

Особливості комунікації з мешканцями тимчасово окупованих територій (оцінка та пошук нових моделей)

Резюме

В.П.Кіпень, С.В.Бондаренко

На основі комплексного дослідження аналізуються особливості комунікації з мешканцями тимчасово окупованих територій. Виконана оцінка існуючих та пошук нових моделей інформаційної політики України відносно жителів непідконтрольних територій Донбасу. Розглянуто сегментацію населення непідконтрольних територій за їх політичними орієнтаціями. Характеризуються запит на інформацію та сприйняття інформаційного контенту жителями непідконтрольних територій. Пропонуються рекомендації по вдосконаленню комунікаційної політики щодо людей за лінією розмежування.

Дослідження «Особливості комунікації з мешканцями тимчасово окупованих територій (оцінка та пошук нових моделей)» проведене громадською організацією «Донецький інститут соціальних досліджень і політичного аналізу» за підтримки Міністерства з питань тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України.

ВСТУП

Від 2014 року частина території суверенної України окупована незаконними збройними формуваннями, які підтримує Російська Федерація. На сході України на Донбасі такі території становлять приблизно третину Донецької і Луганської областей. На них зараз проживають, за експертними оцінками, близько 3 млн жителів. За українським законодавством, вони залишаються громадянами України, які знаходяться на тимчасово окупованих територіях (ТОТ).

Політика української держави щодо цих територій і їх населення визначена як деокупація та реінтеграція. Це задачі на перспективу. Наявна нині ситуація вимагає більш конкретних і актуальних політик, що давали б державним органам можливість готувати і проводити діяльність, яка б наближала досягнення кінцевої мети – реінтеграції населення ТОТ в український простір.

Необхідність осмислення проблеми інформування та комунікацій з населенням тимчасово окупованих територій України дуже висока. Ця робота є необхідною складовою успішного провадження державної політики щодо тимчасово окупованих територій України. Вона має актуальність в обох часових вимірах: для сьогоденної політики оперативних дій та для роботи на перспективу деокупації захоплених українських територій.

Маємо підкреслити наявність недооцінки комунікаційної складової політики деокупації щодо населення за лінією розмежування. Навіть серед частини політиків та в експертному середовищі достатньо розповсюдженим є спрощений підхід щодо впливу українських ЗМІ та інших способів комунікації на свідомість жителів ОРДЛО. Нерідко постулюється легкість вирішення цієї проблеми при посиленні інформаційного тиску з української сторони на населення за лінією розмежування. Наше дослідження мало виявити реальний стан справ та підготувати рекомендації для проведення більш адекватної політики в інформаційно-комунікаційному просторі.

МЕТОДОЛОГІЯ І МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Мета даного дослідження: Проаналізувати та оцінити наявний стан, проблеми та особливості комунікації з мешканцями тимчасово окупованих територій України та розробити оптимальну модель інформаційно-комунікаційного впливу на дану цільову аудиторію задля забезпечення ефективної інформаційної деокупації.

Проведене дослідження спирається на бази даних, напрацьованих в Україні попередньо. Дослідження має комплексний характер за використаними методами. При його виконанні залучались три основні методи збору первинних даних:

- експертне опитування;
- фокус-групове дослідження;
- глибинні індивідуальні інтерв'ю.

Базова інформація по темі дослідження напрацьована за результатами експертного опитування фахівців з груп громадських активістів, журналістів, науковців. Експерти є вихідцями з Донецького регіону, більшість з них перебувають у статусі внутрішньо переміщених осіб. Кількість опитаних експертів склала 26 осіб.

Якісна інформація з проблем особливостей свідомості та ціннісних установок населення тимчасово окупованих територій була отримана при проведенні 2 фокус-групових дискусій в містах Покровську і Маріуполі Донецької області з ВПО та людьми, що проживають за лінією розмежування.

Для отримання більш глибокої інформації по орієнтаціях, настроях та інформаційних впливах на окупованих територіях вдалося провести 10 глибинних індивідуальних інтерв'ю з жителями Донецька, які постійно там проживають. Ексклюзивний матеріал глибинних індивідуальних інтерв'ю зроблений вперше на території окупованій незаконними збройними формуваннями в практиці досліджень українськими соціологами. Таке розширення використовуваного інструментарію дослідження робить його більш релевантним.

Серйозною проблемою на етапі збору інформації при проведенні фокус-груп стало забезпечення рівня довіри респондентів та їх готовності до щирості в обговоренні гострих проблем.

Дослідження виконане в червні-липні 2019 року.

РЕЗЮМЕ

Проведене Донецьким Інститутом соціальних досліджень і політичного аналізу комплексне дослідження **«Особливості комунікації з мешканцями тимчасово окупованих територій (оцінка та пошук нових моделей)»** дозволило визначити важливі тенденції стану комунікації з населенням за лінією розмежування на Донбасі. Виконана оцінка існуючої та пошук нової моделі інформаційної політики України відносно жителів непідконтрольних територій Донбасу. Розглянуто сегментацію населення непідконтрольних територій за їх політичними орієнтаціями. Характеризуються запит на інформацію та сприйняття інформаційного контенту жителями непідконтрольних територій. Пропонуються рекомендації по вдосконаленню комунікаційної політики щодо людей за лінією розмежування.

1. Наявна існуюча модель інформаційної політики України щодо населення тимчасово окупованих територій на Донбасі, як засвідчують дані дослідження, є мало ефективною та не може запобігти віддаленню більшості жителів ОРДЛО від України. За 5 років окупації кількість людей на цих територіях, які позитивно ставляться до України, зменшилась і продовжує зменшуватись. Отже свого функціонального призначення нинішня інформаційна політика не виконує. За достатньо однаковими оцінками і експертів, і ВПО з лінії розмежування, і проінтерв'юваних жителів Донецька наявна модель комунікації з населенням ТОТ програє російській пропагандистській машині та колабораціоністським ЗМІ «ЛНДР».

Результати дослідження підтвердили визначені у Доктрині інформаційної безпеки України та Стратегії інформаційної реінтеграції Донецької та Луганської областей ключові загрози національним інтересам та національній безпеці України в інформаційній сфері, а саме:

- підрив Російською Федерацією та підконтрольними їй сепаратистськими угрупованнями сприйняття цілісності та цінності України, як незалежної держави, її органів управління, формування відчуття у жителів ТОТ, що Україна є «країною невдахою»;
- інформаційне домінування РФ та підконтрольних їй незаконних формувань на тимчасово окупованих територіях;
- недостатня розвиненість національної інформаційної інфраструктури, що обмежує можливості України ефективно протидіяти інформаційній

агресії та проактивно діяти в інформаційній сфері для реалізації національних інтересів України;

- неефективність державної інформаційної політики, невизначеність стратегічного наративу щодо жителів ТОТ, недостатній рівень медіакультури суспільства.

2. Більшість опитаних експертів вважає, що інформаційну політику щодо жителів ТОТ необхідно будувати навколо розуміння, що вони є громадянами України і треба робити все, щоб повернути їх в Україну та забезпечувати їх права як і всіх громадян. Однак, політика має будуватись з урахуванням наявності на окупованих територіях різних груп, які поділяють різні погляди на Україну та можливість повернення в її склад та під її юрисдикцію. Учасники дослідження впевнені, що необхідно продовжувати боротьбу за повернення людей. Одним із ключових факторів, який може вплинути на уподобання мешканців ТОТ – є системна інформаційна робота, побудована на врахуванні інтересів, очікувань та страхів мешканців ТОТ.

Учасники експертного опитування підкреслюють важливість політики ставлення до більшості населення за лінією розмежування як до заручників обставин та незаконних збройних формувань. Кожний четвертий експерт вважав, що окупація та відторгнення частини населення від України стала результатом провальної політики центральних та місцевих органів влади.

3. Напрацювання нової більш ефективної моделі комунікації з населенням ОРДЛО передбачає в першу чергу знаходження точних відповідей на три базові питання. Це - «ХТО має бути об'єктом інформаційного впливу українських інституцій», «ЩО вони мають давати людям за лінією розмежування в інформаційному плані» та «ЯК забезпечити надходження відповідного контенту цільовим групам».

Питання «ХТО» - це визначення різних сегментів (груп) щодо їх принципових політичних орієнтацій та ставлення до України. Така сегментація включає також визначення приблизної величини різних груп та ядра їх ідеології для забезпечення адресного звернення до кожної з перспективних для комунікації і впливу груп.

Обмеженість релевантних даних з проблеми спонукала до використання в нашому дослідженні даних від трьох категорій опитаних. Українських експертів, які займаються питаннями політики щодо Донбасу і є в масі вихідцями з даного регіону, учасників двох фокус-груп, що проживають на лінії розмежування чи в «сірій» зоні і є внутрішньо переміщеними особами з ТОТ та жителів Донецька, що постійно проживають нині в тимчасово

окупованому місті. Це дозволило скласти карту сегментації населення в ОРДЛО за критерієм орієнтацій їх щодо майбутнього непідконтрольних територій. При розумінні приблизності такої карти, базованої на судженнях різних груп, вона може дати конкретні орієнтири та бути корисною при розробці та реалізації інформаційно-комунікаційної політики.

4. Спостерігається значна розбіжність щодо визначення груп мешканців ТОТ по ставленню до України серед експертів, учасників фокус-груп та опитаних жителів Донецька.

На думку експертів, розподіл між групами складають наступні частки «За незалежну Україну» – від 10% до 20%, «За Донбас в складі України на особливих правах» – від 21 до 30%, «за Україну союзну з Росією» – до 10%, «за ДНР як незалежну державу» – до 10%, «За Росію, в складі якої Донбас» – від 11 до 20%, «нейтральні, кому все одно чия влада» – від 11 до 20%.

На думку учасників фокус-груп переважна більшість населення ТОТ не сприймає Україну як власну державу та вороже до неї ставиться. За даними фокус-груп десь 60% - це люди з антиукраїнськими поглядами (категорії – «За Україну союзну з Росією», «За ДНР як незалежну державу» та «За Росію, в складі якої Донбас»). Лише біля 30 - це люди, які або за Україну, або за Україну з Донбасом на особливих умовах. Решта – десь 10% - це люди яким байдуже, яка влада або не визначились з власними ідеологічними вподобаннями.

Серед опитаних жителів Донецька оцінка наявності і чисельності різно орієнтованих груп обумовлена їх власними політичними позиціями щодо України та колом особистого спілкування. Ті, хто відносить себе до груп, які хочуть бачити Донбас в Росії чи як «незалежну республіку» стверджують, що таких поглядів дотримуються від 75 до 60% всіх жителів. Інші це байдужі, нейтралі. Вони також або заперечують наявність проукраїнськи орієнтованих груп, або кажуть, що таких – не більше 10%.

Проукраїнські орієнтовані донеччани зовсім по-іншому оцінюють приналежність своїх співгромадян до тих чи інших груп. Вони вважають, що групи «За Донбас в Україні з особливим статусом» і «За єдину Україну» становлять на непідконтрольних територіях 25-40%. Десь 40% за входження в Росію і до третини - це ті, хто не визначився, хто сприйме будь-яку владу. Ті, хто займав нейтральну позицію стверджували, що такої думки дотримуються від 50 до 80% людей, а інші здебільшого хочуть в Росію.

Таким чином, учасники фокус-груп з лінії розмежування та опитані жителі Донецька помітно критичніше оцінюють частку проукраїнськи орієнтованих

жителів ОРДЛО та більший відсоток надають антиукраїнським групам в порівнянні з оцінками більшості експертів.

Вказані розбіжності значно ускладнюють чітку сегментацію населення за їх поглядами, проте дають можливість сформувати певну модель соціальних груп, які мешкають на ТОТ. Ймовірний поділ може бути наступним – люди, які займають антиукраїнську позицію складають приблизно від 40 до 50%. Люди, які розглядають варіант повернення в склад України на різних умовах – від 20 до 30%. Решта (30-40%), це люди які не мають чітко визначних позицій і готові підлаштуватись до будь-яких умов/влади.

5. На думку багатьох учасників дослідження, Україні необхідно інформаційно працювати зі всіма групами. Однак найбільш перспективними є групи «За незалежну Україну», «За Донбас в складі України на особливих правах» та «нейтральні, кому все одно чия влада». Незважаючи на певні ціннісно-політичні розбіжності, ключовим є той факт, що перші дві групи орієнтовані на Україну, третя група – може потрапити під вплив, якщо відчує, що для них є кращі перспективи в Україні, аніж в «ДНР» чи РФ. Серед груп у яких є попит на інформацію про Україну визначено молодь, ті хто сумніваються в «ДНР», РФ та дезорієнтовані люди, які не можуть чітко визначитись з позицією. Люди, які повністю підтримують Україну самостійно знаходять інформацію. Єдине, що їх хвилює – це чіткі сигнали, що вони не покинуті.

Такі групи, як «За ДНР як незалежну державу» та «За Росію, в складі якої Донбас», на думку більшості учасників дослідження, не знаходяться серед тих, на кого Україна може мати вплив. Це пов'язано з невизнанням України апріорі. З цією групою необхідно працювати з метою формування серед частини цих людей сумнівів щодо правильності їх вибору, політики РФ та «ДНР». Однак, наявність серед жителів ОРДЛО більшості людей цих категорій значно ускладнює подальшу роботу.

6. Саме «антиукраїнські категорії», які складають більшість, знаходяться під значним інформаційно-психологічним впливом російських ЗМІ та т.зв. ЗМІ «ДНР». Будь-який проукраїнський контент ними сприймається негативно, тому прямий вплив на них практично не можливий. Змінити ситуацію без фізичного обмеження (відсутність доступу до інформації) цих категорій до російського та «ДНРівського» контенту достатньо складно.

Незважаючи на реальне домінування груп з «антиукраїнськими» поглядами, існує «мовчазна маса», що не поділяє чи байдужа до їх цінностей. Тому є перспективи для розширення чисельності лояльних до України груп, як з числа

тих, хто однозначно підтримує її, так і тих, хто бачить своє майбутнє в Україні, в т.ч. через особливий статус чи налаштованих нейтрально-аполітично.

7. Питання «ЩО мають давати українські ЗМІ та інші канали комунікації людям за лінією розмежування в інформаційному плані» - це питання змістовного наповнення українського інформаційного потоку для ТОТ. Це ключова проблема, розв'язання якої має кілька пластів. Перший стосується адресності контенту для конкретних цільових аудиторій на непідконтрольній території. Друга відноситься до переосмислення тих рис інформаційно-комунікативного потоку, який існує в сьогоdnішній моделі комунікації і подолання його слабкостей. Третій пласт задач стосується формування і тиражування перспективних з точки зору ефективного впливу на аудиторії сенсів, тем, наративів. Це стане фундаментом оновленої моделі комунікації.

Експертне середовище, яке прийняло участь в дослідженні, сформулювало ідейно-світоглядні образи кожної з наявних на непідконтрольній території груп. Тому робота українських державницьки орієнтованих ЗМІ має враховувати притаманні їм орієнтації та працювати по ним.

8. Всупереч домінуючому контролю РФ та «ДНР» над інформаційним простором ТОТ та «сірої» зони, запит на інформацію з/про Україну існує. У більшості випадків мешканці ТОТ вибірково та прагматично ставляться до інформації з/про Україну. Для збільшення рівня довіри та лояльності до цієї інформації рекомендується змінити підходи до формування та розповсюдження контенту від офіційного до неофіційного, але в межах чітко визначених стратегічних державницьких наративів, які відповідають страхам та очікуванням цільових груп. Реалізація інформаційної політики без врахування інтересів цільових груп може призвести до негативних наслідків - від нерозуміння сутності та змісту державної політики до її повного відторгнення.

9. Питання «ЯК забезпечити надходження відповідного контенту цільовим групам» - завершаючий блок розуміння нової моделі комунікації з жителями непідконтрольних територій. Серед ключових каналів комунікації визначено соціальні мережі та традиційні ЗМІ. Якщо доступ до соціальних мереж відносно вільний, то доступ до українського радіо та телебачення значно обмежений. Для подолання цього пропонується суттєве підсилення передач українських ТБ та радіо каналів на територію за лінією розмежування. В умовах відсутності з боку України контролю над інформаційно-комунікаційною інфраструктурою окупованих територій слід змінити увагу на використання всіх можливостей неформальних каналів передачі інформації

– від соціальних мереж до громадських активістів, працівників різноманітних українських закладів та особистого спілкування чиновників з мешканцями ТОТ та їх близькими.

10. Переважна більшість учасників дослідження переконані в необхідності подачі контенту за лінію розмежування двома мовами – російською та українською. Використання російської мови для комунікацій з тимчасово окупованими територіями є безперечною необхідністю. Основною метою використання російської мови під час комунікування з жителями ТОТ є створення умов для проходження необхідних смислів до адресатів повідомлень саме тією мовою, яка є для них пріоритетною. В умовах збройного конфлікту та потужної російсько-сепаратистської пропаганди все українське викликає відторгнення та несприйняття, тому російськомовний або змішаний (україно-російсько мовний контент) зі стратегічними та керованими наративами повинні забезпечити «містки» до цільових аудиторій. На сьогодні основне завдання – захопити увагу жителів ТОТ та утримувати її. Головне звернути увагу на форму подачі інформації (мова, канали передачі тощо) та зміст повідомлень. Мета - не українізувати жителів ТОТ, а сформувати та збільшувати частку людей, які будуть використовувати український контент для формування власного сприйняття дійсності та включення до їх власного інформаційного простору.

11. Для збільшення інформаційних впливів учасники дослідження рекомендують приділити особливу увагу комунікаціям офіційних осіб, які представляють українську владу на лінії розмежування та на територіях наближених до неї. Саме ці люди є одним із джерел формування сприйняття України. Враховуючи обмеженість традиційних каналів передачі інформації (ТБ, преса, радіо) спілкування зі службовцями людей із-за лінії розмежування стає дуже важливим для формування ставлення до України.

12. Ключовою проблемою поточної моделі інформаційної політики України щодо ТОТ, лінії розмежування та «сірої зони», як підкреслюють більшість учасників дослідження, стає не так обмеженість засобів подачі інформації (інфраструктура, канали комунікації тощо), як зміст контенту, послідовність та узгодженість подачі інформації. Основні переваги інформаційної політики супротивника полягають у масованості (неперервному конвеєрному характері інфопотоку), пропагандистській наступальності, системності (покритті всіх важливих тематичних напрямів) та комплексності (поєднанні всіх видів інфопливу). Слабкими сторонами української політики експерти визначили - фрагментарність (розірваність, непостійність інфопотоку), несистемність (непокриття важливих тематичних напрямів), некомплексність (немає

поєднання всіх видів впливу) та безадресність інформації, «стріляння по площах».

13. Інформаційна політика має орієнтуватись на задоволення потреб споживачів інформації, врахування їх очікувань та страхів, забезпечити донесення необхідної інформації, націленої на смислове повернення більшої частини мешканців ТОТ до України. На сьогоднішньому етапі інформаційна політика будується на донесенні цінностей та розуміння майбутнього Донбасу та України, які не входять до кола ціннісних та політичних орієнтацій більшої частини мешканців окупованих територій та «сірої зони». Основні завдання нової моделі інформаційної політики повинні полягати у забезпеченні інформаційно-просвітницької функції, яка буде формувати розуміння переваг повернення та спільного життя в сучасній Україні. Іншими словами, мешканці ТОТ мають отримувати чіткі пояснення, навіщо їм потрібно повертатись. Тому варто зосередитись на просуванні двох ключових тем. Перша - розбудова миру, відновлення та розвитку Донецької та Луганської областей. Друга - реалізації прав і свобод громадян України, що проживають на тимчасово окупованих територіях Донецької та Луганської областей.

14. Реалізація інформаційної політики щодо мешканців ТОТ та лінії розмежування повинна вирішити наступні стратегічні завдання та пріоритети, визначені у Доктрині інформаційної безпеки України та Стратегії інформаційної інтеграції Донецької та Луганської областей:

- задоволення потреб населення тимчасово окупованих територій в об'єктивній, оперативній і достовірній інформації;
- зміцнення почуття спільності між громадянами України, які проживають на тимчасово окупованих територіях у Донецькій та Луганській областях, прилеглих до них територіях, а також громадянами України, які проживають в інших регіонах України.

15. Україна програє інформаційну війну на тимчасово окупованій території та у «сірій» зоні. Комунікація з жителями непідконтрольних територій великою мірою провалена. Одним з ключових факторів, який обумовив такий результат є слабка інфраструктура передачі інформації, як на окупованих територіях, так і в «сірій зоні». Учасники фокус груп у переважній більшості констатують, що Україна не контролює інформаційний простори ТОТ та «сірої зони». Це стосується в першу чергу засобів поширення масової інформації – ТБ та радіо. Враховуючи, що переважна більшість населення ТОТ - це люди середнього та старшого віку, саме ці канали, російські та «лндр-ські», стають для них основними для отримання новин та іншої важливої інформації. За оцінками

експертів Україна програє по доступу до всіх типів ЗМІ на непідконтрольних територіях. Особливо це стосується традиційних ЗМІ, таких як телебачення та FM радіо. Молодь в основному користується можливостями інтернету – соціальні мережі, відеохостинги тощо. Але для цієї категорії важливу роль грає саме якість контенту.

16. Сильними сторонами російських ЗМІ визначено масованість (неперервний конвеєрний характер інфопотоку), пропагандистська наступальність, системність (покриття всіх важливих тематичних напрямів), комплексність (поєднання всіх видів інфопливу). Ці ж переваги мають і ЗМІ «ДНР» - пропагандистська наступальність, масованість (неперервний конвеєрний характер інфопотоку) та комплексність (поєднання всіх видів інфопливу). Українські ЗМІ, на думку експертів, значно поступаються своїм ворогам по всім показникам та критеріям. Така ситуація дозволяє ворогу тримати перевагу в інформаційно-психологічному протистоянні.

17. Серед слабкостей інформаційних впливів України виділяють: фрагментарність (розірваність, непостійність інфопотоку), несистемність (непокриття важливих тематичних напрямів), некомплексність (немає поєднання всіх видів впливу) та безадресність інформації, «стріляння по площах». Враховуючи вище наведене російські та проросійські ЗМІ є більш зрозумілими для жителів ТОТ і тому мають значний вплив не лише на людей, які тяжіють за різних причин до РФ, а й на тих, хто хоче залишитись в складі України.

18. Важливим фактором, що визначає рівень впливу на масову свідомість жителів ОРДЛО, є зміст контенту та форми його подачі. Всупереч тому, що, як вважає більшість учасників дослідження, є значний запит на інформацію з/про Україну, і що інфраструктурний фактор відіграє другорядну роль, більшість зауважує на необхідності формування іншого контенту, який би задовольняв запити та інтереси жителів ТОТ.

Серед найбільш гострих тем, які хвилюють мешканців ТОТ, є питання припинення вогню, мова, релігія, трактування історії, відносини між Україною та РФ, «нав'язування» непритаманних для Донбасу цінностей та ідей (націоналістична ідеологій, «європейські цінності», перегляд історії та героїв (Велика Вітчизняна Війна, радянський період тощо). Серед тем, які дратують проросійськи налаштоване населення ТОТ, виділяють теми модернізації армії (у контексті використання її проти мешканців ТОТ), успіхи та розвиток України (у контексті російських та «ДНРівських» пропагандистських наративів, які говорять, що Україні залишилось не довго існувати).

Серед затребуваних тем, які потребують групи населення ТОТ орієнтованих на Україну є побутова тематика (в основному щодо вирішення їх особистих проблем, як мешканців ТОТ на території України – отримання пенсій, оформлення документів, надання допомоги тощо), розвиток економіки та політичної сфери, демонстрація турботи держави про людей, які знаходяться під окупацією.

Окремо виділяються такі теми, як - розвінчання проросійських та російських міфів, визначення чіткого спільного майбутнього України та Донбасу.

Затребуваними є аналітичні та тематичні матеріали, які у простій («неважкій» та «такій, що не тисне на мозок») формі можуть надати актуальну інформацію про ті чи інші процеси та події. Враховуючи запит на «легку інформацію» є потреба у документальних та історичних фільмах, а також розважальному контенті – ток-шоу, гумористичні програми, мультфільми, серіали тощо. Важливим фактором, який може вплинути на сприйняття контенту є зосередженість на проблемах та перспективах ТОТ.

19. Більшість експертів вважають, що дієвим засобом обходу заборон на отримання інформації з України на ТОТ є соціальні мережі. Наступним способом може бути підсилення ТБ та FM сигналу. Третім – використання месенджерів. Така ж загалом думка учасників фокус-груп та опитаних жителів Донецька.

20. Все ширше розповсюдженим, на думку жителів Донецька, у більшості з постійно проживаючих в «ДНР» стає почуття відстороненості або й відчуженості від України і справ в Україні. Це стосується навіть людей, що загалом лояльно ставляться до України, але найбільше серед тих, хто має антиукраїнські погляди. Суперечливими є очікування від України та сприйняття інформації з України жителями за лінією розмежування. Проукраїнські донеччани говорять про позитивні чи скептичні очікування від нової влади в Україні та президента В.Зеленського. Проте багато таких, хто взагалі нічого хорошого від України не чекає і хотів би, щоб Україна їх полишила та не втручалась в їх життя.

Більшість учасників фокус груп підкреслюють, що ключовими страхами жителів ТОТ є: відновлення бойових дій, дискримінація за територіальною приналежністю (мешканці ТОТ), репресії з боку української влади, заборона спілкування з родичами в РФ, нерозуміння політики нового президента та сьогоденної української влади. Опитані жителі Донецька звертають увагу на розповсюдження засобами окупаційної влади страхів відносно дій ЗСУ,

небезпеки відвідування української території для боржників банків та для молоді із-за примусової мобілізації їх до війська.

На фоні артикульованих страхів учасники дослідження визначили наступні очікування жителів ТОТ: зміна політики України відносно ТОТ (з приходом до влади В. Зеленського), покращення відносин між Україною та РФ (очікують, що В. Зеленський піде на поступки В. Путіну, як по «ЛДНР», так і по Криму), В. Зеленський «відпустить» Донбас до РФ, позитивні зміни на КПВВ, зняття економічної блокади, примирення та налагодження торгівлі між Україною та ТОТ. Аналіз страхів та очікувань свідчить про певні теми, які можуть бути використані при формуванні ключових повідомлень та інформаційно-психологічних кампаній за принципом один страх – три-чотири варіанти його подолання.

21. Результати дослідження засвідчили, що серед населення тимчасово окупованих територій широко розповсюдженими є недовіра до будь-яких ЗМІ. Більшість впевнена, що в т.зв. «ЛНДР» відсутні свобода слова і свобода висловлювань. Всупереч домінуванню в інформаційному просторі ТОТ та «сірої зони» російських та «ДНРівських» ЗМІ, найбільшу довіру, як до джерела інформації, жителі ОРДЛО мають не до них, а до інформації від «родичів», близьких. Це свідчить про те, що остаточне рішення щодо оцінки тих чи інших подій люди роблять під впливом близьких людей.

РЕКОМЕНДАЦІЇ

1. Слабка ефективність інформаційно-комунікаційної моделі нинішньої політики України вказує на потребу верифікації результатів роботи відповідальних державних інститутів та скоординування їх зусиль – в першу чергу Міністерства з питань тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України, Міністерства інформаційної політики тощо – по впровадженню оновленої моделі комунікаційної політики держави щодо населення на непідконтрольних територіях Донбасу.

Міністерству з питань тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України як головному державному органу, відповідальному за реалізацію політики щодо даних територій, виступити ініціатором обговорення впровадження Стратегії інформаційної інтеграції Донецької та Луганської областей, інформаційно-комунікаційної політики щодо населення за лінією розмежування. Залучити до обговорення широке коло стейкхолдерів

– експертне середовище, громадські організації ВПО, представників державних та незалежних медіа тощо.

В рамках повноважень з реалізації інформаційної політики щодо тимчасово окупованих територій:

Міністерству інформаційної політики України доцільно:

- Внести корективи до діючої Стратегії інформаційної реінтеграції Донецької та Луганської областей, затвердити її дію до 2025 року;
- Для корегування Стратегії інформаційної реінтеграції Донецької та Луганської областей залучити фахівців з питань комунікативістики, медіа, політології, психології, культурології, соціології, конфліктології, медіації;
- Розробити чіткий план реалізації Стратегії інформаційної реінтеграції Донецької та Луганської областей на 2020 рік та на подальші роки.

Міністерству з питань тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб рекомендується:

- сформувати робочу групу з доопрацювання та впровадження клієнторієнтованої моделі стратегічних комунікацій з мешканцями ТОТ;
- сформувати робочу групу з розробки пропозиції для корегування діючої або розробки нової Стратегії інформаційної реінтеграції Донецької та Луганської областей на основі розробленої моделі комунікацій;
- в рамках реалізації повноважень Міністерства проводити системний моніторинг медіа на окупованих територіях та територіях, що знаходяться у зоні бойових дій з метою визначення змістовного наповнення інформаційного простору та корегування ключових повідомлень;
- активізувати роботу, що забезпечує разом із МПП поширення суспільно важливої інформації в Україні та за її межами з питань, що належать до компетенції МінТОТ;
- розробити та впровадити грантовий конкурс для проведення інформаційно-просвітницьких компаній для медіа та громадських об'єднань, які працюють на територіях, наближених до лінії розмежування та «сірої» зони;
- розробити навчальний курс та посібник для представників державних органів влади та місцевого самоврядування щодо комунікації з мешканцями ТОТ, лінії розмежування та «сірої» зони.

2. Враховуючи результати сегментації жителів ТОТ, слід орієнтуватись на розробку інформаційної політики по двом напрямкам. Перший – це інформаційно-психологічна підтримка людей, які розглядають Україну як

свою державу та розглядають Донбас, як частину України на особливих умовах. Другий – дискредитація ідей «руського мира» та дій РФ щодо ТОТ, формування сумніву та недовіри до представників т.з. «ЛДНР» та Російської Федерації, їх політики.

Основними завданнями такого підходу є :

- Підтримка проукраїнських мешканців ТОТ в ціннісному та інформаційному полі;
- Збільшення кількості людей, які готові підтримувати повернення непідконтрольної частини Донбасу до України;
- Збільшення кількості людей, які не підтримують або сумніваються в «руском мире» та політиці РФ.

3. Враховуючи відсутність прямого інформаційного впливу на ТОТ, для забезпечення його ефективності на підконтрольних територія та у «сірій зоні» необхідно зосередитись на формуванні мережі неформальних каналів комунікації (клакери, блогери, чиновники, прикордонники тощо), які під час спілкування з місцевими та мешканцями ТОТ зможуть доносити стратегічні для позитивного сприйняття України наративи.

4. Для забезпечення реалізації системної інформаційної політики розробити «мапу» стратегічних наративів і використовувати її за всіма інформаційними напрямками. Основне завдання – сформулювати єдине наповнення інформаційного поля керованими смислами у формах та змісті зрозумілих для мешканців ТОТ. Такий підхід повинен забезпечити відчуття єдиного наповнення підконтрольного Україною інформаційного простору. Основою пропонованих всіма джерелами комунікації наративів з України повинні стати відповіді на страхи та очікування різних груп мешканців ТОТ.

5. Розробка такої «мапи» - напрямок окремої серйозної роботи. Зараз можна окреслити лише кілька її штрихів. Для збільшення інформаційного впливу необхідно зосередитись на сегментуванні інформації під кожен цільову групу. Для тих, хто за Україну і тих, хто сумнівається – зосередитись на темах моральної підтримки («ми з вами»), визначення конкретних перспектив повернення територій (переваги цього). Для «антиукраїнських» груп населення – дискредитація ідей «руського мира», політики РФ та сутності «ДНР». Слід звернути увагу, що інформація має йти не проти мешканців ТОТ, а саме проти РФ та керівників псевдореспублік. Базовий наратив – у більшості випадків людей ошукують, обманюють, вони є заручниками ситуації та незаконних збройних формувань. Всі, хто не задіяний у злочинах та у розв'язуванні війни можуть розраховувати на допомогу та лояльність України.

Цей наратив повинен сформувати певну надію на прощення серед тих, хто не має за собою тяжких злочинів. Для тих хто однозначно має «гріхи» потрібно наголошувати, що саме вони понесуть покарання. Це повинно створити відчуття тривоги та бажання покинути ТОТ саме у цій категорії людей, яке є зараз ядром протистояння. У інших груп це повинно сформувати відчуття «зняття» з себе певної провини, бо одним із ключових страхів є нав'язуваний Росією та «ДНР» міф, що Україна буде карати всіх, хто мешкає на ТОТ.

6. Враховуючи розповсюджену недовіру до офіційних джерел інформації з України значної частини населення за/по лінії розмежування, вплив неформальних каналів комунікації необхідно переглянути та зробити пріоритетним. Зокрема більш ефективно підключати до комунікації з мешканцями ТОТ різні групи людей – блогерів, активістів, службовців, інших відповідальних осіб. Головне завдання – сформувати єдину систему просування стратегічних наративів, які поступово будуть формувати єдине інформаційне поле. Іншими словами, якщо всі говорять про одне і те ж саме, значить так воно і є. Бажано використовувати пропорцію 1 до 4. Один меседж критика, один-два меседжі, як це вирішити, два-три меседжі - що буде і які перспективи відкриваються після вирішення цієї проблеми.

7. Видається доцільним і необхідним реалізація системи заходів в державних структурах, розташованих на лінії розмежування по вдосконаленню навиків державних і місцевих службовців ефективної комунікації з населенням тимчасово окупованих територій. Варто залучити до проведення таких заходів спеціалістів з комунікацій з вразливими групами населення від громадського сектору та з наукових закладів. Зініціювати перед міжнародними донорами програму підтримки розвитку комунікаційної кваліфікації службовців на лінії розмежування.

8. Для збільшення ефективності інформаційного впливу необхідно зосередитись на формуванні та матеріально-ресурсній підтримці пулу місцевих журналістів, блогерів та інших агентів впливу (громадські діячі, діячі культури, освіти тощо), які через соціальні мережі будуть формувати в рамках визначених стратегічних наративів необхідну громадську думку як в «сірій зоні», так і на ТОТ.

9. Ключові повідомлення слід формувати як російською, так і українською мовою. Хоча цей підхід дещо суперечить офіційній мовній політиці України, він дозволить сформувати певний рівень довіри та лояльності серед місцевих мешканців підконтрольних та непідконтрольних територій Донецької області. Для офіційних повідомлень необхідно використовувати українську мову (30%

від всього контенту), повідомлення ЗМІ – українською та російською мовою (30-40%), неформальні повідомлення та спілкування - російською (30-40%). В умовах несприйняття діючої мовної політики української держави на непідконтрольних територіях, виростання російської мови для інформаційно-психологічного впливу є необхідною вимушеною мірою. Враховуючи високий рівень недовіри до органів влади та ЗМІ, саме неформальні канали комунікації повинні стати базовими для передачі інформації та отримання зворотного зв'язку з мешканцями окупованих територій та «сірої зони».

10. В публічному полі слід зупиняти прояви стигматизації мешканців ТОТ та «сірої зони». Основний посыл - більшість людей, які там знаходяться є заручниками ситуації та НЗФ. Будь які прояви стигматизації віддаляють зацікавлені групи від України, в т.ч. ті, які лояльно до неї ставляться.

11. Для забезпеченні просування інтересів України слід змінити форму та зміст контенту, офіційних і не офіційних повідомлень. Необхідно відходити від наповнення інформаційного простору сухою інформацією від органів влади до неофіційного спілкування лідерів думок з зацікавленими групами. Офіційні органи влади повинні оголошувати основні напрямки політики, пул неофіційних комунікаторів підхоплює та трактує ці повідомлення, але з обов'язковим використанням прийнятих стратегічних наративів. Для їх формування пропонується провести окремі фокус-групи із залучення представників цільових груп та фахівців-комунікаційників (журналісти, політологи, соціологи, психологи, лінгвісти, культурологи тощо). Тактичне завдання – сформувати єдине інформаційне поле з керованими наративами.

12. Продовжити дослідження масової свідомості, групових установок та настроїв, впливу інформаційних потоків за лінією розмежування для розробки і систематичної корекції інформаційної політики українських інституцій щодо тимчасово окупованих територій. Зробити наголос на отриманні даних безпосередньо від жителів ТОТ, використовуючи для цього нетрадиційні інноваційні підходи в проведенні досліджень.