



ГОД СПУСТЯ:

Онлайн-дискурс в Молдове об
украинских беженцах





© Интерньюс март 2023

Эта публикация защищена авторским правом, но текст может быть использован бесплатно в целях защиты интересов, проведения кампаний, образования и исследований при условии полной ссылки на источник. Владелец авторских прав требует, чтобы любое такое использование было зарегистрировано у него для целей оценки воздействия. Для копирования в любых других обстоятельствах или для повторного использования в других публикациях, а также для перевода или адаптации требуется разрешение. Информация в этой публикации верна на момент поступления в печать.



Это исследование проводится в сотрудничестве с Международной организацией по миграции (МОМ) в Молдове и при финансировании Бюро USAID по делам беженцев и миграции.

Краткое содержание

В этом отчете представлен анализ мониторинга настроений и точек зрения молдавских пользователей социальных сетей об украинских беженцах и более широком гуманитарном реагировании на проблемы беженцев. Сроки этого социального прослушивания позволили оценить “температуру” информационной экосистемы в критический момент в Молдове, приуроченную к мониторингу точек зрения, которыми обменивались в онлайн-пространствах в годовщину полномасштабного вторжения России в Украину и последующего притока беженцев в Молдове. Мониторинг включал девять платформ (см. методологию) и сбор 324 примеров онлайн-комментариев, которые включают язык ненависти, предрассудки, распространение недостоверной информации и ссылки на известные кампании по дезинформации на страницах частных и открытых групп и в

обсуждениях. Данные собирались на русском, румынском, украинском и английском языках.

Мониторинг специально искал слухи, недостоверную информацию и дезинформацию¹, а также вопросы предрассудков, разжигания ненависти и социальной напряженности. Он также стремился уловить вредоносную дискуссию, которая может повлиять на услуги для беженцев или создать риск для беженцев или гуманитарных работников и волонтеров. Важно отметить, что цель этого проекта заключалась в том, чтобы выслушать и понять негативные чувства, выраженные в онлайн-пространстве в критический момент этого конфликта.

В этом отчете не ставится цель оценить все чувства, выраженные в Интернете молдавскими

пользователями социальных сетей, и в равной степени отчет не предполагает, что большинство настроений, выраженных в социальных сетях в отношении украинских беженцев, являются негативными. Скорее всего, этот контент представляет собой активное громкое меньшинство, но оно способствует социальной напряженности между беженцами и принимающим их обществом. Поскольку этот проект был направлен на понимание вредоносного дискурса, мы не уделяли внимание положительным и поддерживающим комментариям в Интернете, связанным с беженцами и гуманитарном реагировании на проблемы беженцев в целом. Из-за этого данный отчет может быть неправильно истолкован как предположение о том, что вредоносное содержимое доминирует в онлайн-мнениях. Это не тот случай. Чтобы охватить более широкий спектр контента с течением времени и провести всесторонний анализ настроений и определить, какой процент сообщений в социальных сетях действительно негативен, потребуются более широкие исследования.

На основе анализа данных, размещенных в Интернете с 1 января по 20 марта 2023 года, были сделаны следующие основные выводы:

- 88% данных, связанных с социальной напряженностью, собранных в ходе этого исследования, были на русском языке, а 11% — на румынском. Существуют пробелы в понимании предпочитаемых языков для онлайн-общения / общения в социальных сетях в Молдове, поэтому в настоящее время неясно, в какой степени языковой раскол в этом исследовании пропорционален использованию языков (между русским и румынским) в Интернете.

¹ «Недостоверная информация» относится к ложной информации, которой делятся люди, которые считают ее точной и распространяют ее без злого умысла, в то время как дезинформация относится к ложной информации, распространяемой со злым умыслом (подробнее см. в разделе «Основные термины» отчета).

- Данные указывают на значительное распространение дезинформационных кампаний в Молдове об украинских беженцах (в большей степени связанных с дезинформацией о войне и геополитической напряженности), при этом 23% собранных данных указывают на наличие дезинформационных нарративов об украинских беженцах.
- 26 процентов данных указывают на распространение дезинформации, в частности, в связи с преобладающим мнением среди некоторых молдавских групп, что украинским беженцам оказывается поддержка в ущерб гражданам Молдовы. Враждебность была особенно направлена на денежные выплаты беженцам, тем более на фоне преобладающего мнения о том, что украинцы богаты.
- Определенные ситуации и освещение в СМИ вызывают негативные чувства, в том числе участие украинских беженцев в протестах, слухи о террористической деятельности и подрывной деятельности, использование украинского языка и украинцы видимо выставляющие напоказ богатства.
- Среди некоторых групп присутствуют рассказы, противоречащие правам беженцев, примерно 15 процентов данных указывают на негативные настроения, отрицание или отвержение прав беженцев, включая недопустимость принудительного возвращения².
- В целом, у жителей Молдовы сильное чувство бремени, напряженность, связанная с тенденцией к предвзятым и унижительным высказываниям и обобщениям о украинских беженцах. Страх, очевидно, побуждает к гневным и насильственным онлайн-реак-

циям, которые представляют украинский беженцев соучастниками в усилиях по стабилизации и увеличению неравенства.

Этот отчет разработан, чтобы дополнить другие недавние публикации, выпущенные Internews, в том числе информационная Оценка экосистемы в Молдове, целью которой является понимание информационных предпочтений, пробелов и барьеров для беженцев и принимающего сообщества, а также недавний отчет о цифровых рисках, существующих для украинских беженцев в цифровом информационном пространстве Молдовы.

Мы надеемся, что это исследование дополнит более широкие усилия по мониторингу социальных сетей, чтобы лучше оценить социальную напряженность, недостоверную информацию и дезинформацию в сообществах жителей Молдовы и украинских беженцев.

ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ. Содержание и цитаты в этом отчете включают выражения и чувства, которые могут оскорбить некоторых читателей. Приведенные данные социальных сетей, представленные в этом отчете, представлены только в исследовательских целях и не отражают точку зрения Internews, IOM или USAID PRM.

² Возвращение беженцев в страну, в которой им может угрожать преследование на основании «расы, религии, национальности, принадлежности к определенной социальной группе или политических убеждений» (УВКПЧ)(ОНСНР)

ВВЕДЕНИЕ

Начиная с военного вторжения в Украину 24 февраля 2022 года, в Молдову въехали³ более 9 000 000 граждан Украины и более 1 миллиона граждан третьих стран (ГТС). По состоянию на 12 марта 2023 года в Молдове зарегистрировано 107 277 украинских беженцев.⁴ Российское вторжение в Украину усугубило неравенство и бедность в Молдове, которая является 4-ой самой бедной страной в Европе по ВВП на душу населения.⁵ Это оказывает на среднего жителя Молдовы значительное негативное влияние, связанное с ростом инфляции, затрат на энергию и с перегруженной системой здравоохранения.⁶

Недавняя [оценка информационной экосистемы](#), проведенная Internews, выявила растущую социальную напряженность между беженцами и гражданами Молдовы. Хотя это может не отражать опыт каждого украинца и молдаванина, оно подчеркивает тревожную

тенденцию, заслуживающую внимания. Беженцы сообщали о враждебном отношении со стороны некоторых членов принимающей общины, опасениях по поводу личной безопасности, нежелании связываться с местными властями в случае чрезвычайной ситуации и нерешительности публично называть себя украинцами, в том числе использовать украинский язык в общественных местах. Нехватка информации об источниках финансирования помощи беженцам, решениях о распределении помощи и росте экономического давления в Молдове еще больше усугубляют эти разногласия. На фоне неопределенности в отношении перспектив возвращения украинских беженцев и третьих лиц в Украину инициативы по интеграции стали играть более важную роль касательно удовлетворения потребностей беженцев, особенно после введения в марте 2023 года статуса временной защиты (TPS) для украинских беженцев.⁷

Для того, чтобы предоставить более широкий контекст социальных напряжений, и понимания исторических и текущих уровней интеграции и диалога между жителями Молдовы и украинцами, в этом исследовании изучаются динамика общего языка и общая региональная история. Согласно опросу общественного мнения, проведенному в Украине в октябре 2022 года⁸, 15 процентов украинцев посетили Молдову до 24 февраля 2022 года, а 50 процентов молдаван посетили Украину. Интересно, что более 70 процентов молдаван оценили свое отношение к украинцам как положительное или очень положительное до 24 февраля 2022 года. После начала полномасштабного вторжения России это число снизилось, но по-прежнему остается высоким, более 60 процентов⁹. Однако в ноябрьском опросе, задавая вопрос «кто, по вашему мнению, прав в конфликте между Россией и Украиной?», более 20% опрошенных считают, что Россия права, а еще 26 процентов не определились. Кроме вопросов, связанных с беженцами и гуманитарном реагировании на проблемы беженцев, Молдова столкнулась с политическими потрясениями, в некоторых аспектах связанными с историей геополитических напряжений с Россией. В феврале и марте произошли общественные протесты, которые, хотя и не всегда напрямую связаны с вторжением России в Украину, неизбежно вызывают комментарии, которые выявляют поляризацию и социальные напряжения, связанные с украинцами.

³ Республика Молдова — [Анализ данных о перемещении лиц из третьих стран, раунд № 15](#) (по состоянию на 5 февраля 2023 г.)

⁴ Портал [оперативных данных УВКБ ООН, Молдова](#)

⁵ [Всемирный банк, 2021 г.](#)

⁶ REACH, 2023. Отчет: Влияние изменений стоимости жизни на население Молдовы и беженцев

⁷ [Оценка информационной экосистемы Internews](#) - Наводнения и пустыни: доступ к информации и барьеры в ответных действиях Молдовы на беженцев, март 2023 г.

⁸ [Анализ двусторонних украинско-молдавских отношений: проблемные и перспективные направления сотрудничества](#), Украинский совет по внешней политике PRISM, октябрь 2022 г.

⁹ [Социологический опрос «Барометр общественного мнения», ноябрь 2022 г.](#)

Беженцы и местные сообщества сталкиваются с проблемами при получении доступа к достоверной информации о кризисе беженцев и гуманитарном реагировании на проблемы беженцев, особенно когда все в их жизни изменилось. Когда дезинформация, предубеждения и социальные напряжения усугубляют проблемы и влияют на коммуникацию, гуманитарные организации и государственные службы должны понимать циркулирующие нарративы и обращать внимание на то, как они влияют на общество. В этом контексте Internews проводит целевой качественный мониторинг онлайн-пространств, посещаемых жителями Молдовы, чтобы выявить обсуждения и комментарии об украинских беженцах и связанных с этим вопросов. Целью этого мониторинга и исследования является более точное понимание слухов и неправильных представлений, случаев вербальной ненависти и кампаний дезинформации, направленных на украинских беженцев или на гуманитарное реагирование на проблемы беженцев, что позволит гуманитарным организациям и СМИ лучше понять эти изменения в коммуникации и адаптировать ответы соответственно.

С 20 февраля по 20 марта 2023 года местные исследователи Internews (базирующиеся в Кишиневе) собрали 324 онлайн-комментария на 9 платформах социальных сетей. В данном анализе представлен обзор этих результатов, с признанием того, что это мониторинг охватил относительно небольшую и целенаправленную выборку, специально искавшую отрицательный дискурс, и не претендует на представление мнения всех пользователей социальных сетей в Молдове. Это исследование дополняет текущее отслеживание слухов и социального мониторинга, проводимого Moldova for Peace в рамках усилий по оказанию помощи пострадавшим и гуманитарном реагировании на проблемы беженцев, чтобы лучше понимать социальные напряжения, дезинформацию и манипуляции в обществе.

ОБ INTERNEWS

[Internews](#) является авторитетным лидером в области вовлечения общества, отчетности и доступа к информации в сложных контекстах. Мы считаем, что каждый заслуживает достоверных новостей и информации, чтобы принимать осознанные решения в своей жизни и призывать к ответственности власть. В течение почти двух десятилетий работы на передовой в гуманитарных кризисах, Internews видела, через какие риски прошли некоторые сообщества, чтобы получить важную информацию, и как недостаток доступа информации может увеличивать риски для сообществ, пострадавших от кризисов.

Являясь одним из основателей [сети «Общение с сообществами, пострадавшими от стихийных бедствий» \(CDAC\)](#), мы внесли свой вклад в растущее признание информации и коммуникации в качестве помощи, выступая за то, чтобы сообщества, пострадавшие от кризиса, могли принимать более обоснованные решения, иметь безопасный доступ к жизненно важной информации и принимать активное участие в циклах гуманитарных программ. Мы работали с дезинформацией в гуманитарном контексте, разработали руководства и поделились своим опытом, обучая другие гуманитарные организации тому, как собирать, классифицировать и анализировать недостоверную информацию и дезинформацию как способ повысить кон-

текстуальную осведомленность и улучшить понимание потребностей и проблем людей, затронутых кризисом.

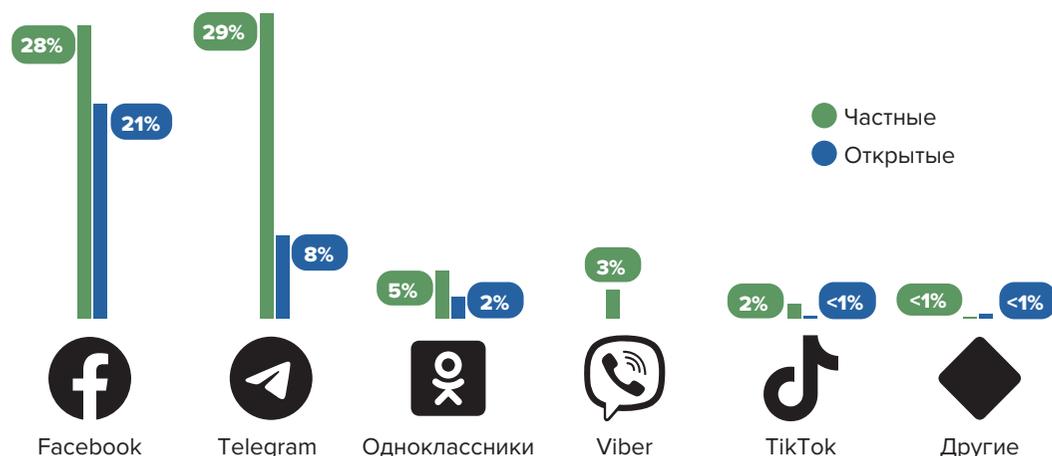
Internews — международная некоммерческая организация с 30 офисами по всему миру, включая штаб-квартиры в Калифорнии, Вашингтоне, Лондоне и Париже, а также региональные центры в Бангкоке, Киеве и Найроби. Internews зарегистрирована как некоммерческая организация 501(c)3 в Калифорнии, EIN 94-3027961, в Англии и Уэльсе как благотворительная организация №. 1148404 и номер компании. 7891107 и во Франции как некоммерческая ассоциация SIRET №. 425 132 347 000 13.

МЕТОДОЛОГИЯ

Это исследование использует методологию управления дезинформацией в гуманитарной сфере, разработанную Internews, для направления исследования на “мгновенный снимок” онлайн-дискуссий в молдавских сообществах. Качественный сбор данных был проведен вручную двумя местными исследователями, базирующимися в Кишиневе, которые мониторили контент на русском, румынском, украинском и английском языках. Методология подчеркивает ручной качественный подход к социальному мониторингу, чтобы захватить более глубокое контекстуальное понимание контента, улавливая нюансы между юмором, сатирой и высказываниями, содержащими признаки разжигания ненависти.

Мониторинг специально искал слухи, недостоверную информацию и дезинформацию, а также проблемы предубеждений, высказывания, содержащие признаки разжигания ненависти и социальные напряжения, а также потенциальные кампании злонамеренных информационных действующих лиц. Также искались вредоносные дискуссии, которые могут повлиять на услуги для беженцев или представлять риск для беженцев, работников и волонтеров гуманитарных организаций. Учитывая масштаб и время проведения исследования, соответствующие данные были связаны с уже идентифицированными дезинформационными нарративами (идентифицированными в рамках аналитических исследований на основе предыдущего опыта исследователей), а не для того, чтобы определить и проследить происхождение

ДАННЫЕ ИЗ ОТКРЫТЫХ И ЧАСТНЫХ ГРУПП ПО ПЛАТФОРМАМ



ние дезинформации в целом. Это соответствует обычному подходу Internews к исследованию и социальному прослушиванию, который подчеркивает анализ потенциального влияния контента на людей в информационной экосистеме, понимание основных убеждений, которые способствуют распространению, а не попытке проследить за дезинформацией.

Этот проект регулируется этическими соображениями и соображениями ответственности за данные, связанные со сбором и анализом онлайн-данных. Internews гарантирует, что собран-

ные данные не нарушают конфиденциальность отдельных лиц, а любые ссылки на сообщения в социальных сетях, идентифицирующие людей, хранятся в журнале данных с паролем и удаляются после окончания периода проекта. Данные будут полностью анонимными, прежде чем они будут переданы партнерам и членам сети.

Internews определила соответствующие каналы для мониторинга с помощью нашей установленной методологии Картографирования влияния в социальных сетях. Подход включает в себя семинары с участием экспертов для определе-

ния наиболее подходящих каналов и платформ для мониторинга, известных учетных записей и влиятельных лиц, а также ключевых слов и терминов (на всех соответствующих языках), которые помогут исследователям собирать соответствующий онлайн-контент. Были проведены семинары с командой «Интерньюс-Молдова» и Центром независимой журналистики, также были проведены консультации с MOM. Определение ключевых слов и вопросов также сформировало список тем и подтем, которыми можно руководствоваться при анализе данных. Этот процесс также дополняется инструментами искусственного интеллекта (ИИ), такими как Talkwalker и Information Tracer, чтобы направлять сетевое картографирование и получать представление о распространении и популярности определенных дискурсов и тем.

Девять социальных сетей и мессенджеров: Facebook, Instagram, Twitter, TikTok, WhatsApp, Одноклассники и ВКонтакте (русскоязычные платформы), Telegram, Viber. Исследователи также использовали Talkwalker, чтобы помочь в высокоуровневом мониторинге более широкого спектра платформ, чтобы направлять их к платформам, страницам и сообщениям для дальнейшего изучения. В целом 68% данных было собрано вручную из частных групп, а 32% — из общедоступных каналов.

Собранные данные были зарегистрированы на исходных языках (88% русский, 11% румынский, 1% английский) и переведены на английский язык, а также были записаны ссылки и скриншоты исходного контента. Затем данные были проанализированы и закодированы для общих тем и подтем в рамках проекта. Там, где это было возможно, также учитывалась дезагрегация по полу и возрасту (с оговоркой, что эти данные могут быть ненадежными). Там, где это

было возможно, также записывались географические области, из которых исходил контент, а также любые общественные связи, четко обозначенные для группы или страницы (например, политические связи, религиозные связи). Каждая строка данных была ранжирована с точки зрения уровня риска (низкий, средний, высокий), чтобы отметить уровень вероятного вреда и вероятность правдоподобности и популярности. Контент с высоким уровнем риска немедленно был передан на рассмотрение руководителю проекта, а соответствующие гуманитарные организации были проинформированы. Наконец, оценивается тональность данных. Учитывая направленность этого проекта, данные о негативных настроениях активно искались, и с этой целью они представляли большую часть данных (93%).

Интерньюс инструктирует и поддерживает исследователей в случае, если процесс мониторинга такого рода данных вызывает психосоциальный вред или стресс.

ОГРАНИЧЕНИЯ/ РАМКИ

Это исследование столкнулось с ключевыми ограничениями, а именно:

Язык: 88 процентов данных, собранных в ходе этого исследования, были данными на русском языке, 11 процентов — на румынском языке и 1 процент — на английском языке. Недавняя оценка информационной экосистемы Молдовы, проведенная Internews, показывает, что 46% опрошенных жителей Молдовы говорят дома по-русски¹⁰, что указывает на то, что преобладание русских данных, собранных в ходе этого исследования, может быть непропорциональным. Большинство телевизионных СМИ в Молдове являются русскоязычными¹¹, что может указывать на языковые тенденции в потреблении и взаимодействии с онлайн-СМИ, но по этому вопросу имеется мало анализа. Также существуют пробелы в понимании предпочтительных языков для онлайн-общения / общения в социальных сетях в Молдове, поэтому в настоящее время неясно, в какой степени языковой раскол в этом исследовании пропорционален использованию языков (между русским и румынским) в Интернете.

Представление данных с закрытых платформ: хотя это исследование включает некоторые данные с закрытых платформ (включая частные группы и приложения для обмена сообщения-

ми), данные из этих источников собрать гораздо сложнее из-за характера этих платформ. Тем не менее, исследования показывают, что закрытые платформы также могут привлекать больше дезинформации и вредоносного контента, чем публичные форумы,¹² и поэтому вполне вероятно, что исследования, полностью сосредоточенные на этих пространствах, могут выявить другую частоту и вид вредоносного контента.

Продолжительность исследования: поскольку это исследование было разработано для понимания моментального снимка во времени, оно не могло сравнить его с другими периодами времени, чтобы понять, отличается ли информация, полученная в годовщину начала войны, от онлайн-дискурса, который мог быть захвачен в Молдове в любое другое время. Хотя наша гипотеза состоит в том, что ежегодная годовщина может способствовать повышению внимания средств массовой информации к проблеме беженцев и, следовательно, дальнейшему стимулированию онлайн-дискуссий, для подтверждения этой точки зрения необходимы более долгосрочные исследования.

Объем работы: как указано выше, цель этого проекта заключалась в понимании вредоносного дискурса, мы не уловили множество положительных и поддерживающих комментариев он-

лайн, связанных с беженцами и гуманитарном реагировании на проблемы беженцев в целом. Из-за этого определенного объема работ, этот отчет может быть истолкован как то, что вредный контент доминирует в онлайн-мнении. Это не так. Для получения более широкого объема контента за время выполнения комплексного анализа настроений потребуется провести более широкое исследование.

Кампании по дезинформации и злонамеренная деятельность: это исследование не имело возможности адекватно отследить происхождение каждого собранного сообщения и окончательно определить, было ли сообщение создано как часть вредоносной информационной кампании, от тролля, бота или другого информационного субъекта. Для определения того, какие нарративы дезинформации уже были выявлены другими исследованиями, было проведено аналитическое исследование (деск-ресерч). Также была произведена начальная оценка каждого поста и профиля пользователя для определения правдивости профиля пользователя. Деятели дезинформации обладают невероятными навыками в создании профилей, которые кажутся «реальными», и поэтому вероятно, что некоторые из них не были идентифицированы в нашей оценке.

¹⁰ [Оценка информационной экосистемы](#) - Наводнения и пустыни: доступ к информации и барьеры в ответных действиях Молдовы на беженцев, март 2023 г.

¹¹ Оценка USAID цифровой экосистемы страны, 2021 г

¹² [Лаборатория дезинформации ЕС](#), 2021 г.

Выявление аккаунта тролля в социальных сетях может быть сложной задачей, но мы использовали следующие меры в качестве признаков того, что аккаунт может быть фальсифицирован:

- **Провокационные и спорные посты.** Аккаунты троллей часто публикуют провокационный и противоречивый контент, стремясь спровоцировать сильную эмоциональную реакцию и разжечь споры и конфликты. Тролли часто участвуют в онлайн-сражениях и спорах.
- **Непоследовательное поведение:** тролли могут переключаться между разными персонажами или мнениями, противореча себе, чтобы сбить с толку или разозлить других.
- **Отсутствие личной информации:** тролли часто используют анонимные или фальшивые профили, которые часто были созданы недавно, содержат мало или совсем не содержат личной информации или противоречат информации о пользователе, мало друзей или подписчиков, а также фальшивые или неясные фотографии.

Также важно помнить, что не весь противоречивый или провокационный контент публикуется троллями, и некоторые законные пользователи могут демонстрировать некоторые из подобных действий.

КЛЮЧЕВЫЕ ТЕРМИНЫ И ТЕМЫ:

Классификация типов данных:

Убеждение/наблюдения: в целях категоризации данных Internews определяет как убеждение или наблюдение данные, которые выражают утверждение, основанное на чем-то увиденном, услышанном или замеченном, или указывают на принятие чего-либо как истинное. Этот тип данных используется, когда нет никаких указаний на то, что мнение или наблюдение содержат ложную информацию или намерены распространять неправду, однако убеждения/наблюдения не обязательно содержат «доказательство».

Критика/жалоба: Интерьюс определяет критику/жалобу как выражение неодобрения кого-либо или чего-либо на основании предполагаемых недостатков или ошибок (обычно учреждения в контексте исследований Интерьюс или общественного прослушивания), с намерением критиковать организацию услышать и записать критику / жалобу.

Дезинформация (тип данных): ложная информация, которая сфабрикована и/или распространена со злым умыслом, чтобы обмануть и ввести в заблуждение аудиторию и/или скрыть правду в целях причинения стратегического, политического, экономического, социального или личного вреда или преследование финансовой/коммерческой выгоды.

Недостоверная информация: ложная информация, распространяемая людьми, которые считают ее достоверной и распространяют без злого умысла.

Темы, используемые для классификации:

Дезинформация (тема). Для целей данного исследования дезинформация как тема конкретно относится к предполагаемой деятельности ботов или троллей (определения приведены ниже).

Геополитические проблемы: для целей данного исследования геополитические проблемы относятся к текущей и исторической политике и международным отношениям, на которые влияют географические факторы. В частности, геополитические проблемы в этом исследовании относятся к политическим связям и напряженности между Молдовой, Россией, Украиной, а также «Западом» — термин, упомянутый в этом отчете из-за его использования в собранных данных — в частности, включая Евро-союз и США.

Разжигание ненависти и стигматизация: Текст, изображения, аудио или видео, основанные на нетерпимости по отношению к таким признакам, как пол, религия, этническая принадлежность, сексуальная ориентация и т. д., и диссемированные для распространения, пропаганды или оправдания ненависти и насилия. Это также может спровоцировать насилие (или физическую угрозу) в отношении членов другой группы, основанной на идентичности. Стигма относится к сильному чувству неодобрения, которое большинство людей в обществе испытывают по поводу чего-либо, особенно когда это несправедливо. В эту категорию также входят общие предубеждения, которые относятся к несправедливым и необоснован-

ным мнениям или чувствам, особенно если они сформированы без достаточного размышления или знаний.

СМИ: эта тематическая категория относится к данным, которые включают компонент СМИ или прямую ссылку на опубликованные сообщения СМИ. Например, это может включать искажение информации об определенной группе людей в СМИ или комментарии сообществ по поводу освещения в СМИ.

Гуманитарное реагирование на проблемы беженцев: эта тематическая категория включает данные, которые относятся к гуманитарному реагированию на проблемы беженцев в Молдове, или комментарии, которые могут быть связаны с конкретными компонентами реагирования.

Права беженцев: эта тематическая категория собирает данные, которые относятся к правам беженцев или включает комментарии, которые могут быть истолкованы как отвергающие, опровергающие или вводящие в заблуждение в отношении прав беженцев, включая принцип невыдворения¹³.

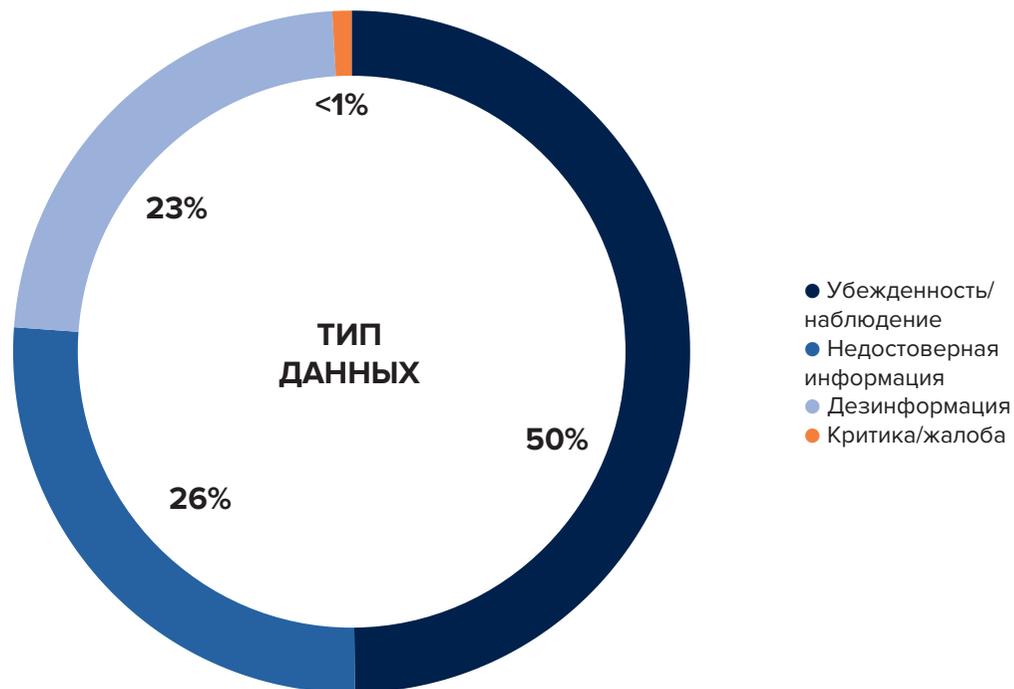
Другие термины:

Боты: компьютерные программы, запрограммированные на автоматическую работу. Иногда они используются для имитации учетных записей пользователей социальных сетей для публикации спам-сообщений, искажения общественных настроений или продвижения повестки дня по деликатным вопросам.

Тролль: учетная запись, которая оставляет в сети раздражающие или оскорбительные сообщения с намерением спровоцировать споры, расстроить или оскорбить членов сообщества. Тролль отличается от бота тем, что тролль — это реальный пользователь, а боты автоматизированы.

Пропаганда: часто неточная или вводящая в заблуждение информация, используемая для продвижения определенной точки зрения (обычно по политическим мотивам), для оказания влияния на целевую аудиторию в пользу определенного субъекта.

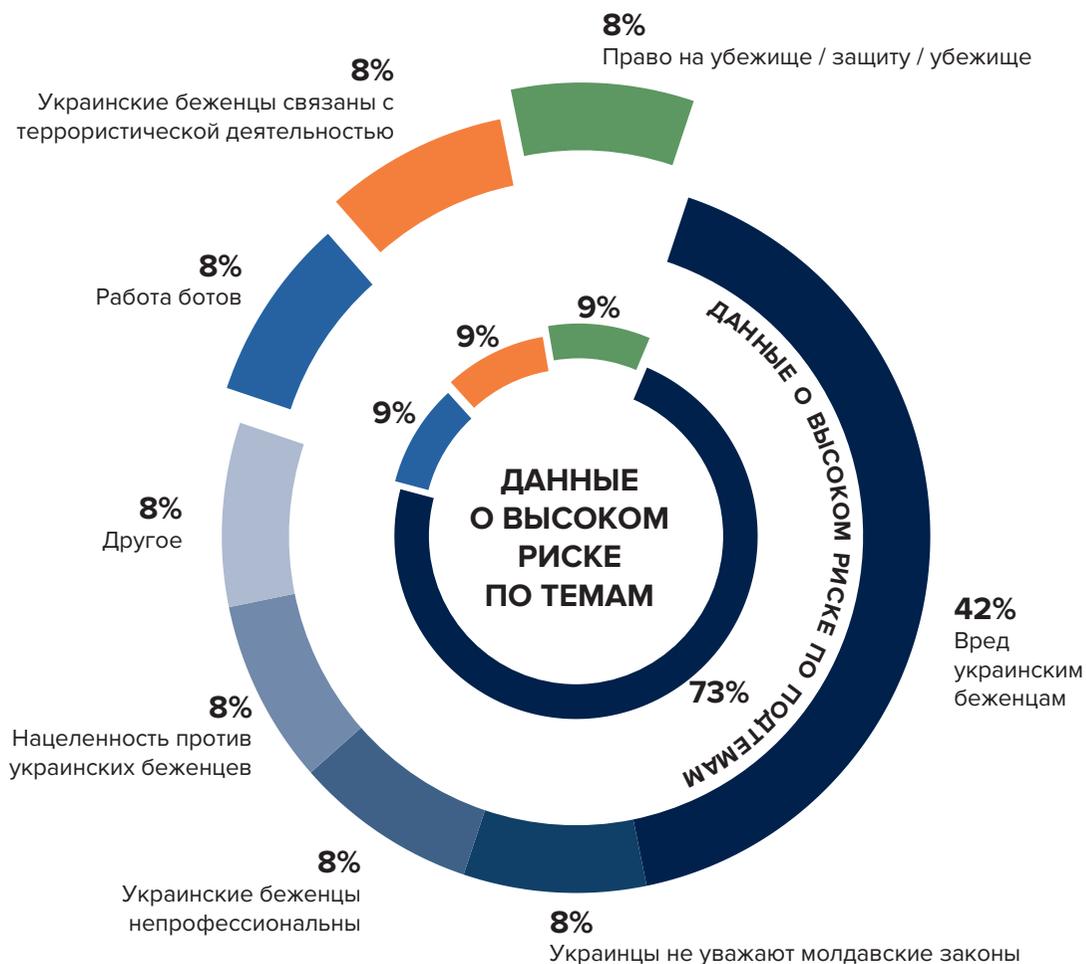
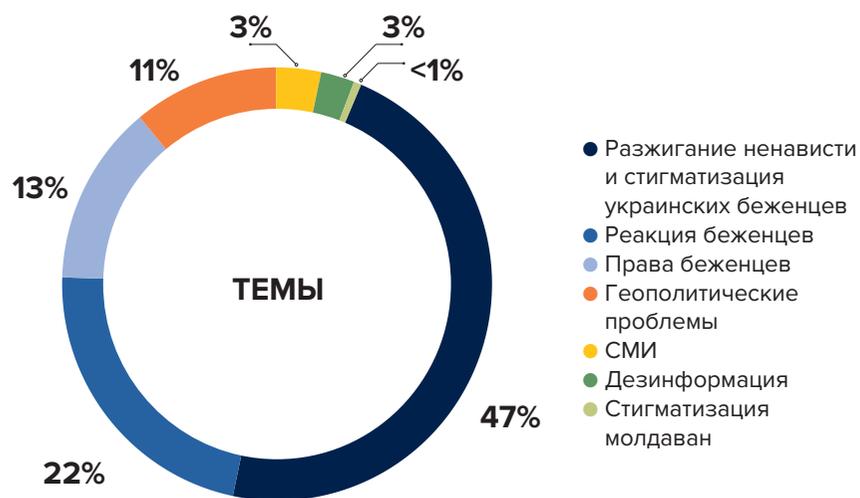
¹³ УВКБ ООН, Конвенция о беженцах 1951 г.



Значимые события за период мониторинга



Выводы и тенденции



50% собранных данных были идентифицированы как ненавистнические высказывания или стигматизация украинских беженцев. Комментарии и мнения, относящиеся к услугам и гуманитарному реагированию на проблемы беженцев, составили следующую по величине категорию с 21 процентом данных, за которыми следуют геополитические опасения (12 процентов) и права беженцев (10,5 процента). Остальные данные были сформированы из предполагаемой активности ботов, настроений/предубеждений в отношении жителей Молдовы и комментариев СМИ.

- ● ● ● ● Разжигание ненависти и стигматизация украинских беженцев
- Дезинформация
- Геополитические проблемы
- Права беженцев

Данные высокого риска определяются как данные с высокой угрозой неминуемого причинения вреда отдельным лицам или группе и обладают высокой правдоподобностью и популярностью. В этом исследовании 3% постов или комментариев были определены исследователями как комментарии высокого риска. Некоторые жестокие и агрессивные комментарии были идентифицированы и отнесены к категории среднего риска из-за недостаточной популярности и правдоподобности поста или аккаунта. Данные о среднем уровне риска (18 процентов) и данные о низком уровне риска (79 процентов) по-прежнему актуальны, поскольку они могут информировать нас о пагубных настроениях, которые представляют собой тревожную, но менее непосредственную угрозу для сообщества и для гуманитарных работников.

В дополнение к категоризации данных по темам и подтемам исследователи определили «тип данных», чтобы отслеживать, где конкретные настроения и темы совпадают с известными кампаниями по дезинформации, случаями распространения дезинформации и общими убеждениями и мнениями. Небольшая часть данных была классифицирована как критика или жалоба, поскольку они представляли собой негативные настроения, которые включали предложение, относящееся к конкретному субъекту (правительству/гуманитарному учреждению — подробнее в отчете).

РАЗЖИГАНИЕ НЕНАВИСТИ И ПРЕДРАССУДКИ

Уничижительные высказывания и предвзятые комментарии составили 47 процентов от общего числа собранных данных и 52 процента данных, определенных как высокий и средний уровень риска. Уничижительные выражения были собраны из 151 поста и часто ассоциировались с настроениями по отправке беженцев обратно в Украину, предположениями о том, что украинцы пытаются использовать жителей Молдовы в своих интересах, что украинские беженцы имеют больше прав, и убеждение, что украинские беженцы являются причиной дестабилизации молдавского общества с точки зрения экономики и безопасности.

Уничижительные термины, выявленные в ходе исследования:

- **Нацист, укронацист, укрофашист, фашист/ другие термины, относящиеся к фашистам** — встречаются в 18% данных.
- **Хохол** — уничижительный термин в русском языке для украинцев — встречается в 11% данных.
- **Ссылки на украинцев как на террористов** — в 5% данных
- **Свинья** — встречается в 3 % постов (включая ссылку на «свинья за столом» — которая относится к неблагодарности (свинья за столом не говорит спасибо и все портит)
- **Другие уничижительные термины, такие как лодонки, варвары, шлюхи, суки, уроды и педики** (так в оригинале), были обнаружены в 5% данных.



«Хохлы — предатели, слуги евреев и саксов»

Telegram-группа «Республика Гагаузия», русский язык



«Нацисты не умеют созидать, только разрушение, хаос и распад».

Telegram-группа «Республика Гагаузия», русский язык



«Не трогайте Молдову! Варваров сюда никто не звал!»

Женщина, группа Facebook «Комсомольская правда в Молдове», русский язык



«Как я их ненавижу! Они распространяются как чума по всей земле. Жалкая, жалкая, никчемная, тошно на тебя смотреть, противно читать. Скоро по всей планете вас будут гнать и бить, как лохматых шакалов, я вас терпеть не могу».

Пол неизвестен, Telegram-группа «Республика Гагаузия», русский язык

В отношении текущих президентов Украины (президента Владимира Зеленского) и Молдовы (президента Майи Санду) использовались конкретные оскорбительные слова и выражения. Хотя такие высказывания присутствовали в относительно небольшом количестве сооб-

щений, их следует отметить: в нескольких сообщениях президента Зеленского называют «клоуном», а в одном сообщении спрашивается о происхождении и гражданстве президента Санду. Оба президента воспринимаются как выступающие на стороне «запада».

Наиболее тревожные данные о высоком и среднем уровне риска включали комментарии, направленные против украинских беженцев с насилием или жестоким обращением (66 процентов данных с высоким уровнем риска и 26 процентов данных со средним уровнем риска) или с утверждениями, что беженцев следует отправить обратно в Украину. Большинство данных о высоком уровне риска было собрано в Telegram (67%), за ним следуют Facebook (22%) и Viber (11%). Telegram стал популярной платформой для правых и экстремистских групп, а анонимность потенциально поощряла или позволяла делиться более экстремистскими комментариями¹⁴, а исследования также показали, что групповая поляризация происходит в небольших закрытых пространствах¹⁵. Хотя это исследование не зафиксировало значительного отклика на комментарии высокого риска в Telegram, характер частных групп и профилей означал, что было невозможно отследить, как часто и насколько широко пользователь мог разделять подобные чувства.

ДАННЫЕ О ВЫСОКОМ И СРЕДНЕМ РИСКАХ ПО ПЛАТФОРМАМ



«Я приду домой и буду бить и травить всех хохлов, даже их ублюдочных детей. Хохлы — враги»

Пол - неизвестен, группа Telegram, «Республика Гагаузия», русский язык

[Относительно поста с изображением украинских солдат в госпитале (непроверено)]

«Вколоть им сибирскую язву, очень возможно, или туберкулёз для этих тварей. И чисто гипотетически, если манда Кишиневская обнаружит бешенство, от нее избавятся?»

Пол - неизвестен, группа Telegram, «Республика Гагаузия», русский язык

«Суки. Уроды прибыли никто не знает сколько их здесь еще. Всех надо выявить и закрыть границы»

Пол - неизвестен, группа Telegram, «Республика Гагаузия», русский язык

Особую озабоченность вызывают комментарии, которые потенциально могут спровоцировать вредные действия против украинских беженцев, в том числе действия по «выявлению» беженцев, пророссийские настроения в сочетании с представлениями о том, что посольство США будет уничтожено, и призывы к объединению людей для «контроля» украинцев, и «жестко реагировать» на враждебные действия и заявления.

«Всех выродков выявить и поставить на учет. Необходимо создать агентство по делам неблагонадежных граждан и тщательно контролировать их деятельность, жестко реагируя на их враждебное отношение».

Пол – мужской, Telegram Group, Молдавская политика, Русский язык

«Слава России, Победа, вы увидите, кто победит до 9 мая [День Победы — Вторая мировая война], это точно Молдова, посольство США будет уничтожено».

Мужчина, Telegram-группа «Аргументы и факты в Молдове», русский язык

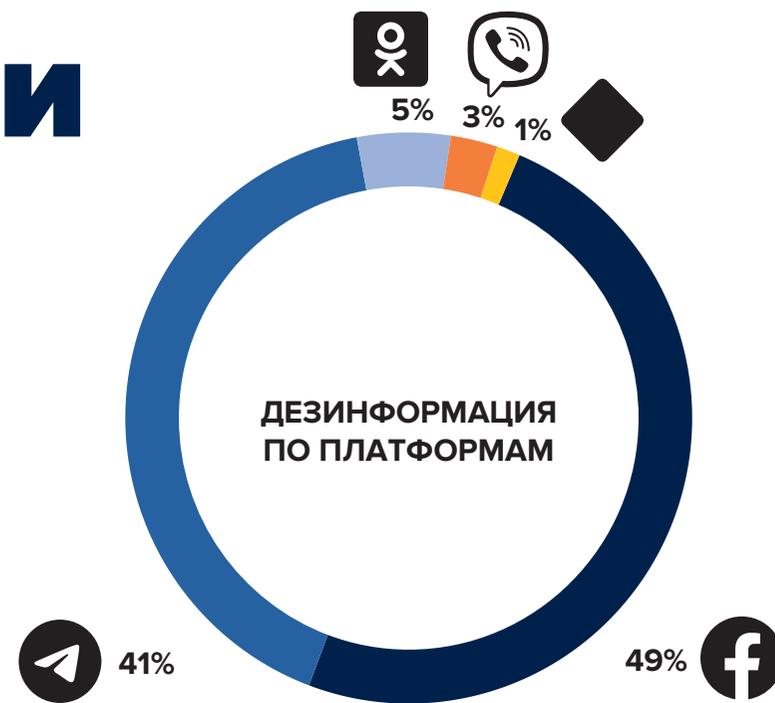
¹⁴ СПЛ Центр, 2021

¹⁵ Страндберг и др., 2021

Дезинформация и дезинформация



- Украинские беженцы - нацисты
- украинские беженцы причина дестабилизации
- Использование уничижительного языка
- Украинские беженцы богаты
- Молдова вступит в войну
- Другое
- Украинцы сторонники Запада
- Активность ботов
- Нацеленность против украинских беженцев
- украинские беженцы воруют / Уничтожают собственность



Исследование, проведенное для отчета Internews об угрозах в цифровой коммуникации для украинских беженцев в Румынии и Молдове, показало, что с начала гуманитарного реагирования на проблемы беженцев кампании дезинформации, поддерживаемые Кремлем, включая разобщающие анти-беженские настроения, распространяются через сообщения в социальных сетях в странах, принимающих поток беженцев, включая Молдову¹⁶. Исследование британского Института стратегического диалога (ISD) выявило ложные сообщения о предполагаемых преступлениях или нападениях, приписываемых украинским беженцам. Согласно анализу ISD от октября 2022 года, изучающему русскоязычные дискуссии о беженцах в Telegram, различные

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

группы подвергаются иногда поляризующим нарративам (например, беженцы не приветствуются в Европе, беженцы представляют угрозу для принимающих стран).¹⁷ Чтобы помочь решить эту проблему, Украина и Молдова обратились к Европолу с оперативными запросами об удалении сообщений Telegram, распространяющих дезинформацию и фейковые новости, на что Европол отреагировал, заблокировав определенные каналы Telegram, используемые для пророссийской дезинформации и фейковых новостей (ЕСЗ и Информационно-справочная группа ЕС по Интернету).¹⁸

В феврале 2023 года Периодическая оценка дезинформации о войне в Украине, Европейская обсерватория цифровых медиа опубликовала анализ ложной информации, распространяемой об украинцах, войне и президенте Зеленском.¹⁹ Данные, собранные в ходе этого социального прослушивания, ориентированного на молдавское онлайн-сообщество, указывают на распространение некоторых из этих нарративов, в том числе: европейское общественное мнение против поддержки Украины в войне, что украинские беженцы — нацисты, трусы, коррумпированы и присваивают средства помощи. Масштабы этого исследования были недостаточно широкими, чтобы определить, разделялись ли эти настроения из-за вмешательства России или же они подтверждают настроения, которые уже существовали в некоторых слоях молдавского общества.

27% данных соответствовали сообщениям о дезинформации, в том числе:

Украинские беженцы являются нацистами или связаны с фашистскими группировками (5% собранных данных), включая то, что только нацисты бежали из Украины и используют Молдову, чтобы избежать последствий. Это мнение согласуется с выводами Барометра общественного мнения Республики Молдова²⁰ в 2021 году, согласно которым 15% молдаван считают войну военной операцией по освобождению Украины от нацистов, а 17% считают, что Россия защищается от нападений Украины. Серия постов в ответ на статью в СМИ об антироссийских граффити, нарисованных на домах в городе Бельцы, быстро вызвала ссылки на нацистов/фашистов.



«Меня просто бесит, что нацисты приехали к нам «отсиживаться» и рисовать свои символы и лозунги на наших домах»

Женщина, Телеграм-группа «Богдан Цырдя»²¹, русский язык



«Вероятно, это сделали укромфашисты, у нас их много, типа беженцев»

Женщина, Telegram Group, «Богдан Цырдя», русский язык

Существуют нарративы о том, что **украинцы богаты** (4% собранных данных), в том числе о том, что бежали только богатые люди и фашисты, а бедные, «хорошие» люди остались в Украине.

Комментарии, как правило, касались дорогих автомобилей и того, как одеваются украинские беженцы в Молдове (например, пользуются косметическими процедурами). Эти комментарии часто сопровождались ссылками на то, что украинские беженцы получают ежемесячные денежные выплаты или другую поддержку, и многие комментарии были реакцией на введение Временной защиты для украинских беженцев в Молдове.



«Им платят помощь на жилье и [еду], и они ездят на «Порше» и «Мерседесе».

Мужской, Facebook-страница Point (новостной интернет-сайт), русский язык



«...У них есть еда, одежда, этот сертификат на бесплатные все покупки. 4000 леев получены чистыми. Они ходят по парикмахерским. Маникюр. Брови. Нарастить ресницы. Королевы. Кормят их бесплатно. А у нас такого не было. А в Европе их всех заставляют работать и никаких льгот им не дают. Вопрос в том, для кого прихорашиваются эти беженцы? Смотри, наших мужчин заберут».

Женщина, группа Telegram «Аргументы и факты в Молдове», русский язык

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-из-Украины/

¹⁸ <https://www.europol.europa.eu/europolpercentE2percent80percent99s-solidarity-ukraine>

¹⁹ <https://edmo.eu/война-в-украине-the-fact-checked-disinformation-detected-in-the-eu/>

²⁰ <http://bop.ipp.md/ru>

²¹ Заместитель лидера Партии социалистов Республики Молдова, [известный своими антизападными настроениями](#).

«Да здесь половина беженцев ездит на машинах стоимостью 100 000 долларов, чтобы обеспечить защиту этим существам?»

Мужчина, группа Telegram «Аргументы и факты в Молдове», русский язык

Были также свидетельства менее заметного контраргумента о том, что украинцы бедны и используют войну как предлог для бегства от бедности и приезда в Молдову в качестве экономических беженцев, пользуясь доступной им поддержкой.

«Вы, беженцы из Украины, сбежали в Молдавию, чтобы разбогатеть? Не стыдно? Возвращайся к себе на Украину и там разбогатеи, Клоун тебе прибавит».

Пол / неизвестен, Telegram Group 'Notebook Moldova', русский язык

«Они бежали от нищеты, а не от войны. Они думали, что за границей будет лучше, но там им не рады»

Женский, Одноклассники, Point.md (Официальная страница интернет-СМИ), русский

Украинцы связаны с «Западом» (2% собранных данных), включая Организацию Объединенных Наций, Европейский союз и Соединенные Штаты.

ты. Также преобладал нарратив о том, что те, кто поддерживает украинцев (включая гуманитарные агентства, молдавское правительство и политических деятелей, в частности, президента Санду), делают это, потому что они связаны с Западом или следуют воле Запада.

«Забудьте обо всех договоренностях — придут хохлы и доберутся до складов в Колбасной²²... и НАТО их в этом поддержит».

Пол неизвестен, Telegram «Республика Гагаузия», русский язык

«Слушай, ты хохол, значит, ты украиналист. Ты продался Америке, продал страну, у тебя клоун, так что заткнись. Россия все равно победит, пора понять. Молдова не собирается за вас воевать!»

Женщина, Telegram-группа «Комсомольская правда в Молдове», русский язык

Все для украинцев, ничего для молдаван, главное, чтобы это нравилось европейцам и Байдену.

Мужчина, группа Facebook «Аргументы и факты в Молдове», русский язык

Украинцы — причина дестабилизации (5% собранных данных). За период мониторинга произошло несколько инцидентов, связанных с изменениями и нестабильностью в правительстве Молдовы, что привело к освещению в СМИ и публикациям в социальных сетях. Основываясь на собранных выборочных данных, это исследование показывает, что эти инциденты и освещение побудили людей установить связь между нестабильностью и украинскими беженцами, вероятно, опираясь на дезинформационные нарративы, уже существующие в сообществе. Настроения по поводу украинских беженцев как причины дестабилизации также были вызваны вниманием СМИ к украинцам, участвующим в уличных протестах в Кишиневе, включая протесты, не связанные с войной, такие как марш ЛГБТК+ и феминисток, который прошел в Международный женский день (8 марта).

Угрозы террористической деятельности и беспорядков в сепаратистских районах, а также сообщения о заявлениях России (которые были опровергнуты молдавским правительством)²³ о заговоре Украины с целью вторжения в Приднестровье вызвали общий рост комментариев, связывающих украинских беженцев с дестабилизацией. В большинстве связанных комментариев конкретно не упоминаются беженцы, но многие относятся к украинцам в Молдове, в отличие от более общих комментариев о геополитических опасениях, связанных с Россией. Некоторые комментарии указывают на то, что они считают инструментами дестабилизации, например, рост количества украинцев в сепаратистских районах, говорящих на украинском языке и прикрывающих военное присутствие беженцами.

²²Колбасная / Кобасна — [незаконный склад оружия, расположенный в Приднестровье](#).

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

f «Они хотят навязать нам войну».

Женщина, страница TV8 (молдавский телеканал) в Facebook, румынский язык

a «Задача ясна... ввести войска под видом беженцев....дождаться сигнала и вместе с националистами надавить на Приднестровье и «азовцы» уже здесь??? Мариуполь 2....2,6 миллиона молдаван в качестве живого щита. Отлично. Что дальше?»

Мужчина, Telegram-группа «Комсомольская правда в Молдове», русский язык

f «Да, я хочу знать, на каком языке они будут разговаривать, когда будут работать на территории страны, мы хорошо знаем, что сепаратисты из любой страны дестабилизируют страну и даже ведут к войне, они захотят украинский язык, если их будет гораздо больше, у нас достаточно русских корней, чтобы в Молдове устроили бардак»

Женщина, страница TV8 (молдавский телеканал) в Facebook, румынский язык

Заявления о причастности украинцев к террористической деятельности (1% собранных данных). Большая часть данных о причастности украинских беженцев к террористической деятельности связана со слухами о повстанческом движении в Транснистрии (далее также именуемом Приднестровьем).

ok Глава Приднестровья также сообщил, что прибывшие в качестве беженцев из Украины организовали террористическую сеть для совершения теракта, она была обезврежена. По его словам, власти выявят всех, кто вербовал и помогал этой группе.

Пол неизвестен, страница в Одноклассниках для ТВ Центра (российское телевидение), русский язык

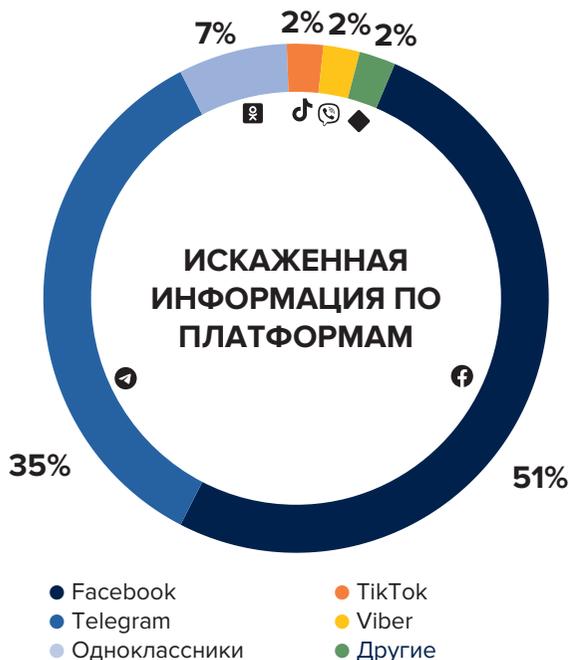
f «Нет необходимости принимать и кормить беженцев из Украины за наш счет. Зеленский пытается разрушить мир в стране. Готовил теракт в Приднестровье. Их надо судить. Мы [приходим] к ним с миром, а они к нам с войной»

Женщина, группа «Комсомольская правда в Молдове» в Facebook, русский язык

f «Видимо, это знак «благодарности» за все, что для них сделало Приднестровье... За всех их беженцев, которых оно приняло тысячами, поит и кормит.. Ну, как говорится... Каждый делится тем, что у него есть, чем он может. Теракты и смерть, судя по всему, не более того. Это единственная благодарность и признательность, которую они могут дать?»

Женщина, личная страница в Facebook, русский язык





Судя по выборочным данным, дезинформационные нарративы и насильственные настроения были особенно распространены в отношении самопровозглашенных территорий Приднестровья и Гагаузии. Как описано выше, настроения вокруг терроризма и дестабилизации были сосредоточены на ситуации в Приднестровье.

В дополнение к нарративам, которые, как известно, в настоящее время связаны с российской пропагандой и кампаниями по дезинформации, исследование выявило настроения, мнения и слухи, классифицируемые как дезинформация (26% собранных данных). В большинстве случаев некоторые элементы настроений были основаны на реальном опыте публикации сообщений молдавскими гражданами и поэтому были отнесены к категории убеждений или наблюдений (47% собранных данных). Однако компоненты многих из этих комментариев можно рассматривать как связанные с распространением дезинформации.

Украинцы беженцы должны воевать, беженцы трусы (3% собранных данных). Многие из этих настроений были вызваны участием украинских беженцев в продолжающихся мирных акциях протеста у посольства России в Кишиневе. Настроения, казалось, были особенно нацелены на молодых украинских мужчин, с некоторыми более сильными формулировками вокруг «возвращения их в Украину», особенно в Telegram.

«Ну, ты бежал от войны и смерти, мы тебя приняли, ну и живи себе в мире. Что ты делаешь с этими тряпками, вызываешь рвотный рефлекс. Ну что за мания лезть всем на глаза и показывать, что ты из 404?! Немного не складывается, если считаешь себя патриотом, то иди на фронт, а если сбежал, то спрячь флаг «патриот» кува»

Пол – неизвестен, Telegram Group, Республика Гагаузия, русский язык

«А что он делает в Молдове такой молодой? Когда он должен быть на передовой и как его пропустили?»

Женский, страница в Одноклассниках, SalutMoldova/Hi Moldova, русский язык

«В Приднестровье необходимо вернуть всех этих «беженцев» мужчин в Украину».

Пол неизвестен, Telegram-группа «Комсомольская правда в Молдове», русский язык

«Ну и что это за хрень такая, среди нищих пенсионеров и алкашей живут? Сука, с ружьями в руках и положи их в окопы, вот уж наверняка посади свинью за стол.»

Пол неизвестен, Telegram-группа «Республика Гагаузия», русский язык

Мнение о том, что жители Молдовы получают меньше, потому что украинцы получают больше, было самой распространенной зарегистрированной дезинформацией / убеждениями и наблюдениями, составляющими 10 процентов собранных данных. Когда в феврале и марте распространились новости и информация о предоставлении молдавским правительством временной защиты перемещенным украинцам, исследователи в ответ искали соответствующие публикации. Многие комментарии были положительными и поддерживали меры временной защиты; однако (в соответствии с направленностью этого исследования) исследователи собрали значительную часть негативных комментариев. Комментарии варьировались от призывов к украинским беженцам вернуться домой до опасений, что предоставление беженцам временной защиты будет означать, что молдаванам станет хуже. Пенсионеров часто называли частью населения Молдовы, которому не хватает ресурсов и поддержки, которые становятся более уязвимыми из-за того, что ресурсы идут «вместо них» украинским беженцам.

«Правительство Молдовы отбирает из рта у своего народа и отдает его украинцам!»

Пол неизвестен, группа Telegram «Записная книжка Молдовы», русский язык



«Наши пенсионеры стоят в стороне и не могут получать пенсии. И [украинцы] высокомерны и беспринципны. Мы терпеливые молдаване. Но есть такое слово — бойся терпеливого гнева»

Платформа с указанием пола, страница Facebook для Point.md, русский язык



«Что за твари эти хохлы! Пособие вам, нацистам, платят молдаване и гагаузы, а народ Молдовы выживает в нищете, сдохните хохлы твари.»

Пол неизвестен, Telegram, Гагаузская Республика (Республика Гагаузия), русский

Подобные представления указывают на широко распространенное мнение, что **гуманитарное реагирование на проблемы беженцев является бременем для молдавского народа** (6 процентов) и, в меньшей степени, для мол-



«Поэтому молдаванам приходится покупать медицинские полисы на 12 000 леев, чтобы покрыть услуги, оказанные украинцам». (Комментарий под новостью о том, что у украинцев есть доступ к экстренной медицинской помощи)»

Женский, Facebook, NOI.MD на английском (Официальная страница интернет-СМИ), русский язык



«Молдова — самая бедная страна в Европе. Почему ты пришел сюда? Люди здесь бедные. Беженцы живут богаче молдаван. Беженцы не хотят работать, а кто их должен содержать? Бюджет бедной Молдовы поддерживает их, обкрадывая население своей страны. Не жалуйтесь, нам еще хуже».

Женщина, группа Facebook «Аргументы и факты в Молдове», русский язык

давского правительства (2 процента). Эти нарративы были сосредоточены, в частности, на здравоохранении, что, вероятно, было вызвано увеличением стоимости медицинской страховки для жителей Молдовы в конце 2022 года²⁴.



«Молдова помогает, чем может. И на работу устраивает, и гуманитарку собирает. Я вам больше скажу! И полисы [здравоохранения] бесплатные и обучение в детских садах и школах. Что бы это ни было, оно тоже выдается из денег налогоплательщиков, а без денег извне мы бы даже не смогли прокормить себя. Мы держимся на плаву. Для нашей бедной страны эти небольшие суммы помощи имеют огромное значение».

Женский, Facebook, Point.md (Официальная страница интернет-СМИ), русский язык

Рассказы о бремени для молдаван также пересекались с мнением о том, что **украинские беженцы используют граждан Молдовы в своих интересах** (1%). Небольшой объем собранных данных также помог понять связь между этим нарративом и убеждением, что украинцы считают молдаван необразованными (менее 1% собранных данных). Кроме того, мнения о том, что украинцы не соблюдают молдавские законы, относительно широко распространены в собранных данных (3%) и могут быть связаны с этим ощущением неуважения к молдаванам.



«Самое неприятное — это то, что он во многом прав, мы дураки, что приняли их, а теперь они об нас ноги вытирают»

Мужчина, личный кабинет TikTok, румынский язык



«Они живут здесь и пользуются нами»

Пол неизвестен, группа Viber Приднестровье, русский язык

²⁴[Молдпресс, декабрь 2022 г.](#)

С мнением о том, что украинские беженцы не уважают граждан Молдовы и молдавский образ жизни, а также с широко распространенной стигмой вокруг того, что украинские беженцы богаты, связано мнение, что **украинские беженцы ленивы и требовательны**. Это был довольно распространенный нарратив среди собранных данных (4%), в котором украинские беженцы назывались непрофессиональными и не желающими работать. Два приведенных ниже комментария являются ответом на интернет-статью о том, что украинским беженцам в Швейцарии необходимо будет продать свои автомобили, чтобы получать социальные пособия.

OK

«Сконфуженные твари, вас с работы гнать надо, суки такие, вам работу дали, сидите с рожей зажавшись и еще и помощь от нас получаете, а молдаване выживают, где справедливость, выгоняйте ЭТИХ ТВАРЕЙ, выгнать!!!!»

Женский, группа Одноклассников
«Салют, Молдова!», русский язык

f

«Они не хотят нигде работать. И требуют только пособия, только квартиры»

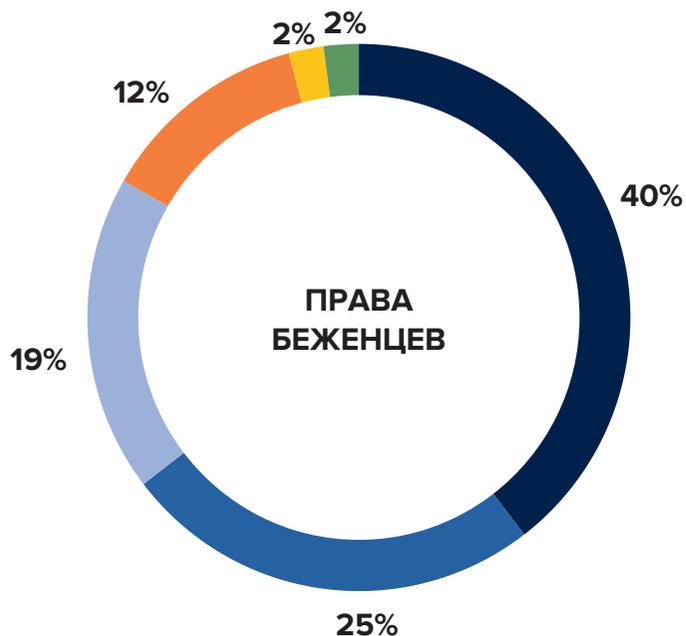
Женский, Facebook, Point.md (Официальная страница интернет-СМИ), русский язык

f

«Молдова — это страна, принявшая беженцев из Украины, и беженцы оказались неблагодарными [смайлик свиньи]. Почему отель не пятизвездочный, почему в отеле не работает бассейн, кормят их в ресторанах бесплатно, потому что они украинцы. Не говорите с ними по-русски, то не едят, то не едят, разводят людей, которые пускают их в свой дом. а таких жалко? Молдаване помогают, кто может. На таможне встречают людей и везут вас, беженцев, куда нужно на своих личных машинах, а ваши люди, въезжая на лексусах (так в оригинале) с собаками, и пальцем не пошевелили, чтобы помочь своим землякам. У вас нет веры»

Пол неизвестен, Facebook,
Point.md (Официальная страница
интернет-СМИ), русский

Права беженцев



- Право на убежище/защиту/кров
- Право на протест
- Украинские беженцы должны идти воевать
- Временная защита
- Принудительная занятость / работа
- Право на работу

Комментарии, касающиеся прав и защиты беженцев, составили 13% собранных данных. Собранные мнения продемонстрировали общее непонимание и/или игнорирование права на защиту, при этом 17% данных, касающихся прав

беженцев, содержали дезинформацию или ссылки на кампании по дезинформации. Негативные настроения, связанные с защитой, были особенно вызваны объявлением временной защиты для украинских беженцев и граждан третьих стран в Молдове.



«Им нужна не защита, а возвращение на родину. Они прокачивают свои права на весь мир, как элита всего мира. Фу!!!»

Женщина, Telegram «Аргументы и факты в Молдове», русский язык



«Мы должны принять закон об их депортации»

Пол неизвестен, Telegram, группа Республика Гагаузия, русский язык

Отрицательные настроения относительно права беженцев на протест были заметны, и исследователи отмечали увеличение унижительной и насильственной риторики в ответ на освещение СМИ участия украинцев в феминистском и ЛГБТ-марше, который проходил 8 марта. Некоторые негативные настроения указывали на разочарование в том, что украинские протестующие могли отмечать Украину, когда марш проходил мимо российского посольства, и на то, что украинским беженцам было позволено присоединиться к протесту вообще. Согласно опросу, проведенному в Молдове в июне 2022 года, 64 процента респондентов «исключили бы» ЛГБТ-людей из Молдовы, что, вероятно, свидетельствует о том, что предубеждение против людей с различной сексуальной ориентацией и гендерной идентичностью сочетается с антиукраинскими настроениями по отношению к беженцам в данном случае.²⁵



«Эти педики (так в оригинале) должны быть расстреляны немедленно»

Мужчина, Telegram-группа «Аргументы и факты в Молдове», русский язык



«Почему полиция не расправляется с этими ебанутыми парнями? И почему Чебан [мэр Кишинева] дал площадь этим недоноскам, чтобы люди в праздники смотрели на этих подонков».

Женщина, Telegram-группа «Аргументы и факты в Молдове», русский язык



«Они должны протестовать у себя дома»

Женский, Facebook, TV8 (официальная страница интернет-СМИ), румынский

²⁵ [Радио Европа, июнь 2022 г.](#)

РЕАКЦИЯ БЕЖЕНЦЕВ И ВОСПРИЯТИЕ ГУМАНИТАРНЫХ АГЕНТСТВ



- Молдаване получают меньше из-за того, что украинские беженцы получают больше
- Бремя для молдаван
- Бремя для правительства Молдовы
- Ежемесячные выплаты украинским беженцам
- Неравенство в оказании помощи
- Другие проблемы
- Искаженная информация о том, кто финансирует беженцев

«Деньги выделены пока на бумаге. И сколько из них дойдет до адресата?»

Женщина, Telegram группа «Записная книжка Молдовы», русский язык

Согласно недавней оценке информационной экосистемы Internews, жители Молдовы требуют большей прозрачности в гуманитарном реагировании на проблемы беженцев и хотят знать больше о том, какая помощь выделяется для беженцев (25 процентов) и как она используется (25 процентов). Важно отметить, что значительная часть (24 процента) опрошенных жителей Молдовы также заявили, что не заинтересованы в информации о гуманитарном реагировании на проблемы беженцев. В исследовании выявлены дезинформация и манипуляции в онлайн-дискурсе Молдовы, связанные с ответом на проблемы беженцев. Это соответствует требованию большей прозрачности и информации, а также уровню нежелания или безразличия быть лучше информированным, указанному в оценке.

Большинство негативных комментариев и отзывов, касающихся конкретных секторов гуманитарной помощи, связаны с вопросами защиты (6 процентов) и наличия денежных средств (3 процента). Некоторые комментарии выражают опасения, что деньги не достигнут беженцев, а другие жалуются на то, что беженцы получают больше денег, чем молдавские граждане пособий, или на то, что беженцы мошенничают, получая денежную помощь (например, работая, но также получая гуманитарную помощь). Также имеется постоянная тема комментариев, связывающая гуманитарную помощь с государственной помощью, и мало указаний на то, что есть осознание или понимание того, как координируются государственные услуги и гуманитарная денежная помощь.



- Н/Д
- Защита
- Деньги
- Здоровье

«Кстати, о беженцах... Молдавия считает приднестровских беженцев своими. ЕС выделяет им помощь, как и молдавским. Приднестровье когда-нибудь получало эти средства?»

Пол неизвестен, Telegram Group WTF Молдова?!, Русский язык

«Достали уже эти наглые сволочи до безумия, они везде ведут себя по-хамски их надо прогнать отсюда вонючей метлой, пусть санду (sic), grosu, гаврилица (sic), их берут и поддерживают за свой счет и не за наши налоги и в ущерб нашим нищим пенсионерам. Для них есть деньги в виде пособия при въезде в страну, сразу дают карту на 3000.00 лей, а компенсировать бедным бабушкам и дедушкам денег нет, говорят «бюджет не резиновый»»

Пол неизвестен, Telegram «Республика Гагаузия», русский язык

Данные также указывают на попытки связать гуманитарную помощь беженцам с целенаправленной повесткой дня, направленной на то, чтобы украинские беженцы не попадали в страны Западной Европы. Следующий комментарий был сделан в группе Facebook с 79 000 участников (хотя и с относительно небольшой популярностью у постов):

«ЕС и ООН делают все, чтобы беженцы не оказались в Европе... вот вам деньги и разбирайтесь».

Мужчина, группа Facebook «Свежие новости из Республики Молдова», русский язык

Собранные выборочные данные не указывали конкретно на негативное отношение к гуманитарным услугам для беженцев, а скорее на общую неудовлетворенность тем, что беженцы получают поддержку.

ЯЗЫК И ИСТОРИЧЕСКАЯ СОЦИАЛЬНАЯ НАПРЯЖЕННОСТЬ

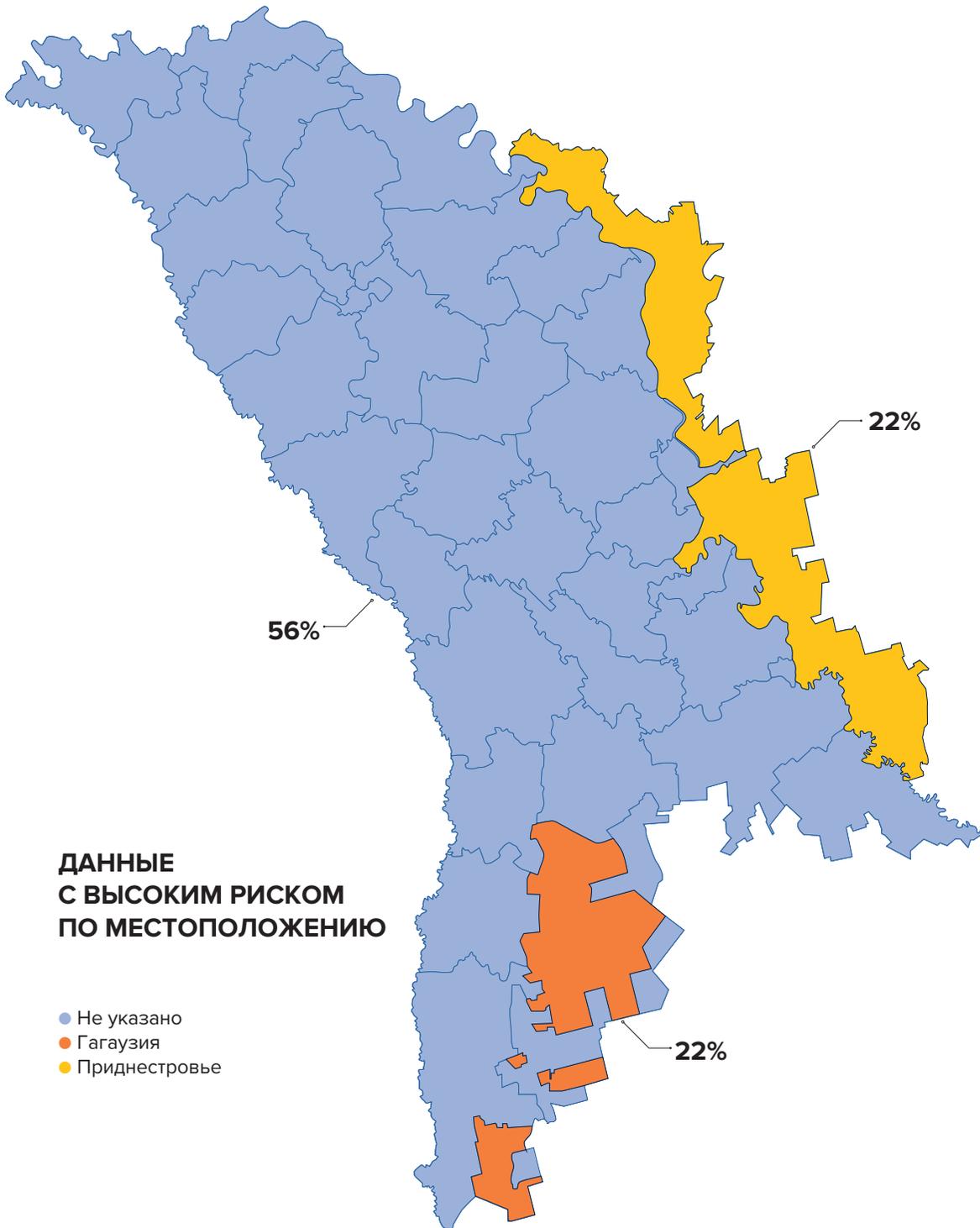
Согласно недавней Оценке информационной экосистемы (IEA) по реагированию на украинских беженцев в Молдове (проведенной Internews), хотя многие украинцы и молдаване могут общаться на русском языке, есть свидетельства того, что исторические и социальные коннотации, связанные с определенными языками, могут подогревать социальные напряжения. 72 процента украинских беженцев сообщают, что говорят на русском языке дома. Интересно отметить, что участники из Молдовы также говорят дома на русском языке, почти так же часто, как на румынском (46 процентов по сравнению с 49 процентами). Несмотря на то что русский язык предоставляет возможности для социального сближения, он также стал чувствительной проблемой для некоторых сообществ в Молдове. По результатам оценки, многие украинцы упоминали, что говорят только на русском языке в общественных местах, даже когда общаются с другими украинцами, из-за негативных реакций граждан Молдовы, когда слышат украинский язык. Эти опыты также различаются от места к месту. Беженцы в Бельцах предпочитали говорить на русском языке в общественных местах, а некоторые из них получали угрозы, когда говорили на украинском языке. В Кагуле беженцы столкнулись с противоположной проблемой: украинские участники отмечали, что их критиковали молдаване, когда слышали их разговаривающими на русском языке и советовали изучать румынский язык.

В этом исследовании собранные данные подтверждают наличие социальных напряжений, особенно связанных с опасениями, что исполь-



- Исторические территориальные споры
- Молдова вступает в войну
- Украинские беженцы ориентируются на Запад
- Другое
- Украинские беженцы связаны с террористической деятельностью

зование украинского языка означает нестабильность или сепаратизм среди украинских беженцев. Данные также связывают стигматизацию в отношении использования украинского языка с воспринимаемым чувством привилегированности украинских беженцев (как описано выше).



«Да, я хочу знать, на каком языке они будут разговаривать, когда будут работать на территории страны, мы хорошо знаем, что сепаратисты из любой страны дестабилизируют страну и даже ведут к войне, они захотят украинский язык, если их будет намного больше, у нас достаточно русских корней, чтобы они устроили беспорядок в Молдове»

Женский, Facebook, TV8 (официальная страница интернет-СМИ), румынский язык



«Может быть, нам тоже придется говорить на украинском языке, и в школе мы начнем учить украинский язык и поклоняться всем»

Пол неизвестен, Facebook, Stiri din Republica Moldova (свежие новости из Республики Молдова), русский язык



«Мы их принимаем, и после этого им не нравится, что мы говорим по-русски. И устраивают пикеты в центре Кишинева! Нам что это нужно???»

Женщина, страница Facebook АТО Гагаузия, русский язык

Четыре процента данных были зарегистрированы как относящиеся к историческим территориальным спорам, и это особенно заметно в постах, связанных с Приднестровьем.



«А на кой они нужны? Должен быть убит. Когда едешь транзитом через Украину, тебя высасывают до последней копейки. Они найдут любую причину, чтобы очистить вас от всего. Пусть остаются в своей стране шлюх. В 1992 году ни один молдаван не убежал, мы все вытерпели. Наше правительство совершает большую ошибку, удерживая этих крыс, их нужно выгнать обратно в их страну. На этих ИДИОТОВ не должно быть столько трат.»

Мужской, Facebook, Европейский Союз в Республике Молдова, румынский язык

Заключение

Данные исследования представляют анализ кратковременного и целенаправленного снимка социальных напряжений в Интернете в Молдове, связанных с ответом на приток украинских беженцев. Оно не претендует на то, чтобы представлять все молдавские настроения, которые включают огромное количество поддержки и солидарности с беженцами в Молдове, но подробно исследует глубины и нюансов дезинформации и предубеждений, которые омрачают некоторые онлайн-пространства. Вместе с тем, выявленное насилие, стигма и успех кампаний по дезинформации, явно присутствующие в данных, могут привести к большему пониманию взаимодействия гуманитарных организаций и правительства с молдавскими сообществами.

Среди настроений, которые следует отметить, можно выделить чувство усталости и обремененности, которые испытывают граждане Молдовы, что связано с тенденцией к предвзятому и оскорбительному высказыванию общих заявлений и обобщений об украинских беженцах. Страх очевидно является движущей силой злобных и жестоких онлайн-реакций, которые выставляют украинских беженцев в качестве соучастников усилий по дестабилизации и увеличению неравенства. Ситуации, которые вызывают отрицательные настроения (усугубленные некоторыми случаями неправильной информации в СМИ), включают участие украинских беженцев в протестах, слухи о террористической деятельности и попытках дестабилизации, использование украинского языка и показ богатства украинцев. Недостаточное понимание прав беженцев и координации гуманитарной помощи с правительством означает, что недавние меры, такие как Временная защита, вызвали негативные реакции.

Рекомендации

Основываясь на данном исследовании, а также на Предварительной Оценке информационной экосистемы, проведенной в отношении украинских беженцев в Молдове, а также на исследовательском отчете Internews, посвященном угрозам в цифровом общении для украинских беженцев в Румынии и Молдове, Internews делает следующие рекомендации для гуманитарных организаций и гражданского общества:

Продолжайте мониторинг и реагирование. Мероприятия по мониторингу в социальных сетях, направленные на понимание восприятий, потребностей, пробелов и, что важно, неверных представлений, должны поддерживаться как в онлайн-, так и в офлайн-пространствах как среди беженцев, так и в принимающем сообществе. Представление данных по этим группам по отдельности позволяет сравнить общие пробелы в неправильном восприятии и выявить раннее предупреждение о росте социальной напряженности. Настроения в Интернете и цифровые риски важно контролировать всеми участниками, особенно участниками защиты, особенно

во время политической напряженности, когда риски могут возрасти. Однако сам по себе мониторинг — это половина процесса, беженцам и членам принимающего сообщества нужен доступ к двустороннему диалогу, чтобы дать им возможность задавать вопросы, адаптировать информацию к своим потребностям и бороться с вредными нарративами, основанными на пробелах в информации.

Инвестируйте в усилия по социальной сплоченности до того, как социальная напряженность ухудшится. В этом году агентства по оказанию помощи беженцам определили приоритетные мероприятия по социальной сплоченности, в том числе мероприятия, проводимые MOM в Молдове. Эти мероприятия крайне важны, чтобы дать сообществам возможность для взаимодействия, понимания опыта друг друга и работы над совместными решениями проблем.

Сотрудничество и координация: гуманитарные организации должны содействовать лучшей координации с непривычными для них актерами,

такими как местные СМИ, социальные медиа, группы по правам человека, мониторинг дезинформации и языка ненависти. Много работы уже выполняется для выявления и борьбы с вредным онлайн-контентом вне гуманитарного реагирования на проблемы беженцев, а контекстуальные знания этих экспертных групп могут улучшить ответы в рамках реагирования на проблемы беженцев. Приглашая непривычных для себя акторов в механизмы координации или организуя периодические форумы для объединения всех акторов в экосистеме информации, может произойти более обширное совместное обсуждение рисков, проблем и возможных ответов. Согласно Исследованию экосистемы информации 2023 года, местные СМИ являются главным источником, которым предпочитают молдавские граждане для информирования о гуманитарном реагировании на проблемы беженцев и их приоритетах. Роль этих информационных провайдеров заключается в предоставлении четкой информации для борьбы со слухами и пробелами в информации, а также в выделении места для социального согласия.

Поддерживайте поставщиков информации сообщества: работайте с администраторами частных групп в социальных сетях и волонтерами, чтобы предложить обучение по модерации/управлению контентом, сообщениям об онлайн-рисках, картированию услуг, информационной грамотности, а также методам проверки и проверки фактов. Эти администраторы играют ключевую роль в модерировании дискуссий и должны быть оснащены всем необходимым для реагирования на онлайн-риски и подключены к ключевым механизмам направления защиты, чтобы гарантировать, что контент с высоким риском получит надлежащие меры для защиты пользователей.

Повышайте прозрачность, чтобы реагировать на неверные представления и слухи о поддержке.

- Предоставьте беженцам и принимающему сообществу четкую информацию о приоритетах реагирования и о том, как финансируется и распределяется помощь.
- Поддержите местные СМИ, чтобы понять и реализовать их роль в качестве инструмента подотчетности для реагирования
- Уточните критерии уязвимости (там, где используются) для определения бенефициаров.
- Противодействуйте слухам и заблуждениям, циркулирующим в молдавском сообществе относительно финансирования, распределения и приоритетов помощи.
- Убедитесь, что ваша организация использует адекватные методы обеспечения безопасности данных, и увеличьте открытое общение с беженцами о том, как их личные данные будут защищены, когда они вам их предоставят.
- Поставщики услуг могут указывать свою деятельность на [карте Services Advisor](#) и делиться ссылкой с беженцами, чтобы им было легче находить услуги в своем районе.

Улучшение механизмов обратной связи: необходимо выявить способы, которые позволят людям чувствовать себя более комфортно, чтобы они могли дать вам обратную связь, а также создать больше мест, где люди могут высказать свои опасения. Рассмотреть информационные кампании для местных сообществ и украинцев

и донести им о важности обратной связи и влиянии механизмов обратной связи сообщества на процессы помощи и предоставить четкие доказательства того, как жалобы и обратная связь прямо способствовали изменению в гуманитарном реагировании на проблемы беженцев, чтобы содействовать развитию культуры обратной связи. Вместо того, чтобы сосредоточиться на вопросе «почему люди не дали обратную связь», нужно объяснить, почему им следует чувствовать себя мотивированными к участию. Для борьбы с опасениями, связанными со страхом быть воспринятым как неблагодарный, организации по оказанию помощи должны активно сообщать сообществу об обратной связи, которую они получают, и о положительных изменениях, внесенных в ответ на нее. Отчеты об обратной связи часто хранятся как внутренние документы. Открытое отображение конкретных результатов обратной связи на популярных информационных платформах и в личных контактах с сообществом повысит доверие и стимулирует большее участие в этих системах.