



Ukraina: Pomocne wytyczne dotyczące dostarczania zharmonizowanych, jasnych informacji w niejasnym kontekście.

Koordinacja informacji wewnątrz zespołu jest ważniejsza niż publikowanie pojedynczych informacji na różne tematy. Przekazywanie informacji powinno być dwukierunkowe i dynamiczne, dlatego nawet najważniejsze komunikaty są mniej przydatne niż rozmowy. Informacje powinny być udzielane wszystkim pracownikom na pierwszej linii, aby mogli je oni od razu przekazywać dalej. Korzystając z mechanizmów koordynacyjnych powinniśmy dzielić się posiadanymi informacjami, aby nasi współpracownicy mogli zrozumieć obawy różnych osób, oraz abyśmy mogli uczyć się od siebie nawzajem oraz dopasowywać i opracowywać treści udostępniane przez inne podmioty.

Regularnie aktualizuj mapę dostępnych usług

Najważniejszy rodzaj skoordynowanych informacji, które powinniśmy przekazywać, to miejsce i sposób, w jaki można uzyskać dostęp do usług naszych i naszych partnerów, w tym usług świadczonych w krajach docelowych. Należy upewnić się, że informacje będą wyczerpujące. Podać co najmniej następujące informacje:

- miejsce świadczenia usługi,
- kto może uzyskać dostęp do usługi (oraz wszystkie wymagane dokumenty),
- języki, w których usługa jest dostępna wraz z godzinami dla każdego języka,
- godziny dostępności usługi, zarówno fizycznie, jak i za pomocą połączenia telefonicznego lub wiadomości tekstowych,
- czy i w jaki sposób usługa jest dostępna dla osób z niepełnosprawnością,
- czy usługa dostosowana jest dla osób karmiących piersią i z małymi dziećmi,
- czas oczekiwania (umożliwia zaplanowanie skorzystania z usługi).

Zbieraj najlepsze informacje przygotowane lokalnie

Informacje ogólne nie są tak przydatne jak informacje lokalne. Na przykład w przypadku min przeciwpiechotnych osoby świadczące pomoc humanitarną mogą posiadać ogólne informacje o bezpieczeństwie w zakresie min, ale mieszkańcy danego obszaru być może zebrali informacje o lokalnym wykorzystaniu min przeciwpiechotnych oraz o tym, gdzie i jak zostały one umieszczone w określonym obszarze geograficznym. Im informacje są bardziej szczegółowe, tym są bardziej istotne i przydatne, a lokalni informatorzy świetnie się sprawdzają w przygotowywaniu lokalnych komunikatów.

Twórz komunikaty, aby informować, a nie kontrolować

Komunikaty podczas akcji humanitarnych często mają formę dyrektywną, czyli nakazów i zakazów. Jednak jesteśmy tam po to, by zapewniać ludziom pomoc, a nie ich kontrolować. Dyrektywne komunikaty najlepiej pozostawić administracji państwowej. Ludzie zasługują na to, aby rozumieć wszystkie informacje, co umożliwi im dokonywanie świadomych wyborów.

Uwzględnij wyjaśnienia

Komunikaty przekazywane podczas akcji humanitarnych często nakazują odbiorcom, co mają robić lub informują o decyzjach podejmowanych w ramach systemu pomocy humanitarnej, ale nie zawsze zawierają wyjaśnienia, dlaczego tak jest lub powinno być.



Jeśli nie powiemy, dlaczego prosimy o wykonanie określonego działania lub dlaczego podjęliśmy daną decyzję, nasi odbiorcy sami dojdą do własnych wniosków. Takie założenia stają się źródłem plotek i mogą doprowadzić do ograniczenia zaufania między podmiotami świadczącymi pomoc humanitarną a jej beneficjentami.

Zrozum różnicę między informacjami, które zawsze są aktualne a informacjami, które szybko się dezaktualizują

Podczas opracowania treści dla pewnej grupy osób dobrym pomysłem jest próba określenia, jak szybko informacje mogą się dezaktualizować i zaplanowanie ich aktualizacji. Może w tym pomóc np. ustawienie przypomnienia w kalendarzu. Informacje, które szybko się dezaktualizują, muszą być równie szybko aktualizowane, w przeciwnym razie pojawia się ryzyko zmylenia i podważenia zaufania. Podczas konfliktu prawie wszystkie informacje szybko tracą ważność, przez co statyczne komunikaty o najważniejszych zdarzeniach raczej nie mają racji bytu.

Przyznaj, że czegoś nie wiesz

Komunikaty osób świadczących pomoc humanitarną często są traktowane jako pochodzące od jakiegoś autorytetu i dlatego boimy się przyznać, gdy czegoś nie wiemy albo kiedy nowe zasady są dopiero opracowywane i jeszcze nie są wdrożone lub jeśli sytuacja się zmienia. Dlatego w naszych komunikatach często pomijamy tematy, o których nie wiemy wszystkiego. Czasami unikamy udzielania informacji na dany temat tylko tylko po to, żeby ukryć własną niepewność. To sprawia, że ludzie zaczynają zgadywać, dlaczego milczymy co zwykle prowadzi do spadku zaufania. Powiedzenie, że nowe zasady są opracowywane, ale nie są jeszcze wdrożone, albo że sytuacja szybko się zmienia, to sposób, aby dopasować się do ludzi, którym chcemy pomóc i zdobyć ich zaufanie. Należy cały czas rozmawiać z ludźmi, nawet jeśli się czegoś nie wie.

Opracowuj informacje na tematy wskazywane przez osoby dotknięte kryzysem, a nie przez osoby świadczące pomoc

Przekazywanie informacji powinno być aktem służby, a nie kontroli. Jeśli naszym celem jest pomoc ludziom w zaspokajaniu ich potrzeb w zakresie informacji, powinniśmy pytać ich czego chcieliby się dowiedzieć. Oprócz tematów związanych z bezpieczeństwem fizycznym i emocjonalnym, które – jak można przypuszczać – interesują prawie wszystkich, osoby dotknięte kryzysem powinny wskazać tematy, które organizacje pomocy humanitarnej mogły przegapić albo uznać za nieistotne ze względu na to, że kontekst danych informacji nie został im wyjaśniony. Upewnij się, że masa czas, aby codziennie wysłuchać osoby dotknięte kryzysem i odpowiedzieć na ich wątpliwości.

Więcej zasobów CDAC można znaleźć na stronie internetowej CDAC.
<https://www.cdacnetwork.org/news/ukraine-resource-portal>

