

Як мова впливає на доступ до послуг та інформації

Крістін Фріке, Наталія Гусак та Андрій Кришталь

Для ефективної підтримки людей, які рятуються від війни в Україні, потрібне розуміння їхніх мовних і комунікативних потреб та уподобань.

Україна — багатомовна країна. Українську мову, яка є державною, використовують поряд із російською та мовами національних меншин, як-от ромська, кримськотатарська, угорська та гагаузька. Для ефективної підтримки людей, які рятуються від війни в Україні, потрібне розуміння їхніх мовних і комунікативних потреб та уподобань. Однак українці, які постраждали від війни, стикаються з численними мовними труднощами та перешкодами під час повідомлення про свої потреби та отримання інформації та послуг.

По-перше, війна між Україною та Росією загострила відносини в мовній сфері. З лютого 2022 року дедалі більша кількість

російськомовного населення переходить на українську мову. Однак, не всі не хочуть або не можуть здійснити такий перехід.

По-друге, попри те, що Україна — багатомовна країна, не всі в ній володіють кількома мовами. Мовні та освітні бар'єри, зазвичай, обмежують можливості маргінальних груп. Люди похилого віку, люди з обмеженими можливостями, мешканці сільської місцевості та носії певних мало розповсюджених мов з меншою ймовірністю почуватимуться комфортно за умови використання більш ніж однієї мови. Надання інформації та здійснення комунікації менш поширеними мовами та в доступних форматах має вирішальне значення для охоплення

найуразливіших груп населення та запобігання їхній подальшій ізоляції.

По-третє, відсутність простого доступу до інформації призводить до того, що люди, які змушені були залишити Україну, значною мірою покладаються на соціальні мережі та особисті контакти. Навіть коли приймаючі країни та міжнародні організації забезпечують письмовий та усний переклад, надмірна залежність від невідготовлених неофіційних письмових та усних перекладачів створює непотрібний ризик виникнення плутанини та непорозумінь. Хоча доступ до інформації є повсюдною проблемою, комунікаційні бар'єри різняться залежно від приймаючої країни. Для поліпшення доступу до інформації та послуг важливо розуміти, з якими специфічними труднощами стикаються українці в кожній з приймаючих країн. У цій статті ми розповідаємо про результати дослідження організації CLEAR Global щодо використання мови та комунікативних практик під час надання гуманітарної допомоги в Україні, Польщі, Молдові та Румунії.¹

Делікатні аспекти

Існують певна делікатність, пов'язана з тим, якою мовою говорить людина: російською чи українською. Конституція України 1996 року визнає українську мову державною мовою країни й гарантує вільний розвиток, використання і захист російської мови та інших мов національних меншин. Після ескалації бойових дій у 2022 році почуття національної ідентичності ще більше асоціюється з українською мовою. Багато російськомовних українців вирішили перейти на українську мову з патріотичних міркувань або у зв'язку з травматичними переживаннями. Як сказав нам один українець: «Російська мова тепер асоціюється з сильними стражданнями». Розуміння наслідків таких змін може допомогти постачальникам послуг адаптувати свої мовні стратегії.

Історія багатомовності, особливо у великих містах, дає змогу багатьом жителям України переходити на українську мову, але це не обов'язково стосується українців, які мешкають у сільській місцевості, носіїв малопоширених мов або мов меншин, а також етнічних росіян, які проживають в

Україні. Деякі українці, з якими ми розмовляли, розповідали про те, що їм буває важко знайти потрібні слова або зрозуміти юридичну, медичну чи іншу технічну інформацію, особливо перебуваючи в стані стресу. Це означає, що людям, які користуються послугами, може знадобитися можливість перейти на російську або іншу мову, якщо їхнього знання української буде недостатньо.

Носії мов національних меншин, наприклад, кримськотатарської, можуть узагалі не відчувати проблем під час спілкування українською мовою, тоді як носії азербайджанської мови або ромської мови можуть використовувати російську як другу мову і зазнавати труднощів під час переходу на українську, хоча це також залежить від регіону. Багато етнічних росіян, які здобули освіту за радянських часів і проживають переважно в російськомовних регіонах країни, все життя користуються російською мовою. Водночас для молодших російськомовних людей, які здобули освіту переважно українською мовою, такий перехід відбувається легше.

З огляду на настільки делікатний характер ситуації, гуманітарні організації, приймаючі громади та влада можуть зазнавати труднощів у визначенні оптимальних способів спілкування з людьми, які тікають від війни в Україні. Можливо, їм буде корисно ознайомитися з мовною політикою України, згідно з якою перший обмін інформацією в будь-якому громадському місці, наприклад, у магазині, має відбуватися українською мовою, після чого співрозмовник може використовувати ту мову, яка йому найзручніша. У сучасних умовах звернення «Здрастуйте» або «Чим можемо допомогти?» українською мовою є потужним сигналом того, що це безпечний простір, навіть якщо подальшу розмову ведуть російською або сумішню російської та української мов.

Мовні та освітні бар'єри

Мовні та освітні бар'єри, зазвичай, обмежують можливості маргінальних груп. Представники етнічних меншин, люди з низьким рівнем освіти та люди з фізичними вадами частіше стикаються з труднощами при отриманні інформації або спілкуванні

другою мовою. В умовах катастроф і гуманітарних криз, коли доступ до інформації має життєво важливе значення, ці мовні та комунікаційні бар'єри ще більше підвищують уразливість і ризик соціальної ізоляції.

Українці, з якими ми розмовляли, неодноразово стикалися з ситуаціями, коли мовний бар'єр ускладнював або унеможлилював отримання інформації чи доступ до послуг. Це стосується таких ситуацій, як отримання медичної допомоги, подання заяви на грошову допомогу або запис дитини до школи — з'ясування доступних можливостей, розуміння необхідних процедур, заповнення документів і взаємодія з персоналом.

Особливих труднощів зазнають носії ромської мови. За оцінками, до лютневої ескалації війни в Україні проживало близько 400 000 ромів, і для переважної більшості з них ромська мова (точніше, різні її діалекти) є основною. Хоча багато хто тією чи іншою мірою використовує другу мову, не всі володіють нею, і не для всіх це легко. Для ухвалення безпечних і усвідомлених рішень щодо подальших дій ромам необхідна підтримка ромською мовою, яку співробітники відповідних служб надають дуже рідко.

Доступ до інформації може бути ускладнений навіть для ромів, які володіють другою мовою, наприклад російською або румунською. Внаслідок проблем із доступом до здобуття освіти деякі роми мають низький рівень грамотності й насилу сприймають письмову інформацію. Особливо це стосується жінок, літніх людей і людей з обмеженими можливостями. Труднощі зі сприйняттям письмової інформації змушують їх поклагатися на усне спілкування, що ще більше скорочує їхні можливості в плані уточнення інформації за наявними письмовими джерелами. Це робить їх більш незахищеними від неправдивої та помилкової інформації.

Ба більше, роми та люди з нижчим рівнем грамотності загалом рідше знайомі з різними алфавітами. Один носій ромської мови, який виїхав до Молдови, розмовляє румунською мовою та володіє кирилицею, розповів нам, що досі не може сприймати інформацію латиницею: «Ми розуміємо

мову, але не алфавіт. Я не можу прочитати жодної літери».

Незважаючи на те, що співробітники відповідних служб знають про потреби в комунікації та повідомляють про те, що користувачі послуг розмовляють різними мовами, служби рідко працюють із відокремленими мовами, як-от ромська або українська мова жестів. Тільки один із 73 опитаних респондентів у Польщі, Румунії та Молдові повідомив, що в їхній організації є можливість спілкуватися ромською мовою; українською мовою жестів не володіє жоден респондент.

Комунікаційні бар'єри в різних приймаючих країнах

Люди, які змушені були залишити Україну, потребують актуальної інформації щодо широкого кола юридичних та адміністративних питань, а також щодо можливості здобуття освіти та працевлаштування в приймаючих країнах. Однак інформаційні ресурси, що надаються приймаючими країнами та міжнародними організаціями, часто не відповідають їхнім потребам, їх важко зрозуміти без перекладача або додаткових роз'яснень, вони суперечливі, швидко застарівають і не містять чітких орієнтирів. Інформація часто не надається необхідними мовами та містить терміни, що стосуються державних систем і процедур, з якими українці не знайомі.

У результаті люди значною мірою покладаються на соціальні мережі та особисті контакти. Однак пошук актуальної та правдивої інформації в різних приймаючих країнах є непростим завданням. Літні люди, які подекуди не дуже впевнено поводяться зі смартфонами та виходять в інтернет, стикаються з ще більшими труднощами. Хоча особисті поради, отримані в інтернеті або під час особистої зустрічі, від інших людей, які залишили Україну, можуть бути корисними, вони можуть бути неточними або не відповідати правовим чи культурним умовам країни перебування. Українці, з якими ми розмовляли, висловлювали занепокоєння з приводу того, що відсутність розуміння призводить до виникнення складнощів із законом і втрати можливостей, пов'язаних із роботою, освітою та отриманням допомоги.

Респонденти, опитані нами в Польщі, Румунії та Молдові, здебільшого виявилися не готовими до подолання мовного бар'єра. У всіх трьох країнах надання інформації навіть українською мовою було пов'язане з великими труднощами, і багато організацій перейшли на спілкування російською та англійською мовами в поєднанні з національною мовою країни перебування.² Крім того, для подолання мовного бар'єра організації поклалися на співробітників, волонтерів і самих людей, які постраждали від війни, які здебільшого не мали жодної підготовки або керівництва щодо перекладу в гуманітарній сфері. Такий підхід може призвести до непотрібних ризиків і плутанини для користувачів послуг. Його ефективність також варіювалася залежно від мовних умов в кожній із країн.

У Польщі подоланню комунікативних бар'єрів сприяло знання російської мови старшим поколінням поляків і схожість слов'янських мов, а також наявність значної української громади, що існувала ще до війни. Багато користувачів послуг могли вести простий діалог із польськими волонтерами та співробітниками служб допомоги без перекладача. На думку учасників дослідження, саме ця відносна простота спілкування стала одним із чинників, що вплинули на рішення про переїзд до Польщі. Однак мовні та комунікаційні проблеми все ще існують для носіїв відокремлених мов, як-от носії ромської мови та користувачі жестової мови, а державні установи являють собою одну з найбільших проблем у плані комунікації для багатьох українців.

У Молдові більшість людей, які змушені були залишити Україну, володіють російською як першою або другою мовою, що полегшує їм доступ до інформаційних матеріалів російською мовою. Однак якщо літні молдавани володіють російською мовою, то для молодого покоління це не завжди так, що створює труднощі у спілкуванні з молодими молдовськими волонтерами у сфері гуманітарної допомоги.

У Румунії українці зіткнулися з набагато більшими труднощами у спілкуванні, ніж у Польщі чи Молдові. Румунська мова належить до іншої мовної сім'ї, ніж українська,

російська та польська. Небагато румунів говорять російською, і ще менше — українською. Українська громада в Румунії до лютого 2022 року також була значно меншою, ніж в інших сусідніх з Україною країнах. Тож для більшості з приблизно 1,5 мільйона українців, які перетнули кордон із Румунією, розраховувати на часткове порозуміння завдяки схожості мов було неможливо. Для українців, які володіють англійською мовою, її використання було цілком прийнятним варіантом, але ж не всі володіють англійською.

Важливість використання правильної мови

Учасники дослідження наголошували, що мова важлива не тільки для розуміння та доступу до допомоги в новій країні, але й для почуття безпеки та благополуччя. Деякі українці розповіли, що їх підбадьорили привітальні написи та знаки солідарності українською мовою на кордоні та навіть на бортах автобусів. Деякі з них розповідали про відчуття полегшення, коли вони почули рідну мову, перейшовши кордон після довгого й важкого шляху.

Для надання українцям необхідної інформації відповідними мовами фахівцям із реагування потрібні дані про вподобання в мові та форматі комунікації, особливості спілкування в Україні та емоційні особливості використання мов в умовах воєнного часу. До того ж їм необхідні відомості про специфічні мовні труднощі, з якими українці стикаються в кожній з країн, і про наявні прогалини в доступній мовній підтримці. Забезпечення базової підготовки персоналу та налагодження зв'язків із професійними перекладацькими агентствами може істотно поліпшити комунікацію та доступ до інформації.

Співпраця та участь урядів, НУО та перекладацьких агентств може зіграти найважливішу роль у тому, щоб допомогти українським біженцям подолати мовні та комунікаційні перешкоди, отримати доступ до необхідної їм інформації та послуг і почати будувати своє життя в нових країнах.

Крістін Фріке *christine.fricke@clearglobal.org*
Керівник відділу глобальних досліджень, CLEAR Global / Перекладачі без кордонів

Наталія Гусак *nataliagusak@gmail.com*
Провідний дослідник, Дослідження CLEAR Global з перевірки достовірності даних при наданні гуманітарної допомоги в Україні

Андрій Кришталь *acryshtal@gmail.com*
Координатор досліджень CLEAR Global з вивчення використання мови та комунікативних практик під час надання гуманітарної допомоги в Україні, Польщі, Молдові та Румунії

1. У період з квітня по грудень 2022 р. ми зібрали дані від 306 українців, які постраждали від війни, співробітників гуманітарних організацій і перекладацьких агентств. Дослідження фінансувалося організацією Oxfam. З детальнішою інформацією та практичними ресурсами для розв'язання мовних і комунікаційних проблем переміщених українців можна ознайомитися на сайті clearglobal.org/ukraine-response/

2. Українці, які брали участь у нашому дослідженні в Молдові, здебільшого користувалися російською мовою як мовою спілкування та не прагнули використовувати українську тією самою мірою, як у Польщі та Румунії.