie socială.

Sprijiniți furnizorii de informații din comunitate: colaborați cu administratorii grupurilor private de rețele sociale și voluntarii pentru a oferi instruire privind moderarea/gestionarea conținutului, raportarea riscurilor online, cartografierea serviciilor, alfabetizarea informațională și tehnici de verificare a faptelor. Acești administratori joacă un rol cheie în moderarea discuțiilor și trebuie să fie echipați pentru a răspunde riscurilor online și conectați la mecanismele cheie de protecție și referire a situațiilor în care conținutul cu risc ridicat primește acțiuni adecvate pentru a proteja utilizatorii.

Creșteți transparența acolo unde este posibil, pentru a oferi răspunsuri corecte în cazul percepțiilor și a zvonurilor greșite despre sprijin.

- Furnizați informații clare refugiaților și comunităților gazdă despre prioritățile răspunsului și despre modul în care este finanțat și alocat ajutorul.
- Sprijiniți mass-media locală să înțeleagă și să pună în aplicare rolul lor ca instrument de responsabilitate pentru răspuns
- Clarificați, acolo unde sunt, criteriile de vulnerabilitate utilizate pentru a determina beneficiarii.
- Abordați zvonurile și percepțiile greșite care circulă în comunitatea moldovenească cu privire la finanțarea, distribuția și prioritățile ajutorului.
- Asigurați-vă că organizația dvs. are practici adecvate de securitate a datelor și creșteți comunicarea deschisă cu refugiații privind modul în care datele lor personale vor fi protejate atunci când vi le furnizează.
- Furnizorii de servicii își pot introduce activitățile pe harta Services Advisor și pot partaja contactele cu refugiații, astfel încât aceștia să poată găsi mai ușor servicii în zona lor.

Îmbunătățiți mecanismele de feedback: identificați modalități de a-i face pe oameni să se simtă mai confortabil în împărtășirea feedback-ului lor real și de a crea mai multe spații în care oamenii își pot exprima îngrijorarea. Luați în considerare campaniile de informare pentru comunitățile gazdă și ucraineni despre importanța feedback-ului și impactul mecanismelor de feedback ale comunității asupra proceselor de ajutor și furnizați dovezi clare despre cum plângerile și feedback-ul au contribuit direct la schimbarea răspunsului pentru a promova o cultură a feedback-ului. În loc să vă concentrați pe „de ce oamenii nu oferă feedback”, argumentați de ce ar trebui să se simtă motivați să participe. Pentru a combate reținerile legate de teama de a fi percepuți ca nerecunoscători, organizațiile umanitare trebuie să raporteze în mod proactiv comunității situația cu privire la feedback-ul pe care îl primesc și la schimbările pozitive făcute drept răspuns. Rapoartele de feedback sunt adesea păstrate ca documente interne. Afișarea în mod deschis a rezultatelor tangibile ale feedback-ului pe platformele de informare populare și în interacțiunile față în față cu membrii comunității va crește încrederea și va încuraja o mai mare participare la aceste sisteme.