

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО

КОМУНІКАЦІЇ З МЕШКАНЦЯМИ НЕПІДКОНТРОЛЬНИХ УРЯДУ УКРАЇНИ ТЕРИТОРІЙ

Київ, 2021р.



ВСТУП

Рекомендації щодо комунікації із мешканцями непідконтрольних уряду України територій розроблені групою експертів, залучених платформою CivilM+ за підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID).

Зміст продукції є винятковою відповідальністю групи експертів та не обов'язково відображає погляди USAID або уряду США.

Ці рекомендації розроблені, в першу чергу, для представників Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України – центрального органу виконавчої влади, що уповноважений формувати та реалізувати державну політику з питань тимчасово окупованих територій у Донецькій і Луганській областях та тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим і міста Севастополя, а також прилеглих до них територій. Утім, ці рекомендації можуть бути корисними для широкого кола осіб та інституцій, зокрема, представників державних органів влади, народних депутатів України, органів місцевого самоврядування, учасників Тристоронньої контактної групи, а також інститутів громадянського суспільства, медіа, які прагнуть, щоб комунікація з мешканцями непідконтрольних уряду України територій була ефективнішою.

Контекст та виклики комунікації з мешканцями непідконтрольних уряду України територій

Внаслідок триваючого збройного конфлікту Росії з Україною частина території України¹ залишається непідконтрольною українському уряду. Відтак на цих територіях не працюють українські органи державної влади, місцевого самоврядування, українські медіа тощо. Фактично мешканці непідконтрольних уряду України територій залишаються поза межами правового, освітнього, інформаційного поля України.

Те, що збройний конфлікт триває вже понад 7 років, а можливостей живого спілкування стає менше (особливо в умовах карантинних обмежень, пов'язаних спробами запобігти розповсюдженню COVID-19), суттєво послабило зв'язки між людьми, які мешкають на непідконтрольних уряду України територіях, та організаціями, інституціями, підприємствами й загалом жителями, що перебувають на решті території України.

Економічні відносини між непідконтрольними та підконтрольними уряду України територіями були повністю зупинені в 2017 році. Ще раніше, в 2015 році була встановлена "лінія розмежування" як умовна межа між непідконтрольними та підконтрольними уряду України територіями. Наразі на лінії розмежування в межах Донецької та Луганської областей обладнані 7 контрольно-пропускних пунктів в'їзду-виїзду (КПВВ), робота більшості з яких заблокована з боку де-факто "влади" на непідконтрольній уряду України території.

На даний час тільки два КПВВ ("Станиця Луганська" в Луганській області та "Новотроїцьке" в Донецькій області) частково працюють.

В умовах пандемії COVID-19 непідконтрольні уряду України території опинилися у ще більшій ізоляції від решти України: через перекриті КПВВ та додаткові карантинні обмеження суттєво зменшилась кількість перетинів лінії розмежування: з більш ніж 14 млн у 2019 році до 527 тисяч за 9 місяців 2021 року.²

Серйозною перешкодою для перетину лінії розмежування є відсутність українських документів, зокрема, паспортів громадян України у мешканців непідконтрольних уряду України територій. А отримання ними місцевих/російських паспортів, дипломів місцевих навчальних закладів, призвело до страху переслідування з боку української влади.

¹ Під "непідконтрольними уряду України територіями" розуміються тимчасово окуповані території в Донецькій та Луганській областях, визначені відповідно до Закону України "Про особливості державної політики із забезпечення державного суверенітету України на тимчасово окупованих територіях у Донецькій та Луганській областях"

² <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojOTU4ODVjYTkxNjk3ZC00N2E5LTkxNTQyZk3ZTYzNzIyYk4liwidCI6IjdhNTE3MDMzLTE1ZGYtNDQ1MC04ZjMyLWWE5ODJmZTBhYTEyNSIsImMiOjIh9>

Утім, саме перетин КПВВ може вважатися основним каналом отримання інформації про ситуацію на решті території України для жителів непідконтрольних уряду України територій, зокрема й про нові державні рішення щодо додаткових сервісів, допомоги і можливостей доступу до сфери соціальних послуг, освіти, медицини тощо.

На непідконтрольних уряду України територіях практично відсутні вільні медіа чи журналісти-фрілансери. Під значним ризиком репресій перебувають блогери, у тому числі власники Телеграм-каналів – відносно вільних майданчиків обміну інформацією.³ Тоді як антиукраїнські повідомлення поширюються різними медіаканалами – від телебачення до численних підконтрольних чи лояльних місцевій номінальній "владі" пабліків у соцмережах. Таким чином пропагандистські меседжі так чи інакше долинають до всіх, хто проживає на непідконтрольних уряду України територіях.

Водночас, люди нерідко мають невдалий досвід (особистий чи досвід родичів, знайомих) пошуку житла чи роботи в інших частинах України, стикалися з дискримінацією та/або образами за ознакою території походження, регіональної приналежності. Необережні образливі чи дискримінаційні висловлювання українських чиновників та політиків про мешканців непідкон-трольних уряду України території мають широкий резонанс на місцевих інформаційних майданчиках та використовуються в антиукраїнській пропаганді.

Поширений страх пов'язаний із функціонуванням веб-сайту "Миротворець". Хоча цей сайт не має статусу джерела офіційної інформації, мешканці непідконтрольних уряду України територій мають побоювання, що суб'єкти, залучені до проведення Операції об'єднаних сил, неофіційно використовують цей ресурс для переслідування окремих людей, які проживають на неконтрольованих українським урядом територіях та їхніх родичів.⁴

Хоча на непідконтрольних уряду територіях не існує надійних способів провести релевантні кількісні дослідження громадської думки, численні якісні дослідження (фокус-групи, глибинні інтерв'ю) дозволяють зробити висновок про сформований "запит на нормальність" у мешканців непідконтрольних уряду України територій. Відповідно до них, для більшості учасників з непідконтрольних уряду України територій втома від конфлікту поєднується із загальним почуттям покинутості.⁵ Їхнє прагнення повернутися до певної форми нормальності як з точки зору відновлення миру, так і з точки зору уточнення свого політичного статусу, означає, що стабільність є їхнім найбільшим пріоритетом.

Відчуття браку єдності відчутно зростає і з одного, і з другого боку. Жителі на непідконтрольних уряду територіях почуваються забутими та маргіналізованими. Не допомагає їм те, що решта українців вважають їх "жертвами пропаганди".

³ Частково ці тези підтверджуються результатами дослідження Freedom House <https://freedomhouse.org/country/eastern-donbas/freedom-world/2021>

⁴ Критика сайту "Миротворець" неодноразово висловлювалась у публичних доповідях Моніторингової місії ООН з прав людини в Україні. Зокрема, у доповіді "Свавільні затримання, катування та жорстоке поводження в контексті збройного конфлікту на сході України. 2014–2021 рр.", п.82.; у доповіді "Права людини в контексті відправлення правосуддя у кримінальних справах, пов'язаних з конфліктами в Україні, квітень 2014–квітень 2020 року", п.120, та в інших доповідях, доступних за посиланням ОНЧР | ОНЧР Reports in Ukraine

⁵ "Чи потрібні ми Україні?". Результати анкетування у непідконтрольних районах Донбасу, аналіз думок та висновки конфліктолога. Режим доступу: <https://civilmplus.org/uk/publications/chi-potribni-mi-ukrayini/>

Чимало з опитаних мешканців непідконтрольних уряду України територій просто хочуть "повернутись до нормальності", ностальгують за життям до 2014 року.⁶

Водночас залишається низьким рівень довіри до українських медіа.⁷ Брак достовірної інформації щодо планів реінтеграції та бачення українського уряду політики перехідного періоду викликає численні страхи, які лише посилюються через відсутність прогресу в переговорному процесі.

За цих обставин позитивно можна оцінити дії та рішення українського уряду, спрямовані на мінімізацію негативних наслідків збройного конфлікту для мешканців непідконтрольних уряду України територій.

Зокрема, мова йде про:

- забезпечення та розширення можливостей дітей навчатися в українських школах та університетах;
- забезпечення права на соціальний захист мешканців (виплата пенсій, про-довження дії пенсійних карток, запровадження механізмів онлайн верифікації отримувачів пенсії та інші);
- будівництво інфраструктурних об'єктів задля забезпечення потреб людей, які перетинають КПВВ, та наближення адміністративних послуг до КПВВ;
- прийняття Закону України щодо скасування штрафів за "незаконне пере-тинання кордону" мешканцями непідконтрольних уряду України територій, які змушені переміщатися до інших регіонів України, перетинаючи кордон із Росією;
- затвердження Кабінетом Міністрів України Стратегії економічного розвитку Донецької та Луганської областей до 2030 року.

Варто зауважити, що у 2018 році була ухвалена Стратегія інформаційної реінтеграції Донецької та Луганської областей, яка діяла до 2020 року.

Вона була результатом зусиль для вироблення узгодженого підходу щодо комунікацій про реінтеграцію, впровадження ефективних механізмів доступу громадян України, що проживають на непідконтрольних уряду України територіях, а також жителів зони конфлікту до загальноукраїнського інформаційного простору.

На жаль, план реалізації Стратегії так і не був ухваленим, а ефективність її впровадження залишається сумнівною. Даний документ потребує аналізу та врахування цього досвіду під час розробки стратегії на наступний період.

⁶ Дослідження "Україні - 30. Від Незалежності до взаємозалежності". Режим доступу: <http://journalonline.org/report-independence>

⁷ "Чи потрібні ми Україні?". Результати анкетування у непідконтрольних районах Донбасу, аналіз думок та висновки конфліктолога. Режим доступу: <https://civilimplus.org/uk/publications/chi-potribni-mi-ukrayini/>

Мета й завдання комунікації

Основною метою комунікації можна назвати налагодження сталого зв'язку між владою України з мешканцями непідконтрольних уряду України територій, подолання ізоляції та інтеграція населення в єдиний соціальний, гуманітарний та інформаційний простір.

Завданнями комунікації є:

- відновлення довіри мешканців непідконтрольних уряду України територій до України;
- роз'яснення заходів, яких вживає держава Україна стосовно подолання негативних наслідків збройного конфлікту, покращення становища людей, що проживають на непідконтрольних уряду України територіях;
- просування через використання проактивних комунікаційних інструментів державної стратегії реінтеграції: її роз'яснення і обговорення; формування та донесення бачення спільного майбутнього в єдиній країні;
- сприяння включенню мешканців непідконтрольних уряду України територій до інформаційного поля України;
- консультації стосовно законодавчих ініціатив та отримання зворотного зв'язку щодо заходів/законодавчих ініціатив, які вже реалізуються;
- отримання органами державної влади, місцевого самоврядування зворотного зв'язку від мешканців непідконтрольних уряду України територій щодо наслідків ухвалених рішень;
- повернення зацікавленості у мешканців непідконтрольних уряду України територій українським порядком денним;
- зняття соціальної напруги.

Принципи комунікації

Гуманність

Даний принцип ґрунтується на системі переконань, в яких життя людини визнається найвищою соціальною цінністю. Відповідно комунікація має базуватися на повазі до честі та гідності людини.

Проактивність

Комунікація з мешканцями має працювати на випередження, щоб не лише реактивно відповідати на провокації, а запобігати можливим загрозам. Це дозволить діяти у вибраному напрямку незалежно від обставин.

Продуманість й обґрунтованість

Комунікація із мешканцями невідконтрольних уряду України територій має ґрунтуватися на здатності ухвалювати рішення на основі використання аналітичних методів, на підставі фактичних даних, отриманих в результаті різноманітних спеціалізованих досліджень. Це дасть змогу спрогнозувати до яких наслідків призведе запровадження тих чи інших комунікаційних стратегій.

Таргетованість

але водночас врахування загальнонаціонального контексту. Потрібно виокремлювати та сегментувати цільові аудиторії та стейкхолдерів на підставі детального аналізу. Суть повідомлень не може суттєво відрізнятись на регіональному та національному рівнях. При цьому комунікація із аудиторією щодо питань конфлікту і його вирішення не може бути такою, що априорі відштовхуватиме жителів невідконтрольних уряду України територій.

Безальтернативність повернення

невідконтрольних територій під контроль України. Державні комунікації мають виходити із візії про те, що факт невідконтрольності частини території уряду України є явищем тимчасовим. Повернення території – єдиний можливий вихід. Відтак комунікація має демонструвати переваги сценарію розбудови спільного майбутнього в об'єднаній країні і відновлення територіальної цілісності України в міжнародно визнаних кордонах. Варто також роз'яснювати, чому самий такий сценарій відповідає інтересам мешканців територій, невідконтрольних уряду України. можливість хоча б отримувати зворотний зв'язок від тих, хто не може бути публічними.

Емпатичність

Комунікацію варто будувати на здатності бачити світ з позицій іншої людини та відгукуватися на її переживання, а отже знаходити необхідні шляхи взаєморозуміння.

Комунікація

влади не має розходитися з її діями. Важливо, щоб рішення, які ухвалюються органами державної влади, місцевого самоврядування, не розходилися з цінностями, що декларуються на політичному рівні. Комунікація, відповідно, має будуватися згідно з цими рішеннями.

Визнання

Мешканці невідконтрольних уряду України територій потребують, аби їхні життєві ситуації знаходили достовірне відображення в соціальному та інформаційному просторі України. Комунікація також має показувати, що діяльність органів влади спрямована на полегшення страждань людей, захист життя й здоров'я людини та забезпечення її права на повагу.

Інклюзивність

Обговорення процесу реінтеграції без участі представників різних поглядів (в т.ч. суперечливих) негативно впливає на сам процес. Учасники взаємодії в рамках проектів чи стратегії реінтеграції з мешканцями невідконтрольних уряду України територій стикаються з очевидними ризиками, тому важливі діалогові ініціативи, в рамках яких є можливість хоча б отримувати зворотний зв'язок від тих, хто не може бути публічними.

Презумпція невинуватості

замість презумпції вини. Принцип презумпції невинуватості говорить про те, що обвинувачений вважається невинним, поки його вина не доведена вироком суду, який набрав законної сили. Цей принцип є фундаментом для забезпечення справедливого суду та реалізації права на захист особи, щодо якої ведеться кримінальне переслідування. Презумпція невинуватості має стати основою для взаємодії української держави з громадянами невідконтрольних уряду України територій.

Рекомендації

1

Логічні та постійні пояснення планів та ініціатив держави, які стосуються подолання негативних наслідків збройного конфлікту. В інформаційній сфері українському уряду слід діяти проактивно та превентивно. Щоб доносити позицію влади до жителів непідконтрольних уряду України територій потрібні регулярні і, чіткі та наскільки це можливо несуперечливі пояснення дій уряду. Це варто враховувати і щодо тих ініціатив, які не стосуються безпосередньо цієї категорії громадян України, однак є політично чутливими (наприклад, регулювання використання української мови у сфері обслуговування).

Такий підхід зможе обмежити вплив антиукраїнської пропаганди на мешканців непідконтрольних уряду України територій, допоможе запобігти поширенню абсурдних, агресивних інформаційних атак проти України. І навпаки, будь-яка суперечливість або недосказаність щодо потенційно чутливих тем може бути використана для маніпуляцій. А замовчування і тим паче будь-які неточні або неповні повідомлення з боку України зрештою можуть підірвати довіру і завдати великої шкоди процесу реінтеграції. Критичним є наявність "меседжів" як таких. Нині вони часто недостатньо конкретні чи аргументовані.

Потрібне й широке висвітлення реальних позитивних результатів діяльності влади щодо конфлікту. Подача інформації має виходити за рамки прес-конференцій та офіційних повідомлень, представники влади мають бути відкритими до інших медіа форматів, співпрацювати з журналістами.

2

Комунікація уряду з мешканцями непідконтрольних уряду України територій не може зводитися лише до інформування в односторонньому порядку. Комунікаційні процеси мають передбачати зворотній зв'язок від мешканців непідконтрольних уряду України територій.

Окрім того, є потреба в дослідженнях, які дозволять оцінити якість комунікації та її ефективність. Результати досліджень та аналіз зворотного зв'язку мають формувати основу комунікаційних підходів та слугувати збільшенню ефективності рішень, що стосуються мешканців непідконтрольних уряду України територій.

Доцільно створити постійні майданчики комунікації, започаткувати регулярні відкриті формати спілкування влади і громадянського суспільства (в тому числі, за участі жителів непідконтрольних уряду України територій) для обговорення подолання негативних наслідків конфлікту.

3 Спільні меседжі, диференційована, але не суперечлива подача для різних цільових аудиторій. Найбільш ефективна пропаганда резонує з базовим світоглядом та особистим досвідом аудиторії. Відповідно, тим, хто прагне протистояти пропаганді та перемагати у боротьбі за "серця та думки" людей, також необхідно володіти знаннями щодо аудиторії. Доцільно розробляти таргетовані (але несуперечливі, нейтральні) меседжі для різних аудиторій, регулярно досліджуючи їхні особливості. Під час комунікації необхідно розуміти запити й потреби людей і бути кориснішими за пропагандистів.

Комунікація має відповідати потребам аудиторій, враховувати їхні страхи та мінімізувати їх, демонструвати приклади ефективного вирішення саме їхніх проблем. Особливо затребуваною сьогодні є комунікація щодо освітніх питань (зокрема атестатів, дипломів, а також отримання знань молоддю з тимчасово непідконтрольних територій), паспортних документів, свідоцтв про народження і смерть на непідконтрольних уряду України територіях тощо.

4 Шукати форму відповіді на сформований запит мешканців непідконтрольних уряду України територій на "нормальність". Комунікатори мають демонструвати, наскільки реальною є реінтеграція та бажана "нормальність". Молодшим мешканцям непідконтрольних уряду України територій Україна може запропонувати нормальність через європейське майбутнє, включно з можливостями у сфері освіти, професійного розвитку та подорожей.

Беручи до уваги непідконтрольні території, представники медіа, політичного світу та бізнесу повинні поширювати меседж, що Україна здатна забезпечити "нормальність" та, найголовніше, – що люди з непідконтрольних уряду України територій можуть бути частиною цієї "нормальності". Існує великий потенціал для просування нового образу України як простору толерантності, де кожна людина може самореалізуватися та отримати гідний прибуток (оскільки фінансова незалежність неодноразово згадувалася учасниками фокус-груп як їхній пріоритет).

Також, Україна має ресурси для позиціонування себе сильною державою – навіть попри труднощі, з якими стикається країна, вона продовжує протистояти збройній агресії у складній геополітичній ситуації. Аби всі українці відчували зв'язок між собою, потрібно сприяти тому, щоб в інформаційному просторі було більше чесних історій про життя на непідконтрольних уряду України територіях, про обставини, які змушують людей залишитися, та про важкі рішення, які люди вимушені ухвалювати в цих умовах.

Насамперед, щоб жителі непідконтрольних уряду України територій також побачили історії про себе. Нормальність передбачає також потребу неполітичного, розважального контенту російською мовою в українських ЗМІ.

Слова мають значення. Чинний словник, яким послуговуються представники органів влади України, відповідно до досліджень, погано сприймається на територіях непідконтрольних уряду України.

Відтак, варто намагатися використовувати поняття, які не дегуманізують і не десуб'єктивізують мешканців непідконтрольних уряду України територій. Варто звернути увагу на саме найменування територій, які тимчасово непідконтрольні уряду України (наразі, вживаються різні умовні означення – "окуповані райони Донбасу", "окремі райони Донецької та Луганської областей" (ОРДЛО), "непідконтрольні уряду України території", "тимчасово окуповані території" тощо).

Щоб уникнути непорозумінь чи болісного сприйняття державних рішень, варто звертати увагу на чинний словник представників влади. Низка українських організацій громадянського суспільства, які організують та фасилітують діалогові процеси з мешканцями непідконтрольних українському уряду територій, можуть запропонувати розроблені у рамках цих процесів словники для позначення чутливих понять.

Слова мають значення. Чинний словник, яким послуговуються представники органів влади України, відповідно до досліджень, погано сприймається на територіях непідконтрольних уряду України. Відтак, варто намагатися використовувати поняття, які не дегуманізують і не десуб'єктивізують мешканців непідконтрольних уряду України територій.

Варто звернути увагу на саме найменування територій, які тимчасово непідконтрольні уряду України (наразі, вживаються різні умовні означення – "окуповані райони Донбасу", "окремі райони Донецької та Луганської областей" (ОРДЛО), "непідконтрольні уряду України території", "тимчасово окуповані території" тощо). Щоб уникнути непорозумінь чи болісного сприйняття державних рішень, варто звертати увагу на чинний словник представників влади.

Низка українських організацій громадянського суспільства, які організують та фасилітують діалогові процеси з мешканцями непідконтрольних українському уряду територій, можуть запропонувати розроблені у рамках цих процесів словники для позначення чутливих понять.

Варто докласти зусиль щодо політики пам'яті про події, які передували збройному конфлікту, вшанування пам'яті перших цивільних жертв заворушень у Донецькій та Луганській областях (як, наприклад, Володимир Рибак). Роботу зі складання та розповсюдження через медіа хронології збройного конфлікту варто вести за участі міжнародних експертів та враховувати можливі наслідки поспішних помилкових рішень у майбутньому.

В умовах конфлікту розмова про минуле політизувалася, але і про суперечливе ставлення до минулого можна говорити конструктивно, навіть про події 2014 року, які часто по-різному пам'ятають, сприймають та трактують українці, які опинилися по різні боки лінії розмежування. Будь-який аналіз минулого варто робити у світлі питання про те, якого майбутнього прагнуть для себе українці.

7 Інституційне забезпечення реалізації інформаційної політики стосовно непідконтрольних уряду України територій, зокрема щодо комунікації з мешканцями цих територій. Для цього важливим є існування позиції віце-прем'єр-міністра України – Міністра з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України. Статус віце-прем'єр-міністра дозволяє зробити питання реінтеграції мейнстримовими, такими, що торкаються різних сфер управління.

А відтак координувати комунікаційні процеси в інших міністерствах та відомствах, а також здійснювати моніторинг та оцінку комунікацій. Також профільне міністерство може надавати методологічну та консультативну підтримку задля налагодження комунікації з мешканцями непідконтрольних уряду України територій для інших міністерств.

8 Реалізувати проекти, які б сприяли залученню до українського інформаційного, культурного простору мешканців непідконтрольних уряду України територій. Такими проектами можуть бути великі спортивні змагання (наприклад, футбольні), фільми або телесеріали, які знаходили б емоційний відгук і на сході, і в інших частинах країни. Для розробки таких ініціатив рекомендується проводити відкриті конкурси із залученням громадських організацій/ініціатив та проводити зовнішню експертну оцінку доцільності ідей (принцип «не нашкодь»).

Особливу увагу уряду варто приділити роботі із дітьми та підлітками з непідконтрольних уряду України територій, варто підтримати проекти та ініціативи, спрямовані безпосередньо на ці цільові групи, підтримати та стимулювати окремих особистостей, які показали свою ефективність у спілкуванні з дитячою та підлітковою аудиторіями.

Шляхи (канали) комунікації

Старше покоління надалі залишається споживачем традиційних ЗМІ. Держава має підтримувати розвиток телерадіомовлення, спрямованого на непідконтрольні уряду України території. Йдеться і про державне мовлення (як-от телеканал "Дом"), і Суспільного мовника, але й про приватні та некомерційні медіа, які мовлять на непідконтрольні уряду України території.

В тому числі йдеться про фінансову підтримку державою тих популярних медіа (через грантові механізми і конкурси), які вестимуть мовлення на непідконтрольних територіях. Скажімо, FM-радіостанції, локальні телеканали і радіо. Варто розглянути запровадження для них пільгового доступу до ретрансляції сигналу на комерційно нерентабельні для них непідконтрольні території.

Слід враховувати, що молодше покоління отримує більшість новин та розважального контенту через Інтернет та соціальні медіа (а не через телевізор). Якісні ЗМІ і влада повинні навчитися конкурувати на платформах соцмереж Telegram, Facebook, YouTube і TikTok. Наразі Telegram має найбільший потенціал як платформа для поширення інформації.

Той факт, що молоді люди (особливо на непідконтрольних уряду України територіях) є глядачами російських каналів про здоровий спосіб життя (каналів, які, по суті, демонструють дуже «західний» стиль життя), вказує – парадоксально – на загальний пошук почуття нормальності та відкритого світобачення, яких саме не вистачає на непідконтрольних уряду України територіях. Тож варто дбати і не про політичний контент. На даний момент цей запит задовольняють російські, а не українські медіа. Для дітей та підлітків найбільш гостро не вистачає українського контенту у соціальних мережах (TikTok, YouTube).

Важливо також враховувати роль, яку відіграє мова споживання інформації. Відтак, важливим є питання створення українського російськомовного або двомовного контенту, який дозволить мешканцям непідконтрольних уряду України територій бути включеними в інформаційне поле України. Відповідно до існуючих досліджень (зокрема фокус-груп), мешканці непідконтрольних уряду України територій споживають контент переважно російською мовою.

В умовах фактичної ізоляції мешканців непідконтрольних уряду України території, єдиним можливим фізичним шляхом комунікації з ними залишається перетин КПВВ в межах Донецької та Луганської областей, а також в умовах пандемії – пунктів пропуску через державний кордон України ("Мілове", "Гоптівка", "Бачівськ" та інші). Необхідно максимально залучати та заохочувати українських громадян, які мешкають на непідконтрольних уряду України територіях, до поїздок на вільні території України, в жодному разі не допускаючи до них проявів агресії. Під час перетину КПВВ чи пунктів пропуску через державний кордон України мешканцями непідконтрольних уряду України територій було б доцільно надавати їм інформацію (у формі буклетів, QR-кодів) про їхні права, свободи, додаткові пільги та гарантії, якими вони можуть скористатися на території, підконтрольній уряду України.

Авторський колектив:

Абібок Юлія, незалежна журналістка, дослідниця

Гуменюк Наталя, співзасновниця "Лабораторії журналістики суспільного інтересу"

Луньова Альона, менеджерка з адвокації Центру прав людини ZMINA

Ніжельська Олена, голова ГО "Кризовий медіа-центр "Сіверський Донець"

Саакян Олег, співзасновник Національної платформи "Діалог про мир та безпечну реінтеграцію",

а також експерти з непідконтрольних уряду України територій.

Про CivilMPlus:

Діяльність міжнародної платформи CivilMPlus спрямована на посилення ролі громадянського суспільства у відновлення миру, верховенства міжнародного права та захисту прав людини на сході України. З 2017 року CivilMPlus об'єднала більше 25 незалежних європейських НУО та експертів, які здійснюють спільні проекти в рамках платформи.

Окрім створення міцної основи для розбудови миру та діалогу, платформа використовує та просуває знання та експертизу щодо ситуації в зоні конфлікту аби міцно закріпити українське питання на європейському порядку денному. Завдяки партнерству і постійному розширенню мережі, платформа CivilMPlus посилює вплив громадянського суспільства на місцевому, загальнонаціональному і міжнародному рівнях. Ми переконані у тому, що відновлення суверенітету України та підтримка її демократичного розвитку є передумовою сталого миру, безпеки та процвітання у Європі.