

# Как знание языка влияет на доступ к услугам и информации

Кристин Фрике, Наталья Гусак и Андрий Кришталъ

**Для эффективной поддержки людей, спасающихся от войны в Украине, требуется понимание их языковых и коммуникативных потребностей и предпочтений.**

Украина — многоязычная страна. Украинский язык, являющийся государственным, используется наряду с русским и языками национальных меньшинств, такими как романи (цыганский), крымскотатарский, венгерский и гагаузский. Эффективная поддержка людей, спасающихся от войны

в Украине, требует понимания их языковых и коммуникативных потребностей и предпочтений. Однако украинцы, пострадавшие от войны, сталкиваются с многочисленными языковыми проблемами и препятствиями при изложении своих потребностей и получении информации и услуг.

Во-первых, война между Украиной и Россией обострила отношения в языковой сфере. С февраля 2022 года все большее число русскоязычного населения переходит на украинский язык. Однако не все не хотят или не могут осуществить такой переход..

Во-вторых, несмотря на то, что Украина — многоязычная страна, не все в ней владеют несколькими языками. Языковые и образовательные барьеры, как правило, ограничивают возможности маргинальных групп. Пожилые люди, люди с ограниченными возможностями, жители сельской местности и носители определенных мало распространенных языков с меньшей вероятностью будут чувствовать себя комфортно при использовании более чем одного языка. Предоставление информации и осуществление коммуникации на менее распространенных языках и в доступных форматах имеет решающее значение для охвата наиболее уязвимых групп населения и предотвращения их дальнейшей изоляции.

В-третьих, отсутствие простого доступа к информации приводит к тому, что люди, покидающие Украину, в значительной степени полагаются на социальные сети и личные контакты. Даже когда принимающие страны и международные организации обеспечивают письменный и устный перевод, чрезмерная зависимость от неподготовленных неофициальных письменных и устных переводчиков создает ненужный риск возникновения путаницы и недопонимания. Хотя доступ к информации является повсеместной проблемой, коммуникационные барьеры различаются в зависимости от принимающей страны. Для улучшения доступа к информации и услугам важно понимать, с какими специфическими проблемами сталкиваются украинцы в каждой из принимающих стран. В этой статье мы рассказываем о результатах исследования организации CLEAR Global в отношении использования языка и коммуникативных практик при оказании гуманитарной помощи в Украине, Польше, Молдове и Румынии.<sup>1</sup>

### Эмоциональные аспекты

Существуют определенные эмоциональные аспекты, связанные с тем, на каком языке

говорит человек — русском или украинском. Конституция Украины 1996 года признает украинский язык государственным языком страны и гарантирует свободное развитие, использование и защиту русского и других языков национальных меньшинств. После эскалации военных действий в 2022 году чувство национальной идентичности еще больше ассоциируется с украинским языком. Многие русскоязычные украинцы решили перейти на украинский язык из патриотических соображений или в связи с травматическими переживаниями. Как сказал нам один украинец: «Русский язык теперь ассоциируется с сильными страданиями». Понимание последствий таких изменений может помочь поставщикам услуг адаптировать свои языковые стратегии.

История многоязычия, особенно в крупных городах, позволяет многим жителям Украины переходить на украинский язык, но это не обязательно относится к украинцам, проживающим в сельской местности, носителям мало распространенных языков или языков меньшинств, а также этническим русским, проживающим в Украине. Некоторые украинцы, с которыми мы беседовали, рассказывали о том, что им бывает трудно найти нужные слова или понять юридическую, медицинскую или другую техническую информацию, особенно находясь в состоянии стресса. Это означает, что людям, пользующимся услугами, может понадобиться возможность перейти на русский или другой язык, если их знания украинского будут недостаточны.

Носители языков национальных меньшинств, например, крымскотатарского, могут вообще не испытывать проблем при общении на украинском языке, в то время как носители азербайджанского языка или романи могут использовать русский в качестве второго языка и испытывать трудности при переходе на украинский, хотя это также зависит от региона. Многие этнические русские, получившие образование в советское время и проживающие преимущественно в русскоязычных регионах страны, всю жизнь пользуются русским языком. В то же время для более молодых русскоязычных, получивших образование

в основном на украинском языке, такой переход происходит легче.

Учитывая столь деликатный характер ситуации, гуманитарные организации, принимающие сообщества и власти могут испытывать трудности в определении оптимальных способов общения с людьми, спасающимися от войны в Украине. Возможно, им будет полезно ознакомиться с языковой политикой Украины, согласно которой первый обмен информацией в любом общественном месте, например, в магазине, должен происходить на украинском языке, после чего собеседник может использовать тот язык, который ему наиболее удобен. В современных условиях обращение «Здравствуйте» или «Чем могу помочь?» на украинском языке является мощным сигналом того, что это безопасное пространство, даже если последующий разговор ведется на русском или на смеси русского и украинского языков.

### **Языковые и образовательные барьеры**

Языковые и образовательные барьеры, как правило, ограничивают возможности маргинальных групп. Представители этнических меньшинств, люди с низким уровнем образования и люди с физическими недостатками чаще сталкиваются с трудностями при получении информации или общении на втором языке. В условиях бедствий и гуманитарных кризисов, когда доступ к информации имеет жизненно важное значение, эти языковые и коммуникационные барьеры еще больше повышают уязвимость и риск социальной изоляции.

Украинцы, с которыми мы беседовали, неоднократно сталкивались с ситуациями, когда языковой барьер затруднял или делал невозможным получение информации или доступ к услугам. Это относится к таким ситуациям как получение медицинской помощи, подача заявления на денежную помощь или запись ребенка в школу — выяснение доступных возможностей, понимание необходимых процедур, заполнение документов и взаимодействие с персоналом.

Особые трудности испытывают носители романи. По оценкам, до февральской эскалации войны в Украине проживало около 400 000 ром, и для подавляющего большинства

из них романи (точнее, различные его диалекты) является основным. Хотя многие в той или иной степени используют второй язык, не все владеют им, и не для всех это легко. Для принятия безопасных и осознанных решений о дальнейших действиях ромам необходима поддержка на романи, которую сотрудники соответствующих служб предоставляют очень редко.

Доступ к информации может быть затруднен даже для ром, владеющих вторым языком, например, русским или румынским. Вследствие проблем с доступом к получению образования некоторые ромы имеют низкий уровень грамотности и с трудом воспринимают письменную информацию. Особенно это касается женщин, пожилых людей и людей с ограниченными возможностями. Трудности с восприятием письменной информации заставляют их полагаться на устное общение, что еще больше сокращает их возможности в плане уточнения информации по имеющимся письменным источникам. Это делает их более незащищенными от недостоверной и ошибочной информации.

Более того, ромы и люди с более низким уровнем образования в целом реже знакомы с различными алфавитами. Один ром, уехавший в Молдавию, говорящий на румынском языке и владеющий кириллицей, рассказал нам, что до сих пор не может воспринимать информацию на латинице: «Мы понимаем язык, но не алфавит. Я не могу прочитать ни одной буквы».

Несмотря на то, что сотрудники соответствующих служб знают о потребностях в коммуникации и сообщают о том, что пользователи услуг говорят на разных языках, службы редко работают с менее распространенными языками, такими как романи или украинский язык жестов. Только один из 73 опрошенных респондентов в Польше, Румынии и Молдове сообщил, что в их организации есть возможность общаться на романи; украинским языком жестов не владеет ни один респондент.

### **Коммуникационные барьеры в разных принимающих странах**

Люди, покидающие Украину, нуждаются в актуальной информации по широкому

кругу юридических и административных вопросов, а также о возможности получения образования и трудоустройства в принимающих странах. Однако информационные ресурсы, предоставляемые принимающими странами и международными организациями, зачастую не отвечают их потребностям, их трудно понять без переводчика или дополнительных разъяснений, они противоречивы, быстро устаревают и не содержат четких ориентиров. Информация часто не предоставляется на необходимых языках и содержит термины, относящиеся к государственным системам и процедурам, с которыми украинцы не знакомы.

В результате люди в значительной степени полагаются на социальные сети и личные контакты. Однако поиск актуальной и достоверной информации в различных принимающих странах представляет собой непростую задачу. Пожилые люди, которые иногда не очень уверенно обращаются со смартфонами и выходят в Интернет, сталкиваются с еще большими трудностями. Хотя личные советы, полученные в Интернете или при личной встрече, от других людей, покинувших Украину, могут оказаться полезными, они могут быть неточными или не соответствовать правовым или культурным условиям страны пребывания. Украинцы, с которыми мы беседовали, выражали беспокойство по поводу того, что отсутствие понимания приводит к возникновению сложностей с законом и упущенным возможностям, связанным с работой, образованием и получением помощи.

Респонденты, опрошенные нами в Польше, Румынии и Молдове, в большинстве своем оказались не готовы к преодолению языкового барьера. Во всех трех странах предоставление информации даже на украинском языке было сопряжено с большими трудностями, и многие организации перешли на общение на русском и английском языках в сочетании с национальным языком страны пребывания.<sup>2</sup> Кроме того, организации полагались на сотрудников, волонтеров и самих людей, пострадавших от войны, которые в большинстве своем не имели никакой подготовки или навыков перевода в гуманитарной сфере. Такой

подход может привести к ненужным рискам для пользователей и путанице. Его эффективность также варьировалась в зависимости от языковых условий в каждой из стран.

В Польше преодолению коммуникативных барьеров способствовало знание русского языка старшим поколением поляков и сходство славянских языков, а также наличие значительной украинской общины, существовавшей еще до войны. Многие пользователи могли вести простой диалог с польскими волонтерами и сотрудниками служб помощи без переводчика. По мнению участников исследования, именно эта относительная простота общения стала одним из факторов, повлиявших на решение о переезде в Польшу. Однако языковые и коммуникационные проблемы все еще существуют для носителей менее распространенных языков, таких как ромы и пользователи языка жестов, а государственные учреждения представляют собой одну из самых больших проблем в плане коммуникации для многих украинцев.

В Молдове большинство людей, покинувших Украину, владеют русским как первым или вторым языком, что облегчает им доступ к информационным материалам на русском языке. Однако если пожилые молдаване владеют русским языком, то для молодого поколения это не всегда так, что создает трудности в общении с молодыми молдавскими волонтерами в сфере гуманитарной помощи.

В Румынии украинцы столкнулись с гораздо большими трудностями в общении, чем в Польше или Молдове. Румынский язык принадлежит к другой языковой семье, чем украинский, русский и польский. Немногие румыны говорят по-русски, и еще меньше — по-украински. Украинская община в Румынии до февраля 2022 года также была значительно меньше, чем в других соседних с Украиной странах. Поэтому для большинства из примерно 1,5 млн. украинцев, пересекших границу с Румынией, рассчитывать на частичное взаимопонимание благодаря сходству языков было невозможно. Для украинцев, владеющих английским языком, его использование было вполне приемлемым вариантом — но ведь не все владеют английским.

## Важность использования правильного языка

Участники исследования подчеркивали, что язык важен не только для понимания и доступа к помощи в новой стране, но и для чувства защищенности и благополучия. Некоторые украинцы рассказали, что их приятно поразили приветственные надписи и знаки солидарности на украинском языке на границе и даже на бортах автобусов. Некоторые из них рассказывали о чувстве облегчения, когда они слышали родной язык, перейдя границу после долгого и трудного пути.

Для предоставления украинцам необходимой информацией на соответствующих языках специалистам по реагированию нужны данные о предпочтениях в языке и формате коммуникации, особенностях общения в Украине и эмоциональных особенностях использования языков в условиях военного времени. Им также необходимы сведения о специфических языковых проблемах, с которыми украинцы сталкиваются в каждой из стран, и о существующих проблемах в доступной языковой поддержке. Обеспечение базовой подготовки персонала и налаживание связей с профессиональными поставщиками языковых услуг может существенно улучшить коммуникацию и доступ к информации.

Сотрудничество и участие правительств, НПО и поставщиков языковых услуг может

сыграть важнейшую роль в том, чтобы помочь украинским беженцам преодолеть языковые и коммуникационные препятствия, получить доступ к необходимой им информации и услугам и начать строить свою жизнь в новых странах

**Кристин Фрике** *christine.fricke@clearglobal.org*  
Руководитель отдела глобальных исследований, CLEAR Global / Translators without Borders

**Наталья Гусак** *nataliagusak@gmail.com*  
Ведущий исследователь, Исследование CLEAR Global по проверке достоверности данных при оказании гуманитарной помощи в Украине

**Андрей Кришталь** *acryshstal@gmail.com*  
Research Coordinator, CLEAR Global's Research on Координатор исследований CLEAR Global по изучению использования языка и коммуникативных практик при оказании гуманитарной помощи в Украине, Польше, Молдове и Румынии

1. В период с апреля по декабрь 2022 г. мы собрали данные от 306 украинцев, пострадавших от войны, сотрудников гуманитарных организаций и поставщиков языковых услуг. Исследование финансировалось организацией Oxfam. С более подробной информацией и практическими ресурсами для решения языковых и коммуникационных проблем перемещенных украинцев можно ознакомиться на сайте [clearglobal.org/ukraine-response/](https://clearglobal.org/ukraine-response/)

2. Украинцы, принимавшие участие в нашем исследовании в Молдове, в основном пользовались русским языком в качестве языка общения и не стремились использовать украинский в той же степени, как в Польше и Румынии.