



Ce să se ia în considerare la conceperea răspunsului dvs. CCEA pentru criza din Ucraina

Zece lucruri de ținut minte atunci când se lucrează la comunicare, implicarea comunității și responsabilitatea în Ucraina și dincolo de ea.

1. **Oamenii în mișcare stabilesc ritmul fluxurilor de informații.** Recunoașterea faptului că oamenii din Ucraina împărtășesc deja informații la nivel transnațional, atât prin intermediul rețelelor sociale, cât și prin contacte personale. Respectarea și colaborarea cu aceste mecanisme de autoorganizare și sprijinirea acestora cu informații oportune, relevante și pe baza cărora se poate acționa. Furnizarea de informații prea sporadică sau prea lentă prezintă un risc, deoarece poate ieși rapid din uz și induce în eroare oamenii.
2. **Schimbul de informații este o stradă cu două sensuri.** Amintiți-vă că oamenii care se deplasează din Ucraina au informații care pot fi esențiale pentru programare. În contextul schimbării rapide a nevoilor de informare, comunicarea în ambele sensuri este deosebit de importantă. Persoanele aflate în mișcare pot avea informații extinse, actualizate, obținute din experiențele personale ale altora, care au parcurs deja o rută similară. Aceste informații, la rândul lor, pot genera noi întrebări și zvonuri. Asigurați-vă că aveți modalități de a asculta și interacționa în mod constant.
3. **Angajați persoanele afectate pentru a concepe și conduce eforturile de implicare a comunității.** În loc să ne bazăm pe procese de concepție umanitară (uneori lente), să punem „pe scaunul șoferului” un grup divers de reprezentanți ai comunității sau parteneri locali cu implicarea comunității și limba și cultura potrivită la elaborarea intervențiilor. Acesta este cel mai rapid mod de a construi încredere și sări peste o mulțime de încercări și erori.
4. **Utilizați tehnologia, dar nu reinventați roata.** Există deja platforme de comunicare și probabil că nu sunt necesare altele noi. Utilizați instrumente și aplicații pe care persoanele afectate le folosesc deja - nu le cereți să adopte noi tehnologii pentru a intra în contact sau accesa informații. Nu cheltuiți bani pe dezvoltarea de noi instrumente atunci când i-ați putea cheltui pe personalul ucrainean care se poate implica în schimb în colectarea de informații și feedback. Cel mai important factor în alegerea canalelor de comunicare de utilizat este dacă oamenii le folosesc deja și au încredere în informațiile pe care le găsesc acolo. Să învățăm cum primesc oamenii informații esențiale și să lucrăm cu acele canale și/sau figuri publice pentru a valorifica încrederea pe care oamenii o au deja în ele. Identificați grupurile la care veți ajunge cu anumite tehnologii și cele la care nu veți ajunge și luați în considerare modalități de a reduce decalajul digital cunoscut.
5. **Rămâneți pe traiectoria cunoscută.** Ucraina este un stat funcțional, fiind responsabilitatea lui să se asigure că oamenii se pot deplasa în siguranță. În loc să creați „mesaje-cheie” generice privind siguranța, concentrați-vă pe sprijinirea și (unde aveți capacitatea) producerea de comunicări dinamice și specifice legate de interacțiunea cu sistemul de ajutor. Conectați informațiile statului și societății civile cu cele umanitare, dar nu încercați să le completați.
6. **Necesitățile de informare transnațională necesită coordonare transnațională.** Oamenii trebuie să știe nu numai cum să se mute mai în siguranță în Ucraina, dar și la ce să se aștepte la o frontieră și dincolo de ea. Personalul umanitar ar trebui să furnizeze informații privind accesul la adăpost și servicii dincolo de frontieră. Satisfacerea acestor nevoi de informare necesită o coordonare transnațională între organizații la toate nivelurile – și dincolo de țările vecine Ucrainei.
7. **Limba contează.** Asigurați-vă că informațiile sunt disponibile în alte limbi decât ucraineană. Aceasta include limba rusă, a doua cea mai vorbită limbă, precum și limbile minoritare, cum ar



fi romani și limbajele semnelor. Bugetați suficient pentru diversitatea lingvistică în rândul personalului, atât cât este relevant în zona în care lucrați.

8. **Actorii locali pot fi cel mai bine plasați pentru a implica semnificativ comunitățile locale.** Organizațiile locale și furnizorii de servicii pot înțelege cel mai bine comunitățile locale și cum să construiască încrederea. Înțelegeți modul în care se coordonează între ei, încercați să-i implicați în coordonare și respectați expertiza lor specifică.
9. **Înțelegerea spectrului complet de canale în care oamenii au încredere și pe care le utilizează - și cine le controlează.** Pentru a se implica strategic cu organizațiile mass-media, personalul umanitar trebuie să analizeze canalele mass-media – de la televiziunile clasice la grupurile de social media și personalitățile online foarte urmărite – și să înțeleagă cine utilizează și are încredere în canalele respective. De asemenea, el trebuie să înțeleagă cine controlează aceste canale și perspectivele pe care le reprezintă. Dar a folosi această analiză pentru a se implica cu doar câteva canale ar fi o greșală, deoarece fiecare reprezintă un segment al publicului care se bazează pe aceste informații pentru a lua decizii importante. De asemenea, compromite percepția publică asupra neutralității personalului umanitar. Refuzul de a se implica cu mass-media reprezintă un risc mai mare pentru reputație decât implicarea cu mass-media „greșită”.
10. **Implicarea personalului umanitar cu mass-media este critică.** Personalul umanitar poate fi reticent în a se implica cu mass-media pentru că nu poate controla conținutul pe care îl produc jurnaliștii. Dar această independență este tocmai motivul pentru care oamenii au adesea încredere în canalele media peste cele „oficiale” sau unilaterale. Intrarea în dialog deschis și transparent cu diverse canale media poate ajuta personalul umanitar să construiască înțelegere și încredere cu populațiile locale. În țările terțe, aceasta poate ajuta la menținerea populațiilor gazdă implicate în probleme legate de refugiați și poate atrage sprijin pentru acțiuni umanitare. Între timp, personalul umanitar poate obține informații valoroase dintr-un schimb bidirecțional cu canalele media care au o relație strânsă cu publicul lor. Aceste date pot contribui la alimentarea cu informații a programării umanitare.

Pentru mai multe resurse CDAC, consultați site-ul web CDAC.
<https://www.cdacnetwork.org/news/ukraine-resource-portal>

