



Ucraina: Îndrumar pentru furnizarea de informații armonizate

Într-un context de „mesaj post-cheie”

Este mai important să se coordoneze informațiile din spatele scenei decât să se producă un singur mesaj sectorial pe orice subiect

Schimbul de informații ar trebui să fie bidirecțional și dinamic, așadar mesajele cheie sunt mai puțin utile decât conversațiile. Aceste informații ar trebui să fie disponibile tuturor lucrătorilor din prima linie, astfel încât aceștia să le poată furniza oamenilor în timp real. Prin mecanisme de coordonare ar trebui să împărtășim informațiile pe care le furnizăm, în parte astfel încât colegii să poată înțelege preocupările diferitelor persoane afectate și, în parte, astfel încât să putem învăța unii de la alții și să adaptăm și să reutilizăm conținutul furnizat de alte agenții.

Actualizarea periodică a hărților serviciului

Tipul unu de informații coordonate pe care trebuie să le furnizăm este locul și modul în care oamenii pot accesa serviciile noastre și ale partenerilor noștri, inclusiv cele din țările de destinație. Asigurați-vă că aceste informații sunt complete. Includeți cel puțin următoarele informații:

- Locația serviciului
- Cine poate accesa serviciul (și orice documente pe care trebuie să le aduceți pentru a dovedi că sunteți eligibil)
- Limbi în care serviciul este disponibil și intervalul de disponibilitate pentru fiecare limbă în parte
- Orele de program, atât fizic, cât și prin telefon sau mesaj
- Dacă și cum serviciul este accesibil persoanelor cu handicap
- Dacă serviciul are cazare pentru persoanele care alăptează și cele cu copii mici
- Timp de așteptare (permițând oamenilor să planifice)

Colectați cele mai bune informații create la nivel local

Mesajul generic nu este la fel de util ca informațiile deja localizate. De exemplu, în ceea ce privește minele antipersonal, este posibil ca personalul umanitar să aibă deja informații generalizate privind siguranța câmpurilor de mine, dar este posibil ca localnicii să fi colectat deja informații despre modul specific în care minele antipersonal sunt utilizate în context local și unde și cum sunt găsite în zone geografice specifice. Cu cât informațiile sunt mai specifice, cu atât sunt mai utile și mai relevante, iar creatorii de conținut local sunt poziționați ideal pentru a crea informații hiperlocale.

Creați mesaje pentru a informa, nu pentru a controla

Mesajul umanitar vine adesea sub formă de directive, sau lucruri permise ori interzise. Dar suntem aici pentru a oferi asistență, nu pentru a efectua controlul mulțimii. Este cel mai bine să lăsați mesajele imperative în seama guvernului. Oamenii merită să înțeleagă toate informațiile și să aibă posibilitatea de a face o alegere informată pentru ei înșiși.

Includeți „motivul”

Mesajele umanitare spun adesea oamenilor ce să facă sau îi informează despre deciziile luate în cadrul sistemului umanitar, dar nu explică întotdeauna de ce. Dacă nu le



spunem oamenilor de ce le cerem să ia o anumită măsură sau de ce am luat o anumită decizie, ei vor trage propriile lor concluzii. Aceste ipoteze dau naștere la zvonuri și pot eroda încrederea dintre actorii umanitari și oamenii pe care doresc să îi sprijine.

Înțelegerea diferenței dintre informațiile permanente și cele care expiră rapid

Atunci când creați conținut pentru populațiile afectate, este o idee bună să încercați să determinați cât de repede poate ieși din uz și să faceți planuri pentru a vă asigura că este actualizat. Acest lucru poate însemna, pur și simplu, stabilirea unei alerte în calendar. Informațiile care se uzează rapid trebuie actualizate rapid sau riscăm să informăm greșit oamenii și să compromitem încrederea. Într-un conflict, aproape toate informațiile noastre expiră rapid, lăsând puțin loc pentru crearea de mesaje cheie statice.

Recunoașteți ceea ce nu știți

Mesajul umanitar are adesea o conotație de autoritate și, ca atare, ne este teamă să admitem atunci când nu știm sau când noua politică nu este încă finalizată, ci este „pe țevă” sau în timp ce o situație se schimbă. Ca urmare, de multe ori mesajele noastre trec peste sau evită atingerea subiectelor în cazul în care nu avem încă toate informațiile. Uneori evităm complet schimbul de informații pe un anumit subiect doar pentru a ne ascunde incertitudinea. Acest lucru lasă oamenii să ghicească de ce suntem tăcuți și, de obicei, îi determină să-și piardă încrederea în noi. A spune oamenilor că o nouă politică este în curs de elaborare, dar nu este finalizată, sau că o situație se schimbă rapid, este o modalitate de a rămâne la nivel cu oamenii pe care dorim să îi ajutăm și de a construi încrederea. Continuați să vorbiți cu oamenii chiar și în situațiile incerte.

Creați conținut pe subiecte determinate de populațiile afectate, nu de dvs.

Dacă furnizați informații, ar trebui să fie un act de serviciu, nu de control. Dacă dorim să ajutăm oamenii să-și îndeplinească nevoile de informare, atunci trebuie să-i întrebăm ce anume au nevoie să știe. Pe lângă subiectele legate de siguranța fizică și emoțională, despre care putem presupune că interesează pe toată lumea, populațiile afectate vor identifica subiectele pe care sectorul umanitar le omite sau, fără contextul oferit de persoanele afectate, le consideră lipsite de importanță. Asigurați-vă că aveți zilnic la îndemână o modalitate de a asculta oamenii, astfel încât să puteți aborda preocupările lor specifice.

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