

Міністерство освіти і науки України  
Національний університет «Києво-Могилянська академія»  
Факультет соціальних наук та соціальних технологій  
Кафедра зв'язків із громадськістю

**Магістерська робота**

Освітній ступінь – магістр

на тему: **АНАЛІЗ КОМУНІКАЦІЙНИХ СТРАТЕГІЙ У ПРОГРАМАХ  
АГЕНЦІЙ ООН**

**На прикладі УВКБ ООН в Україні**

Виконала: студентка 2-го року навчання,  
Спеціальності 8.03030202  
Зв'язки з громадськістю

Кравчук Тетяна Сергіївна

Керівник Зінченко Алла Григорівна

Рецензент Л.І.Н. Мухомова І.А.

Магістерська робота захищена  
з оцінкою « \_\_\_\_\_ »

Секретар ЕК \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ р

Київ 2017

**Декларація**  
**академічної доброчесності студента НаУКМА**

Я, Кравчук Тетяна Сергіївна, студентка 2-го року навчання магістерської програми факультету соціальних наук і соціальних технологій, спеціальність 8.03030202 «Зв'язки з громадськістю», адреса електронної пошти tetiana.s.kravchuk@gmail.com

- підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Аналіз комунікаційних стратегій у програмах агенцій ООН на прикладі УВКБ ООН в Україні» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, передбачених п. 1.3 Тимчасового положення про порядок перевірки письмових робіт студентів НаУКМА на відповідність вимогам академічної доброчесності, зі змістом якого ознайомлена;
- заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;
- згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи StrikePlagiarism.com, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи\*.

12.06.2017

Дата

  
Підпис

Кравчук Т.С.  
Прізвище та ініціали

\*Під перевіркою за допомогою інтернет-системи StrikePlagiarism.com розуміється порівняння змісту роботи, переданої на перевірку для виявлення порушень, формування звіту подібності та зберігання роботи в базі даних для порівняння цієї та майбутніх робіт.

## ЗМІСТ

|                                                                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ВСТУП.....                                                                                                                       | 3  |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ КОМУНІКАЦІЙНОЇ СТРАТЕГІЇ.....                                                           | 7  |
| 1.1.Сутність комунікаційних стратегій.....                                                                                       | 7  |
| 1.2.Етапи розроблення комунікаційної стратегії.....                                                                              | 15 |
| РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ПОБУДОВИ КОМУНІКАЦІЙНОЇ СТРАТЕГІЇ У ПРОГРАМАХ, ВПРОВАДЖЕНИХ ООН.....                                       | 22 |
| 2.1. Норми проведення комунікації в ООН.....                                                                                     | 22 |
| 2.2. Концептуальні моделі для побудови комунікаційних стратегій.....                                                             | 24 |
| 2.3. Основні елементи комунікаційних стратегій у програмах ООН.....                                                              | 29 |
| РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ КОМУНІКАЦІЙНОЇ СТРАТЕГІЇ УВКБ ООН В УКРАЇНІ ЗА 2016 РІК.....                                                    | 43 |
| 3.1. Методологія дослідження.....                                                                                                | 43 |
| 3.2. Результати дослідження: основні елементи комунікаційної стратегії у соціальній кампанії УВКБ ООН в Україні за 2016 рік..... | 56 |
| ВИСНОВКИ.....                                                                                                                    | 61 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....                                                                                                  | 66 |
| ДОДАТКИ.....                                                                                                                     | 72 |

## ВСТУП

Сучасний стан політичних стосунків України із іншими державами вкрай загострює актуальність проблеми використання комунікаційних стратегій для соціально-економічного розвитку нашої держави та вирішення конфлікту на сході країни. Комунікації набувають нового сенсу та значень.

З початком конфлікту на сході України Організація Об'єднаних Націй здійснює гуманітарну, реабілітаційну та комунікаційну підтримку нашої державі, а також одночасно працює у чотирьох напрямках, втілюючи короткострокові, середньострокові і довгострокові програми. Відповідно до останнього звіту діяльності ООН в Україні ці програми спрямовані на:

- надання допомоги постраждалим від конфлікту регіонам і внутрішньо переміщеним особам (ВПО);
- відновлення, стабілізація та реабілітація Сходу України та інших регіонів;
- підтримка довгострокових загальнонаціональних реформ управління задля забезпечення верховенства закону і зміцнення соціальної стабільності та демократичного управління;
- консультування та надання допомоги урядові України у виконанні рекомендацій механізмів ООН з прав людини, а також тих, що наводяться в доповідях Місії ООН з прав людини в Україні [42].

Комунікаційна діяльність агенцій ООН направлена на довгострокові загальнонаціональні реформи та розвиток, у тому числі – миробудівництво, забезпечення верховенства права, зміцнення соціальної стабільності та демократичного управління. Комунікують насамперед з урядом країни, донорами, представниками недержавних організацій, громадських об'єднань та населенням в цілому. І саме агенція Управління Верховного комісара ООН у справах біженців спрямовує та координує дії щодо захисту біженців та вирішення проблем, з якими вони стикаються. Комунікація агенції грає тут ключову роль, адже правильна розбудована комунікаційна стратегія дозволяє не лише досягнути програмних цілей агенції, а й уникнути більш серйозних

наслідків для нашої країни. Це особливо важливо у сучасних умовах інформаційних війн, які налаштовані не лише на військові цілі, а й на дестабілізацію в економічному, соціальному та політичному просторі. Тому для України роль таких комунікацій це:

1. Розбудова діалогу між державою і громадянським суспільством. І таким чином поліпшення суспільного розуміння і підтримки державної політики.
2. Консультативна підтримка, яка забезпечує ефективність процесу розробки законодавства на основі широких консультацій із громадянським суспільством і громадськими експертами.
3. Налагодження стосунків із міжнародними донорами та партнерами.

**Ступінь наукової розробки теми.** Теоретичну базу дослідження склали, насамперед, програмні документи агенцій ООН та вказівки до проведення комунікаційних стратегій таких агенцій як: Жінки ООН, ЮНІСЕФ та УВКБ ООН. Також був прослуханий онлайн-курс Женевського Університету «Humanitarian communication - Addressing key challenges» на освітній платформі Coursera. Були використані наукові праці українських та іноземних дослідників, в яких розкривається тлумачення, сутність, типологія комунікаційних стратегій у державних інституціях, міжнародних організаціях та сфері зв'язків з громадськістю загалом. Це, зокрема, роботи таких дослідників, як В. Королько («Стратегія і тактика комунікацій із громадськістю (PR) : для організацій третього сектора») – висвітлює основні складові процеси стратегічного планування для організацій третього сектору; Д. Коник («Стратегічні комунікації : посібник для державних службовців») – розкрито роль стратегічних комунікацій саме для державної служби; Г. Почепцов («Стратегические коммуникации») – комплексно висвітлено ключові моменти стратегічних комунікацій у бізнесі, державному секторі та політиці; Т. Попова, В. Ліпкан («Стратегічні комунікації: словник») – визначено основні терміни та поняття у сфері стратегічних комунікацій; В. Пірсон «Writing a communications

strategy» – наведено основні елементи комунікаційної стратегії; Б. Каплан («Strategic communication : the art of making your ideas their ideas») – розглянуто стратегічні комунікації як комплексний довготривалий процес; Д. Шульц, та ін. Проте тема стратегічних комунікацій саме в агенціях ООН репрезентованих в Україні залишається не розкритою, тож вбачаємо у цьому **актуальність** даного дослідження.

**Мета і завдання дослідження.** Мета роботи полягає в дослідженні особливостей комунікаційних стратегій у програмах агенцій ООН в Україні на прикладі Управління Верховного комісара ООН у справах біженців.

Для досягнення зазначеної мети була передбачена реалізація наступних завдань:

- розкрити сутність комунікаційної стратегії;
- узагальнити і систематизувати теоретичні підходи щодо сутності й складових комунікаційних стратегій; їх особливостей, етапів, інструментів;
- визначити теоретичні та нормативні засади комунікаційних стратегій та інформаційної політики в Організації Об'єднаних Націй;
- на прикладі агенції Управління Верховного комісара ООН у справах біженців в Україні з'ясувати характерні особливості побудови комунікаційної стратегії в ООН;
- проаналізувати, які повідомлення, заходи та канали застосовані УВКБ ООН у 2016 році стали найбільш успішними для досягнення цілей комунікаційної стратегії.

Об'єкт дослідження – комунікаційні стратегії Організації Об'єднаних Націй.

Предмет дослідження – комунікаційні стратегії агенції Управління Верховного комісара ООН у справах біженців (УВКБ ООН в Україні) у 2016 році.

**Методи та методологія дослідження.** У роботі використані такі методи, як синтез, аналогія, ситуативний аналіз, контент-аналіз, системний і структурно-функціональний методи тощо. Для відтворення комунікаційних

стратегій Агентства ООН у справах біженців застосований медіа-аналіз публікацій зі згадуванням УВКБ ООН у мережі інтернет, контент-аналіз на основі звітів та публікацій офіційного сайту агентства, постів на сторінці UNHCR Ukraine соціальної мережі Facebook. Для виявлення спільних і відмінних рис різних агенцій Організації Об'єднаних Націй використаний компаративний метод дослідження.

**Структура.** Структура та обсяг дослідження визначаються метою та характером завдань, що вирішуються. Відповідно до них, робота складається зі вступу, трьох розділів, семи підрозділів, висновків, додатків і списку використаних джерел.

У першому розділі визначаються теоретико-методологічні засади комунікаційної стратегії, аналізуються елементи комунікаційної стратегії та основні етапи її формування.

Другий розділ присвячено особливостям побудови комунікаційної стратегії у програмах, впроваджених Організацією Об'єднаних Націй. Визначено норми проведення комунікаційної діяльності у системі гуманітарних організацій та концептуальні моделі, які застосовуються у комунікаційних стратегіях.

У третьому розділі проводиться аналіз комунікаційної стратегії українського представництва УВКБ ООН у соціальній кампанії на підтримку переселенців шляхом проведення контент-аналізу; формується методологія дослідження.

# 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ КОМУНІКАЦІЙНОЇ СТРАТЕГІЇ

## 1.1. Сутність комунікаційних стратегій

За останні два роки все більше українських дослідників звертаються до теми стратегічних комунікацій. Так наприклад кандидат наук Баровська А. В. у своїй статті «Стратегічні комунікації: Досвід НАТО» обґрунтовує актуальність розробки стратегічних комунікацій в Україні ситуацією «неоголошеної війни». Авторка охарактеризовує сутність стратегічних комунікацій та описує процес розробки й реалізації стратегічних комунікацій на прикладі НАТО. У своїй статті вона наводить визначення поняття «*стратегічні комунікації*» з Доповіді щодо стратегічних комунікацій Міністерства оборони США (2009 р.): «У найбільш широкому розумінні стратегічні комунікації є процесом інтеграції досліджень сприйняття аудиторії та зацікавлених сторін (стейкхолдерів) і врахування отриманих результатів під час реалізації політики, планування та операцій на кожному рівні...Стратегічні комунікації – це спрямування за одним вектором множини різних видів діяльності (наприклад політичний процес, зв'язки з громадськістю, інформаційні операції тощо), кожна з яких справляє вплив на підтримку національних цілей. Стратегічні комунікації, по суті, означають обмін (тобто під час спілкування) смислами/ідеями на підтримку національних цілей (тобто стратегічно)».[2] Таким чином, це визначення дає нам чітке розуміння того, що для стратегічних комунікацій важливо дослідити особливості аудиторій та стейкхолдерів, а отримані результати використати для досягнення власних цілей – даному випадку захист національних ідей.

Кушнір О. В., кандидат юридичних наук, у своїй статті «Поняття та сутність стратегічних комунікацій у сучасному українському державотворенні» говорить про те, що на докторанальному рівні дослідження стратегічних комунікації в Україні відсутні. Тож дослідниця перераховує компоненти системи стратегічних комунікацій та пропонує власне визначення стратегічних комунікацій: «*стратегічна взаємодія й взаємовплив в інформаційному середовищі між окремими суб'єктами (державними, чи визначеними для*

виконання державних цілей), що полягає у всебічному залученні можливостей кожного окремого компонента стратегічної комунікації у комплексі або відокремлено, та спрямовані на досягнення визначеної мети.». [12] Тут ми бачимо акцент на комплексному використанні усіх елементів для досягнення мети.

Загалом в українській теорії зв'язків із громадськістю термін «комунікаційна стратегія» використовується рідко. Щодо ж іноземних дослідників, то наприклад Бартон Каплан говорить про те, що мета стратегічного процесу є встановлення взаємопорозуміння між комунікатором і аудиторією; і саме комунікаційна стратегія (“communication strategy”) забезпечує впорядковану структуру формування посилу, мови і стилю таким чином, щоб одночасно задовольнити потреби як комунікатора, так і потреби аудиторії.[34] Професор Оксфордського університету Вікторія Пірсон визначає комунікаційну стратегію як документ із зазначеними:

- чіткими та вимірюваними цілями,
- цільовими аудиторіями,
- відповідними каналами комунікації,
- можливими ризиками та наслідками
- планом дій (календар-графік),
- людськими та фінансовими ресурсами.<sup>1</sup>

Проте поглянемо на інші терміни, адже українські дослідники у сфері зв'язків із громадськістю досить часто використовують поняття «стратегічне планування» та «стратегія з комунікацій». Постає питання чи можемо ми говорити про тотожність та взаємозамінність цих термінів. В. Королько визначає стратегічне планування у сфері комунікацій як:

1. *Прийняття рішень щодо програмних цілей;*
2. *Визначення ключових груп громадськості;*
3. *Вироблення правил і процедур стратегії<sup>2</sup>.*

---

<sup>1</sup>Pearson, Victoria: Writing a communications strategy  
[https://www.ox.ac.uk/sites/files/oxford/media\\_wysiwyg/Writing%20a%20communications%20strategy%20\(18.02.16\).pdf](https://www.ox.ac.uk/sites/files/oxford/media_wysiwyg/Writing%20a%20communications%20strategy%20(18.02.16).pdf)

Як бачимо тут теж висвітлюється комплексний підхід, але якщо у В. Божкова акцент на пріоритетних інструментах, то В. Королько виділяє ще й ключові групи громадськості та цілі, яких потрібно досягти.

Щодо поняття «стратегічних комунікацій», то незважаючи на стрімке зростання уваги до цього феномену, системного розуміння саме сутності терміну в українській теорії та практиці зв'язків із громадськістю, дійсно ще не сформовано. Найбільш ґрунтовними результатами наукових досліджень є праця Г. Почепцова «Стратегічні комунікації: стратегічні комунікації в політиці, бізнесі та державному управлінні», словник «Стратегічні комунікації», укладений В. Ліпканом та Т. Поповою, а також посібник для державних службовців «Стратегічні комунікації» укладений Д. Коником.

А тепер порівняємо визначення поняття «стратегічні комунікації» у кожному з них:

Г. Почепцов: стратегічні комунікації направлені на певну цільову аудиторію, яка має найбільший вплив на досягнення цілей.[18] У цьому випадку не бачимо нічого про комплексність, проте є акцент на досягненні цілей через цільову аудиторію.

В. Лапкан та Т. Попова дають 11 визначень цього поняття. Наведемо 2 найсуттєвіші:

1.) *“Стратегічні комунікації це скоординоване використання комунікативних можливостей інституціональної структури – публічної дипломатії, зв'язків із громадськістю, військових зв'язків, інформаційних та психологічних операцій, заходів, спрямованих на просування цілей держави”.*[17]

2.) *“Стратегічні комунікації це скоординовані дії, повідомлення, зображення, призначені для інформування, впливу або переконання цільової аудиторії з метою просування та реалізації національних інтересів відповідно до національних цінностей”.* [17]

---

<sup>2</sup>Стратегія і тактика комунікацій із громадськістю (PR) : для організацій третього сектора : методичний посібник / за ред. В.Г. Королька. - Київ : [б.в.], 2003. - 213 с

Як бачимо, визначення у словнику із «Стратегічних комунікацій» хоч і мають тлумачення терміну як комплексного поняття, проте наголошують на національній чи державній складовій (і так у кожному із 11 визначень).

Д. Коник наводить наступне визначення: *«Розробка програм, що повинні вплинути на добровільні ставлення, поведінку та практики цільових аудиторій задля досягнення стратегічних цілей організації називається комунікацією по зміні поведінки (Behavior Change Communication) або стратегічними комунікаціями»*<sup>3</sup>. Таким чином, Д. Коник вживає цей термін як синонім до Behavior Change Communication, адже в українській мові немає адекватного аналогу перекладу цього поняття.

А. Нуржинська використовує термін «стратегія з комунікацій», тлумачення якого є найбільш близьким до поняття комунікаційної стратегії Вікторії Пірсон, і того що буде використовуватися у цій роботі: *«Стратегія з комунікацій – це чітко спланований стратегічний підхід щодо впровадження комунікацій із ресурсами та часовими рамками...під час розробки стратегії з комунікацій необхідно окреслити мету, цілі, завдання, цільову аудиторію, канали комунікації тощо. Важливо зазначити, що ваші комунікації повинні бути направлені на поширення знань та досвіду...Також дуже важливо окреслити очікувані результати та як ви плануєте їх вимірювати.»*[15] Так, дійсно у цій роботі йтиметься про мету, завдання, цілі, цільові аудиторії, канали комунікації, результати, які визначає Управління Верховного комісара ООН у справах біженців (УВКБ ООН в Україні) для своїх стратегій. Проте використовуємо термін «комунікаційна стратегія», а не «стратегія з комунікацій», адже саме ним найчастіше послуговуються як іноземні науковці, так і міжнародні організації та власне агенції ООН.

Щодо елементів комунікаційної стратегії то, до них належать:

1. Аналіз ситуації (визначення проблеми);
2. Цілі та завдання;

---

<sup>3</sup> Коник, Дмитро Леонідович. Стратегічні комунікації : посібник для державних службовців / Дмитро Коник. - Київ : [Міжнародний банк реконструкції та розвитку / Світовий банк], 2016. – ст. 27

3. Цільові аудиторії;
4. Повідомлення для цільових аудиторій;
5. Канали комунікацій;
6. Імплементация;
7. Оцінка результатів.

Правильне формулювання проблеми дозволяє не лише обрати пріоритетні цілі стратегії, а й визначити ключові цільові аудиторії та потрібні меседжі для кожної з них. В. Королько зазначає, що формулювання проблеми визначається відповідями на такі конкретні запитання:

- *Що є джерелом занепокоєння?*
- *Де виникає проблема?*
- *Коли вона загострилася?*
- *Хто до цього причетний або хто від цього потерпає?*
- *Як вони виявилися причетними до проблеми?*
- *Чому це важливо для організації та її громадськості?*<sup>4</sup>

Для відповідей на ці запитання проводять ряд досліджень. Це можуть бути соціологічні, спеціальні чи маркетингові дослідження. Соціологічні дослідження поділяють на якісні (глибинні інтерв'ю, фокус-групи, панельні дослідження) та кількісні (контент-аналіз, телефонні/особисті/групові інтерв'ю). До спеціальних методів дослідження, які використовують у комунікаціях належать:

- Моніторинг – метод, як комплекс заходів, що забезпечують стеження за ситуацією. Вирізняють одиничний моніторинг (для з'ясування конкретної ситуації у конкретний період часу), періодичний (для тривалих кампаній) та систематичний (для розуміння загальних тенденцій і контролю за над ними).
- Ситуаційний аналіз – метод, що передбачає проведення інтерв'ювання експертів, лідерів думок з певної тематики; збирання й аналіз даних;

---

<sup>4</sup> Королько, Валентин Григорович, Зв'язки з громадськістю : наукові основи, методика, практика : підручник / В. Г. Королько, О. В. Некрасова. - Вид. 3-тє, доп. і перероб. - Київ : Києво-Могилянська академія, 2009. — ст. 339

вивчення характеристик цільових аудиторій; тобто всього, що дає оцінку ситуації і так чи інакше впливає на неї. У рамках ситуаційного аналізу є поширеним використання так званого SWOT-аналізу, де S – сильні сторони організації (Strong), W – слабкі сторони (Weak), O – можливості, пов'язані із зовнішнім середовищем (Opportunities), T – загрози для організації (Threats), що також пов'язані із зовнішнім середовищем.

- PR-аудит – метод, що дозволяє оцінити сильні та слабкі місця PR-кампанії чи комунікаційної діяльності організації як за окремими складовими так і в комплексі.
- Комунікаційний аудит – метод, що дозволяє оцінити як комунікує організація із своєю громадськістю, її інформаційну активність, присутність у ЗМІ та частоту читання. В рамках комунікаційного аудиту використовують контент-аналіз та аналіз комунікаційних мереж, завдяки чому можна виявити нові оптимальні канали комунікації та й загалом зробити комунікацію більш ефективною.
- Соціальний аудит – метод, за допомогою якого оцінюється вплив організації на суспільство в цілому (досліджується громадська думка щодо діяльності організації у різних аспектах).

Наступними елементами комунікаційної стратегії є цілі та завдання, які важливо диференціювати між собою. Цілі це загальні довготривалі зміни, яких потрібно досягнути; фактично це мета комунікаційної стратегії. В той час як завдання – це вирішення конкретних питань, що в подальшому сприяє досягненню цих цілей. Як теоретики так і практики сфери зв'язків із громадськістю сходяться на тому, що найкращою методикою постановки цілей для PR-кампанії, програми чи стратегії є – SMART (від англ. «розумний»). Це аббревіатура від таких слів-критеріїв: Specific – конкретність, Measurable – вимірюваність, Achievable – досяжність, Relevant – відповідність, Time-bound – орієнтованість на певний термін. Вперше цю методику ввів Пітер Друкер у своїй праці «Практика менеджменту» («The Practice of Management») в 1954

році. З тих пір формування цілей за SMART критеріями набуло широкої популярності і, як зазначає С. Корчанов, були зроблені спроби інших «прочитань» SMART-аббревіатури.[11]

Так, автор наводить такі приклади найпоширеніших з них:

Таблиця 1. Прочитання аббревіатури SMART-критеріїв [11]

|          |                 |                               |
|----------|-----------------|-------------------------------|
| <b>S</b> | Specific        | Конкретні                     |
|          | Significant     | Важливі                       |
|          | Stretching      | Напружені                     |
| <b>M</b> | Measurable      | Вимірювані                    |
|          | Meaningful      | Значимі                       |
|          | Motivational    | Мотивуючі                     |
| <b>A</b> | Achievable      | Досяжні                       |
|          | Attainable      | Ті, які можна досягнути       |
|          | Agreed          | Узгоджені                     |
|          | Ambitious       | Амбіційні                     |
|          | Acceptable      | Прийнятні                     |
|          | Action-oriented | Дієві                         |
| <b>R</b> | Realistic       | Реалістичні                   |
|          | Result oriented | Результативні                 |
|          | Relevant        | Релевантні                    |
|          | Reasonable      | Обґрунтовані                  |
|          | Rewarding       | Корисні                       |
|          | Resourced       | Відповідають наявним ресурсам |

|   |                                      |                                                |
|---|--------------------------------------|------------------------------------------------|
| T | Time-bound, Time-base, Timely, Timed | Орієнтовані на певний термін, визначені у часі |
|   | Tangible                             | Реальні (матеріальні)                          |
|   | Trackable                            | Такі, що можна простежити                      |

Таким чином, можна зробити висновок, що на сучасному етапі SMART-критерії інтерпретуються відповідно до особливостей організації, її кампанії чи програми. Проте однозначно, що перевірка цілей за кожним критерієм впливає на успіх стратегії в цілому, адже вона надає визначеності результатам.

Наступною ланкою комунікаційної стратегії є цільові аудиторії, або як їх ще називають, ключові групи громадськості. За визначенням В. Королька цільова аудиторія це *«короткий перелік конкретних груп громадськості (аудиторій), від яких залежить успіх досягнення поставлених цілей та на котрі мають спрямовуватися інформаційні та організаційні зусилля під час виконання PR-програми»*<sup>5</sup>. Визначаються цільові аудиторії під час проведення попередніх соціологічних, спеціальних чи маркетингових досліджень, які наводилися вище. Це може бути певна група людей, яка цікавиться певним продуктом чи послугами і є ключовою для досягнення цілей організації, програми чи кампанії. Класифікують цільові аудиторії за такими характеристиками як: географічне розташування (населення певної країни, міста, району); соціально-демографічне (вік, стать, освіта, професія, рівень доходу); психо-соціальні характеристики (цінності, хобі, тощо).

Ще, як правило, цільові аудиторії поділяють на первинні і вторинні. Первинні або, основні цільові аудиторії – включають в себе групу людей, від яких залежить виконання основних цілей організації (необхідність покупки того чи іншого товару, використання послуги чи просто поведінки як частини

<sup>5</sup> В. Королько Зв'язки з громадськістю : наукові основи, методика, практика : підручник / В. Г. Королько, О. В. Некрасова. - Вид. 3-тє, доп. і перероб. - Київ : Києво-Могилянська академія, 2009. - ст. 378

соціуму). Вторинна ж цільова аудиторія веде себе пасивно, від неї не залежить успіх виконання цілей організації, проте вона впливає на первинну аудиторію.

Також існує класифікація цільової аудиторії за ситуативним підходом – на зовнішню і внутрішню. Таку класифікацію пропонує В. Королько, відносячи до зовнішньої цільової аудиторії журналістів, партнерів підприємства, клієнтів та потенційних споживачів, а до внутрішньої – керівників підприємства, акціонерів (власників) та співробітників підприємства.[10]

Таким чином, відповідно до особливостей організації і її цілей використовують різні підходи до класифікації цільових аудиторій. Проте надзвичайно важливо визначити їх правильно, адже саме від цього залежить ефективність комунікаційної стратегії і досягнення основних цілей.

Наступними елементами комунікаційної стратегії є ключове повідомлення та канали комунікації, якими поширювати це повідомлення, проте про ці елементи йтиметься в наступному підрозділі, адже їх формування є ключовими етапами розроблення комунікаційної стратегії.

## 1.2. Етапи розроблення комунікаційної стратегії

Перш за все, комунікаційна стратегія повинна бути включеною у загальний план роботи проекту, програми чи кампанії та включати заходи, що позначатимуть ключові результати на різних стадіях їх перебігу.

На першому етапі розроблення комунікаційної стратегії визначаються цілі, яких потрібно досягнути комунікацією. Для цього формулюються відповіді на наступні запитання:

1. Навіщо здійснюється комунікація? Визначається яка загальна мета певної програми чи проекту і яких показників потрібно досягнути.
2. Хто здійснює комунікацію? Хто конкретно буде відповідати за кожний етап втілення стратегії (розподіл людських ресурсів)
3. З ким ведеться комунікація? Прописуються усі характеристики цільової аудиторії: стать, вік, звички, вподобання.

4. Які ключові повідомлення потрібно донести до цільових аудиторій? Важливим є те, що вони мають бути простими (без вживання недоречних і не зрозумілих термінів) і легко запам'ятовуватися (без перевантаження лексичними конструкціями).
5. Як комунікувати? Визначаються які саме канали комунікації вплинуть на обрані цільові аудиторії та які інструменти при цьому застосувати.[8]

Варто зазначити, що дослідження характеристик обраних цільових груп є чи не найважливішим. Оскільки від цього залежить чи правильно обрані канали комунікації, тобто чи дійде ключове повідомлення до цільової аудиторії, та й взагалі чи правильно воно прописане. Більше того, як правило, для кожної окремої комунікаційної стратегії обираються декілька цільових аудиторій. Наприклад, власне цільова громадськість (батьки, лікарі, переселенці), організації, ЗМІ, урядовці і тд. Ключове ж повідомлення розробляється для кожної ланки цільових аудиторій.

Фактично, ключове повідомлення – це те, на чому будується комунікаційна стратегія, те, що аудиторія має запам'ятати або втілити як результат певної прочитаної статті, почутої промови, інтерв'ю або побаченої презентації. Для цього проводяться скрупульозні дослідження цільових аудиторій, аналізуються їх цінності та звички, потреби та бажання, психологія та страхи.

На наступному етапі відбувається перевірка попередньо зробленої роботи: чи відповідає кожний елемент комунікаційної стратегії загальній меті, а саме як вплине кожна цільова аудиторія на прописані цілі, які ризики існують, чи є обрані повідомлення запам'ятовуваними та влучними. Так, наприклад Європейська Комісія у своїй комунікаційній стратегії до програми Міжнародної кооперації та розвитку наводить такі запитання для перевірки ключового повідомлення:

- *Чи ваше повідомлення співвідносне з нашою комунікаційною метою?*
- *Чи воно коротке (не більше 15 секунд) й чи легко запам'ятовується?*
- *Чи воно написано просто, чітко, розмовною мовою?*

- Чи використовуються в ньому активні дієслова у теперішньому часі?
- Чи воно зосереджується на конкретних результатах та позитивних наслідках для звичайних людей?[8]

Щодо каналів та інструментів комунікаційної стратегії, то вони обираються відповідно до поставлених цілей та особливостей цільових аудиторій. Таким чином, ключові повідомлення можуть бути поширені через друковані матеріали (газети, листівки, брошури), візуальні засоби (відео, фільми, фото), засоби радіо, промо-продукцію (сумки, футболки, наліпки), соціальні мережі.

Наведена нижче таблиця використовувалася у посібнику з комунікацій «Комунікаційні рішення для проектів Європейського Союзу в Україні», і як зазначено в посібнику була розроблена агенцією Жінки ООН під час глобальної комунікаційної стратегії по припиненню насилля над жінками. Вона ілюструє переваги і недоліки кожного комунікаційного каналу<sup>6</sup>:

Таблиця 2. Переваги і недоліки різних типів комунікаційних каналів [8]

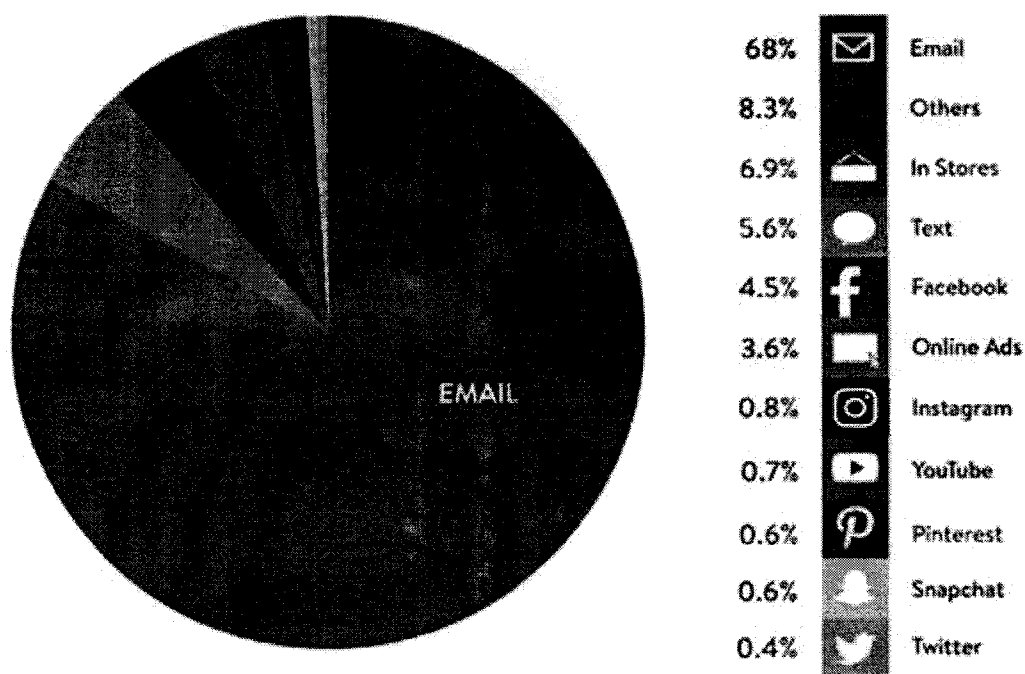
| Тип комунікаційного каналу                         | Переваги                                                                   | Недоліки                                                                                          |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Друковані матеріали</b><br>(плакати, календарі) | Унаочнення інформації, привабливий формат                                  | - географічно обмежена аудиторія;<br>- придатні для передачі дуже коротких та простих повідомлень |
| <b>Друковані матеріали</b><br>(листівки, брошури)  | Унаочнення інформації; можуть надавати конкретні повідомлення та аргументи | - дорогий дизайн та друк<br>- не довговічні                                                       |
| <b>Публікація розгорнутих статей</b>               | Стаття може показати проблему в деталях та аргументовано. З їх             | - вимагають встановлення контактів з журналістом та                                               |

<sup>6</sup> «Making difference: Strategic Communication to End Violence Against Women”.  
[http://www.unifem.org/attachments/products/MakingADifference\\_rus.pdf](http://www.unifem.org/attachments/products/MakingADifference_rus.pdf)

|                                                        |                                                                                                         |                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (у газетах, журналах)                                  | допомогою здійснюється вихід на широку аудиторію.                                                       | редактором.<br>- інформація може бути викрєвлена через редакційну політику або помилку журналіста. |
| <b>Промо-продукція</b><br>(футболки, сумки, кепки)     | Їх можна побачити та потримати у руках; вони уможлиблюють інформування / залучення людей.               | - високі витрати на дизайн та друк<br>- обмежене (локалізоване) місце для поширення повідомлення   |
| <b>Соціальні мережі</b>                                | Безкоштовні, легкодоступні, глобальні; Інтерактивна комунікація, велика аудиторія                       | - Вимагають навичок роботи у соціальних мережах                                                    |
| <b>Візуальні засоби</b><br>(фільми, фото, відео кліпи) | Емоційні, інтерактивні; їх можна демонструвати на спеціальних заходах або поширювати в мережі інтернет. | - Вимагають доволі великих фінансових ресурсів                                                     |

Як бачимо, кожний канал комунікації має свої переваги та недоліки, тож обирати варто відповідно до цілей та завдань комунікаційної стратегії, враховуючи при цьому можливий рівень залучення аудиторії та ресурсні витрати. Наголосимо – для кожної цільової свій канал та своє повідомлення. Проте за результатами дослідження проведеним Bluescore найефективнішим діджитал-каналом є електронна пошта. В рамках дослідження було опитано 1,174 респондентів у США: 68% опитаних відзначили, що хотіли б отримувати інформацію про спеціальні пропозиції, новини та інформацію про нові продукти саме через e-mail; 6,9% вважають, що краще отримувати інформацію безпосередньо на території бренду/організації (магазини, представництва тощо); 5,6% надають перевагу смс-повідомленням.[13]

## How Would You Prefer to Receive Brand Communications?



**Рис 1.** How would you prefer to receive brand communications? [13]

Більше того, дослідження показало, що електронній пошті як каналу комунікації надають перевагу різні аудиторії: від бебі-бумерів (народилися в період між 1946 і 1963 рокам) – 73% обрали електронну пошту; покоління X (народилися в період з середини 60-х до початку 80-х) – 71%, міленіалів (народилися з 1981 року по 1990 рік) – 62%; до покоління Z (народилися після 1991 року) – 65%.

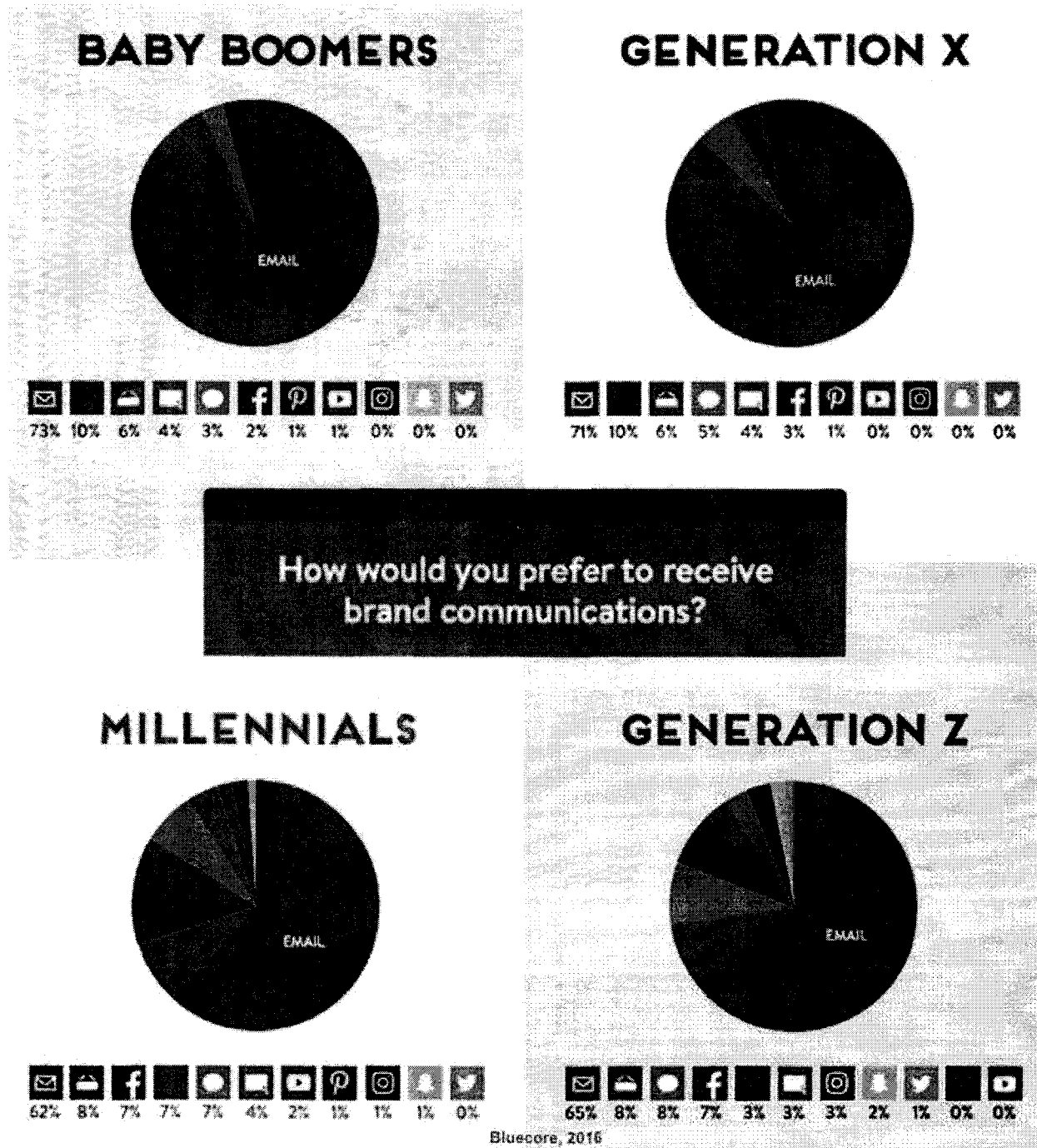


Рис 2. How would you prefer to receive brand communications? [13]

На останньому етапі розроблення комунікаційної стратегії затверджується календар-графік та бюджет. Бюджет має бути реалістичним та прописаним детально. Враховуються також людські ресурси: скільки людей потрібно на виконання кожного елементу стратегії та хто за що відповідає. Проте варто пам'ятати про те, що протягом втілення певної комунікаційної кампанії чи

програми комунікаційна стратегія може змінюватися беручи до уваги нові обставини.

Таким чином, сутність комунікаційної стратегії визначаємо як набір таких елементів: формування проблеми; цілі, завдання; цільові аудиторії; повідомлення для цільових аудиторій; канали комунікації; оцінка результатів. Також варто зазначити, що при побудові комунікаційної стратегії мають бути зазначені показники успішності для кожного окремого інструментарію та каналу. Це можуть бути показники кількості поширення повідомлень (охвати) чи оцінки впливу та залучення цільових аудиторій. Для оцінки залучення розробляється окремий план забезпечення зворотнього зв'язку із цільовими аудиторіями, що дозволить отримання реакції на проведену комунікаційну діяльність. Оцінка або KPI по зміні поведінки вимірюється відповідно до заданих стратегічних цілей кампанії чи програми. Наприклад якщо мета – змінити рівень дитячої вакцинації в країні, то KPI – кількість батьків, які провакцинували своїх дітей, а якщо метою було підвищити рівень продажів, то KPI – кількість тих, хто придбав товар/послугу від старту комунікаційної кампанії.

## 2. ОСОБЛИВОСТІ ПОБУДОВИ КОМУНІКАЦІЙНОЇ СТРАТЕГІЇ У ПРОГРАМАХ ВПРОВАДЖЕНИХ ООН

### 2.1. Норми проведення комунікації в ООН

Норми проведення комунікації в Організації Об'єднаних Націй були вперше задокументовані у програмному документі з комунікацій для агенцій ООН виданим Об'єднаною інспекційною групою (The Joint Inspection Unit) у 1972 році. Ця група є підрозділом Організації Об'єднаних Націй, що займається підвищенням ефективності адміністративного та фінансового функціонування системи Організації (ОІГ є єдиним незалежним органом зовнішнього нагляду системи Організації Об'єднаних Націй, уповноваженим проводити оцінки, інспекції та розслідування всієї системи). 1981 року ОІГ видає оновлену та доповнену монографію з комунікацій, де аналізує проведені комунікаційні програми агенцій ООН та додає нові вказівки. Увага фіксується на змінах, що відбулися в області комунікацій за останні десять років: науково-технічний прогрес, використання комп'ютерів, мікро-процесорів і телекомунікацій, що породило нові стилі зв'язку та нові послуги (наприклад електронна пошта). Тож у новому документі ОІГ розглядає питання того як можна ці послуги використовувати більш ефективно для своїх комунікацій і які нові технології або системи найкращим чином доповнюють традиційні канали комунікації.

На разі кожна агенція ООН має свої правила проведення комунікаційної діяльності. Більше того, ці правила залежать від регіону та особливостей програми. Проте, що відрізняє комунікацію агенцій Організації Об'єднаних націй від комунікації приватних організацій чи державного сектора, це те, що така комунікація направлена на гуманітарну діяльність (humanitarian action). Під поняттям гуманітарної діяльності мається на увазі надання допомоги і захисту, що застосовується у короткострокових програмах, спрямованих на вирішення кризи і потреб людей, які безпосередньо від неї постраждали. Як правило, це жертви техногенних катастроф (збройні конфлікти і масові міграції) або стихійних лих (епідемії, повені, землетруси). Варто зазначити, що

міжнародна або національна гуманітарна діяльність розгортається під час кризи коли національні (державні) установи не мають ресурсів для покриття основних потреб населення, таких як продукти харчування, житло, водопостачання та охорона здоров'я.

Д. Шоппер, дослідниця в області гуманітарної діяльності та професор Женевського університету, зазначає – основні компоненти гуманітарної діяльності це гуманітарна допомога і гуманітарний захист. Гуманітарна допомога пов'язана з наданням товарів і послуг для вирішення фізичних, матеріальних і психологічних потреб постраждалих, (продукти харчування, медикаменти, одяг, дах над головою тощо). Захист, з іншого боку, стосується всіх видів діяльності, спрямованих на підтримку толерантності та поваги прав окремих осіб і громад відповідно до захисту прав людини. У більшості випадків перша допомога в кризовій ситуації надходить власне від самих членів постраждалих громад. Наприклад, сусіди допомагають один одному, якщо хтось з них втратив все своє майно і ресурси в умовах певної кризи. Але якщо вся громада сильно постраждала, надходить додаткова допомога ззовні – до ситуації підключаються міжнародні організації. А оскільки гуманітарна діяльність здійснюється із гуманітарними цілями, це означає відсутність будь-яких політичних, комерційних або військових зацікавлень зі сторони, яка надає допомогу. Більше того, це означає, що вона заснована на гуманітарних принципах. Цим гуманітарним принципам підпорядковується й комунікація в системі Організації Об'єднаних Націй, що в свою чергу впливає на особливості побудови комунікаційної стратегії, тож розглянемо їх детальніше.[32]

Залежно від організації, її статуту чи конвенції ми можемо знайти різне розуміння того, що є насправді гуманітарними принципами. В загальному розумінні принципи визначають як систему колективних, моральних норм або цінностей, *«переконань, норм, правил, яким керується хто-небудь у житті, поведінці»*<sup>7</sup>. Гуманітарні ж принципи функціонують в середині організації і повинні бути в основі всіх оперативних рішень. До них належать гуманність,

---

<sup>7</sup> Словник української мови: в 11 томах. — Том 7, 1976. — Стор. 693.

нейтральність, неупередженість і незалежність. Перші три принципи (гуманність, нейтральність і неупередженість) були схвалені в резолюції Генеральної Асамблеї ООН від 1991 року, проте, незалежність, як четвертий ключовий принцип було додано лише в 2004 році. Кожен з цих принципів характерний не лише загальній роботі організації, а й веденню комунікаційної діяльності. Так комунікаційна стратегія під час програм і кампаній будь-якої агенції ООН має розроблятися:

1. з повним дотриманням прав і свобод людини (гуманність);
2. не піддаючись впливу конфліктуючих сторін (нейтральність);
3. не піддаючись будь-яким стереотипам та упередженням(неупередженість);
4. в повній незалежності від будь-якої політичної, економічної або релігійної влади (незалежність).[32]

Проте наголосимо, кожна агенція ООН може додавати власні принципи. Так, якщо Офіс ООН з координації гуманітарних питань (ОСНА) і Міжвідомчий Постійний Комітет (IASC) використовують лише чотири вищенаведені принципи, то ЮНІСЕФ додає до них ще два, це – відповідальність та повага до культури. До того ж, більшість принципів були розроблені та внесені агенціями саме в процесі імплементації певних програм та їх стратегій. [32]

Таким чином, можемо зробити висновок, що основні норми проведення комунікації в Організації Об'єднаних Націй затверджені для кожної агенції чи установи ООН окремо. Адже кожна агенція, у кожній країні має свій програмний вказівник із власними нормами та специфічними принципами для команди з комунікацій в силу різних культурних та соціальних чинників. Та незважаючи на це, усі вони базуються чотирьох основних гуманітарних принципах.

## 2.2. Концептуальні моделі комунікаційних стратегій

Комунікаційні стратегії у програмах агенцій ООН, як правило, засновані на трьох компонентах: адвокації (від англ. «*advocacy*»), соціальній мобілізації

(«*social mobilization*») чи зміні поведінки («*behavior change*»). Проте у вказівнику для побудови комунікаційної стратегії у програмах розвитку ООН зазначено, що «*ефективна комунікація ґрунтується на синергетичному використанні одразу трьох стратегічних компонентів*»<sup>8</sup>.

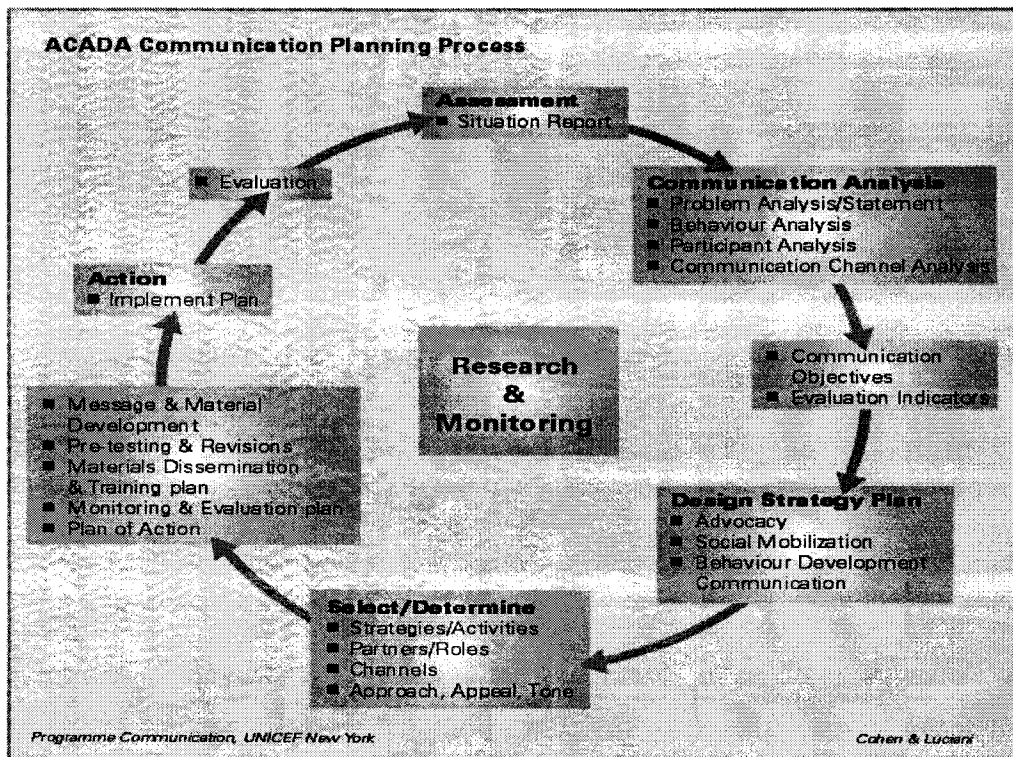
Отже, адвокація – інформує та мотивує лідерів громадської думки створити сприятливе середовище для досягнення програмних цілей і завдань шляхом впливу на можновладців; соціальна мобілізація – заохочує громадські об'єднання, неурядові організації (соціальні / громадські та релігійні групи) до спільної участі у підвищенні обізнаності населення у певній проблемі; зміна поведінки – комунікація з групами громадськості або навіть з окремими особами (фактично діалог) задля інформування, мотивації, чи вирішення проблем, що в подальшому буде сприяти змінам в поведінці цільових аудиторій.

Відповідно до того, який напрям обрано (адвокація, соціальна мобілізація, зміна поведінки), використовують відповідну концептуальну модель для формування стратегії. Три основні моделі у програмах розвитку Організації Об'єднаних Націй це: ACADA, P-Processi, COMBI.

Модель ACADA (абревіатура від англ. *Assessment* – Оцінка, *Communication Analysis* – Комунікаційний Аналіз, *Design* – Проектування, *Action* – Дія) була розроблена і широко використовується агенцією ЮНІСЕФ. Вона показує процес використання систематично-зібраних даних для побудови майбутньої комунікаційної стратегії і має в основі кожен з вищенаведених компонентів. Діаграма нижче ілюструє цю модель:

---

<sup>8</sup> Writing a Communication Strategy for Development Programmes [https://www.unicef.org/cbsc/files/Writing\\_a\\_Comm\\_Strategy\\_for\\_Dev\\_Progs.pdf](https://www.unicef.org/cbsc/files/Writing_a_Comm_Strategy_for_Dev_Progs.pdf)



**Рис 3.** ACADA – Планування комунікації та процес її впровадження. [46]

Початковий етап **Assessment** – це оцінка ситуації, що склалася (ситуаційний аналіз). На етапі **Communication Analysis**, перш за все, відбувається аналіз чи формування певної проблеми; потім – аналіз поведінки певних груп громадськості; далі власне аналіз основних груп на яких впливає ця проблема (цільові аудиторії) і на останок – аналіз каналів комунікації, які вплинуть на розв’язання цієї проблеми. На етапі **Design Strategy Plan**, тобто проектування стратегічного плану обирається конкретний напрям впливу через *advocacy*, соціальну мобілізацію чи комунікацію направлену на зміну поведінки. На проміжному етапі **Select/Determine** між проектуванням (*Design*) та впровадженням (*Action*) обираються конкретні дії впливу, партнери, канали комунікації, підходи до груп громадськості та навіть емоційні відтінки з якими до цих груп громадськості в подальшому будуть звертатися. Для кожної ланки цільової аудиторії розробляються свої меседжі та шляхи їх розповсюдження. Також на цьому проміжному етапі розробляють план дій, моніторингу та оцінки. Етап **Action**, тобто дія, знаменує впровадження напрацьованого плану і звершується оцінкою роботи.

Наступною стратегічною моделлю є модель P-Process, що була розроблена у 1982 році Школою охорони здоров'я Джона Хопкінса Блумберга / Центр Розробки Комунікаційних Програм (ЦРКП) як інструмент стратегічного планування для комунікаційної програми USAID. Вона складається з 5 кроків:

1. Аналіз

- Ситуаційний аналіз
- Комунікаційний аналіз – аналізуються цільові аудиторії, їх поведінка та канали зв'язку з ними.

2. Стратегічне проектування – постановка цілей в області комунікації, вибір каналу комунікації, розробка планів реалізації, моніторингу та оцінки.

3. Розробка та тестування – включає розробку меседжів і їх попереднього тестування на сприйняття цільовими групами.

4. Реалізація та моніторинг – впровадження усіх попередніх кроків та моніторинг реакції.

5. Оцінка і Перепланування.

Нижче наведена діаграма, яка ілюструє процес:

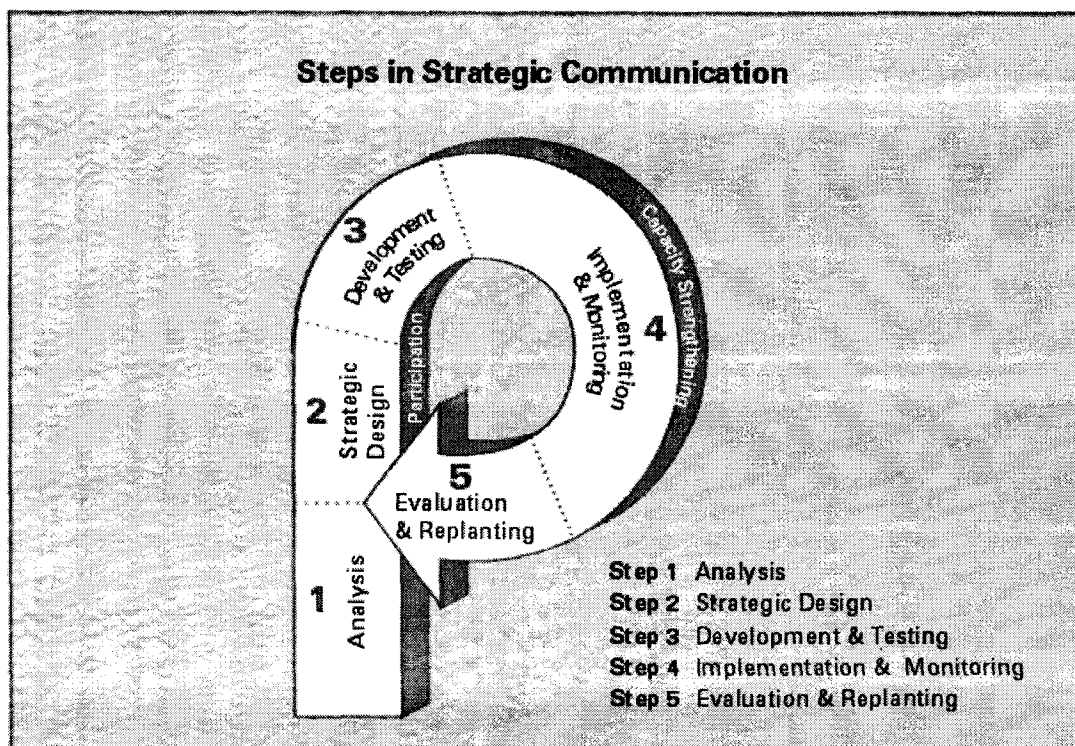


Рис 4. P-Process – Кроки в стратегічних комунікаціях. [46]

Наступною моделлю, що використовується у програмах розвитку агенцій ООН є модель COMBI (аббревіатура від англ. *Communication for Behavioural Impact* – комунікація для впливу на поведінку). Її використання було розпочато у Всесвітній Організації Охорони Здоров'я за комунікаційною програмою Еверхолда Хосейна і Еліль Ренганатан. COMBI має 10 кроків для планування комунікаційної стратегії:

1. Визначення загальної мети, яку потрібно досягнути.
2. Визначення очікуваних змін/цілей в поведінці.
3. Проведення ситуаційного аналізу, що включає аналіз поточної ситуації, сегментація та аналіз ринку, аналіз конкурентів, SWOT-аналіз, потреби та бажання цільових аудиторій, вартість, зручність, позиціонування, додаткові дослідження та програмні передумови.
4. Представлення загальної стратегії для досягнення заявлених поведінкових результатів.
5. Представлення плану дій за COMBI.
6. Опис структури управління для реалізації плану COMBI.
7. Моніторинг.
8. Оцінка впливу.
9. Планування: надання календаря-графіка.
10. Бюджет.

Варто зазначити, що ці 10 кроків не обов'язково впроваджуються лінійно один за одним, вони можуть повторюватися чи йти циклічно. Загалом численні подібності в цих моделях відображають загальне поняття того "що працює" і того, що використовується агенціями ООН під час побудови майбутньої комунікаційної стратегії. Звернімо увагу, кожна з моделей має елементи проведення попереднього аналізу, моніторингу та оцінки – без цього не може бути побудована жодна стратегія. Яку саме модель застосовувати вирішують Communication Officers, які відповідають за написання комунікаційної стратегії, хоча як правило, модель ACADA застосовує ЮНІСЕФ, модель P-Process використовує ВООЗ, а модель COMBI – УВКБ ООН. [46]

Також важливо зазначити, що Координаційна Група з Комунікацій на чолі з Communication Officers створюється окремо до кожної програми агенції і відіграє ключову роль не лише в обранні відповідної моделі і написанні стратегії, а й у створенні та підтримці партнерських відносин на усьому етапі введення програми. Ця Координаційна Група може бути міжсекторальною, тобто окрім представників ООН включати в себе представників уряду, ключових партнерів, представників провідних НУО, представників засобів масової інформації та донорів.

Хоча всі моделі підкреслюють, що процес комунікації не є лінійним, перебіг процесу можна підсумувати таким чином: обрання відповідальних за комунікацію (якщо Комунікаційна Група ще не встановлена); далі – оцінка та аналіз ситуації; етап проектування стратегічного плану; і, нарешті, план реалізації з подальшим моніторингом і оцінкою.

### 2.3. Основні елементи розробки комунікаційних стратегій у програмах ООН

Первинним елементом розробки комунікаційної стратегії у будь-якій програмі однієї з агенцій Організації Об'єднаних Націй є опис ситуації (ситуаційний аналіз). Ситуаційний аналіз повинен описувати конкретну проблему, яку має на меті вирішити програма ООН. Так, наприклад у програмах UNICEF зазвичай вирішуються такі проблеми як дитячі хвороби, недоїдання, торгівля дітьми, материнська смертність, смертність дітей, проблеми дітей, які стали сиротами в результаті ВІЛ/СНІДу, забезпеченість питною водою, адекватні норми санітарії тощо. Відповідно до того, яку саме соціальну проблему потрібно вирішити під час програми, така ситуація й описується. Використовуються дані спостережень за останні роки, звіти, адже аналіз ситуації обов'язково ґрунтується на даних систематичних досліджень та попередніх програмних документах агенцій ООН.

На додаток до аналізу безпосередніх аспектів цієї проблеми, описується широке коло соціальних та культурних питань, які можуть сприяти бажаним

змінам. Опис ситуації повинен нести чітке уявлення не лише про масштаби цієї проблеми та її негативний вплив на населення, але й того, хто отримує вигоду від цієї проблеми і чому.

Таким чином, цей елемент комунікаційної стратегії має включати в себе тільки ключову інформацію, яка відповідає загальним комунікаційним цілям програми. Наприклад UNICEF під час опису ситуації показує в якій мірі люди страждають від певної проблеми (наприклад, скільки людей страждають від ВІЛ/СНІД, який відсоток дітей в регіоні, що кидають навчання, скільки дітей залишаються не імунізованими і т.д.). При складанні звітів національних статистичних даних, використовують диференціацію за географічним районом, культурною або релігійною групою, соціально-економічним статусом, віком і статтю. Адже кожен з цих факторів є важливим для подальшого плану зміни поведінки.

Важливий момент щодо соціальних / культурних та поведінкові факторів – щоб отримати глибинну картину конкретних форм поведінки (тобто те, що роблять чи не роблять цільові групи громадськості) необхідно проаналізувати основні причини виникнення проблеми. Також важливо розробити певні судження – **чому** люди поведуться так як вони поведуться. Для цього можуть застосовуватися будь-які сучасні дослідження психології, звичаїв та вірувань серед учасників груп, що мають відношення до певної проблеми. Аналізуються соціально-культурні і економічних фактори, що впливають не лише на позитивну поведінку цільової аудиторії, а й на негативну (ту, що потрібно змінити). Саме це дає відповідь на питання «чому». Так наприклад, якщо метою програми є зупинити практику шлюбів в дитячому віці або використання дитячої праці – у комунікаційній стратегії зазначаються не тільки сумні наслідки для дитини, а й те, хто отримує від цього вигоду і як. Наприклад часто самі батьки отримують вигоду від шлюбу дітей у ранньому віці, або якщо це дитяча праця, то вона вносить свій внесок у фінансовий добробут сім'ї.

Таким чином, ефективна комунікаційна стратегія, за правилами ООН, має однаково передбачати як переваги і ризики певної соціальної проблеми, так і бар'єри, які виникнуть при позитивному вирішенні цієї проблеми.

Надважливо для розбудови майбутньої комунікаційної стратегії зробити також аналіз власне програми: чи відповідає вона тим проблемам, які буде намагатися вирішити комунікаційна стратегія. Основною метою є знайти у програмі завдання, яких можна досягнути саме завдяки комунікації. Таким чином, опис та аналіз програми використовується для обґрунтування подальшої комунікаційної стратегії. Для цього спершу робиться огляд попередньої діяльності агенції у вирішенні цієї проблеми та охарактеризовуються внески інших агенцій ООН, уряду, донорів, НУО та приватного сектору. Також детально прописуються не лише усі попередні досягнення та невдачі у вирішенні проблеми, а й комунікаційні матеріали, які були використані до цього часу та їх ефективність.

Наступний етап аналізу це аналіз власне поточної програми. Наведемо план такого аналізу, що розроблявся агенцією UNICEF як вказівка для Communication Officers під час написання комунікаційної стратегії для програм розвитку:

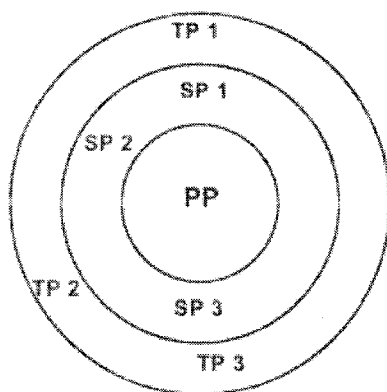
1. Визначення національних цілей і завдань і, того як ця програма вписується в національний план і/або, як вона підтримує Цілі Розвитку Тисячоліття;
2. Формування списку із цілями, конкретними завданнями та результатами програми;
3. Опис структури програми, впровадження основних заходів та налагодження стосунків із партнерами через:
  - Виявлення зацікавлених сторін, що беруть участь в програмі на різних рівнях (національному, регіональному та місцевому), включаючи урядовців, представників неурядових організацій та громадських об'єднань. Опис їхніх впливів, навичок, сильних та слабких сторін та наслідків їхньої участі.

- Аналіз застосовуваних ресурсів – чи вводяться які-небудь нові ресурси, канали чи партнери в поточній програмі і якщо так, чи релевантні вони для досягнення поставлених завдань.
  - Огляд питань постачання харчування, коштів, певного обладнання чи матеріалів. Проте згадуються вони лише якщо це є бар'єром для комунікації, зміни поведінки учасників або якщо будівництво інфраструктури є важливим аспектом впровадження програми.
4. Опис того, якою мірою програма спрямована на вирішення соціальних проблем та змін у поведінці, що зазначені в аналізі ситуації. [46]

Отже, аналіз програми складається із двох етапів: по-перше, це аналіз попередньо зробленої роботи у цьому питанні, та по-друге це перегляд поточних питань, що можуть вплинути на успіх програми: зацікавлені сторони, партнери, ресурси та можливі бар'єри комунікації. Це дає підґрунтя для формування подальших елементів комунікаційної стратегії, а саме обрання цільових аудиторій та написання ключових повідомлень.

Після огляду структури програми проводиться аналіз основних учасників (цільових аудиторій) та їх поведінки. Визначається хто і чим важливий для досягнення програмних цілей: конкретні групи учасників, їх характеристики, і до яких ресурсів кожна група може отримати доступ, щоб викликати і підтримувати бажану поведінку. Для кожної цільової аудиторії розроблюється окреме повідомлення та контент і використовується окремий канал комунікації. Підґрунтям для визначення цільових аудиторій стають програмні завдання та інформація отримана із попередніх досліджень (ситуаційного аналізу).

Під час визначення цільових груп громадськості для розробки комунікаційних стратегій в агенціях ООН використовують кругову діаграму. Це дозволяє розподілити їх за пріоритетністю та побачити як вони співвідносяться між собою. Отже, виокремлюється первинна, вторинна та третинна цільові аудиторії. (див. малюнок нижче).



**Рис. 5.** Кола цільових аудиторій. [46]

Первинна цільова аудиторія (PP = Primary Participant<sup>\*9</sup>) зазвичай розміщується по центру, вторинна ЦА (SP = Secondary Participant) і третинна ЦА (TP = Tertiary Participant) це два наступні кола. У вказівнику для побудови комунікаційної стратегії у програмах розвитку ООН зазначено, що первинна цільова аудиторія це група людей, чия поведінка є основним показником успіху програми (в залежності від агенції і від програми це можуть бути батьки / опікуни дитини, матері, підлітки, носії певної професії, жителі певної місцевості, ЗМІ). Проте варто відрізнити поняття первинної цільової аудиторії від поняття основного бенефіціара (primary beneficiary). Наведемо приклад із стратегії по зміні поведінці під час кампанії з вакцинації дитячого населення: бенефіціаром тут є дитина, адже вона отримає захист свого життя і здоров'я у разі вакцинації, а первинною цільовою аудиторією є батьки цієї дитини, адже вони приймають остаточне рішення чи вакцинувати її чи ні і саме їх поведінку потрібно змінити.

Вторинна цільова аудиторія це група людей, чия поведінка або дії мають визначальний вплив на поведінку первинної цільової аудиторії. Як правило це культурне та соціальне оточення первинної цільової аудиторії (знову ж таки залежить від агенції та особливостей програми). Наголосимо, що комунікаційна стратегія не існує окремо від програми, яку впроваджує агенція, тому способи вийти на потрібну цільову аудиторію можуть виходити за рамки звичайних

<sup>\*</sup> Primary Participant *дослівно з англ. «первинний учасник»*, проте будемо використовувати саме як «первинну цільову аудиторію», оскільки вищенаведений оригінальний термін не поширений в українській мові.

інструментів комунікації та поширень повідомлень. Так, беручи наш попередній приклад із вакцинацією, вторинною цільовою аудиторією можуть бути бабусі, вихователі у садках, вчителі у школах, лікарі-педіатри або батьки вже провакцинованих дітей. Вибір тут залежить від рівня довіри батьків (наша первинна цільова аудиторія) до кожної із зазначених груп, а для того, щоб його визначити проводяться попередні соціологічні дослідження (опитування, фокус-групи тощо).

Щодо третинної цільової аудиторії – то це та група людей, чії дії не напряму, а опосередковано впливають на поведінку інших цільових аудиторій. Вплив цей здійснюється через соціальні, культурні чи політичні чинники, що створюють сприятливі умови для бажаної зміни поведінки основних цільових аудиторій. Це можуть бути урядовці, політичні діячі, що на законодавчому рівні вводять зміни в країні чи розподіляють певні ресурси; релігійні лідери, які мають релігійні організації на національному рівні та можуть впливати на рішення своїх прихожан; професійні асоціації, від яких залежить надання певних послуг тощо. Проте варто зазначити, що у вказівниках ООН до написання комунікаційної стратегії сказано уникати загальних термінів цільових аудиторій, таких як «стейкхолдери», «громадські об'єднання» чи «релігійні лідери», натомість вживати конкретні назви цих об'єднань, імена політичних лідерів чи урядовців [39]. Ситуаційний аналіз як перший етап розробки стратегії має надати ці імена та конкретні назви. Точність, конкретика та специфічність особливо важлива для комунікаційної стратегії, адже це впливає на ефективність майбутніх розроблених заходів.

Наступним елементом комунікаційної стратегії, який використовується в системі ООН, є аналіз поведінки основних цільових аудиторій. Адже для досягнення прогнаних цілей, як правило, потрібно досягнути змін саме в поведінці. Так, наприклад у програмі з імунізації дитячого населення агенції UNICEF Україна за 2015 рік метою було збільшення покриття вакцинованих дітей, а отже це зміна поведінки батьків із «не вакцинуємо» на «вакцинуємо». Таким чином, попередньо проводиться аналіз того, чому виникає певна

проблема/поведінка і, які основні чинники на це впливають. По-друге, визначаються основні поведінкові завдання, яких потрібно досягнути. Наголосимо, оскільки досягнення змін у поведінці є довготривалим процесом, список завдань обмежується декількома пунктами. Більше того, мета аналізу поведінки полягає саме у виборі зі списку ключових поведінкових завдань для зміни, які є не лише важливими, а й здійсненими на практиці. Для диференціації завдань використовують метод SMART-критеріїв, про які зазначалося у попередньому розділі. У вказівнику для програмних менеджерів та команди з комунікацій ООН ці SMART-критерії трактуються як *Specific* – конкретні, *Measurable* – вимірювані, *Achievable* – досяжні, *Realistic* – реалістичні, *Time-bound* – визначені у часі). Коли основні завдання сформовані застосовується аналіз бажаних змін в поведінці. Для цього використовують відповіді на наступні запитання:

1. Як саме зміниться соціальна проблема, якщо бажана поведінка досягнеться?
2. Яким чином нова поведінка є корисною для програмних цілей?
3. На скільки комплексною (складною) є поведінка? Чи має вона кілька кроків? Адже якщо бажана поведінка вимагає великої кількості часу, ресурсів чи навичок – буде важко переконати учасників прийняти ці нові правила.
4. Як довго потрібно це робити (довгострокова зміна чи на короткий термін)?
5. Чи сумісна вона з існуючою практикою?
6. Чи можна її прослідкувати?
7. Чи практикують цю поведінку вже? (але не досить правильно, чи не на постійній основі)

Таким чином цей аналіз допоможе встановити тільки кілька так званих «ключових поведінок» для досягнення змін – тих, які вважаються найбільш прийнятними для цільової аудиторії і найбільш ефективними у вирішенні соціальної проблеми. Проте аналіз поведінки повинен виходити за рамки

поведінки первинної цільової аудиторії і включати в себе поведінку окремих вторинних і третинних цільових аудиторій аби прослідкувати і визначити усі необхідні умови. А це у свою чергу допоможе у формуванні комунікаційних повідомлень для кожної з груп учасників, що будуть направлені на:

- а) подолання короткострокових негативних результатів імплементації бажаної поведінки;
- б) підвищення ефективності вже існуючих практик поведінки;
- с) мобілізацію громадської підтримки для комплексних (складних) і довготривалих змін поведінки;
- г) подолання культурних табу.

Наступним елементом комунікаційної стратегії є повідомлення для цільових аудиторій. Залежно від програми агенції повідомлення може бути направлене на інформування (про настання чи можливе настання певної проблеми) чи залучення (до її вирішення). Так чи інакше воно повинне здійснювати певний вплив. А для цього існує три головні правила: інформація повинна бути:

- 1. перевіреною;
- 2. швидкою – особливо важливо для меседжів під час кризи;
- 3. простою (зрозумілою).

Повідомлення ж може бути як вербальним (словесним), так і візуальним (написаним чи зображеним). Вербальне повідомлення характерне для комунікації віч-на-віч із стейкхолдерами. Основними носіями сенсу вербальної комунікації є слова, тому кожне слово є ретельно зваженим і підібраним. Адже крім того, воно несе ще й емоційне навантаження. Проте як зазначає К. Бартелемі, під час формування повідомлення не менше уваги приділяється і мові загалом – важливо адаптувати тип мови для кожної окремої аудиторії. Наприклад, немає необхідності у використанні медичного жаргону в повідомленні для тих, хто не знайомий із цією сферою чи навпаки використовувати технічну лексику для медичного персоналу. Таким чином, для кожної цільової застосовують ще й окрему лексику. Те саме стосується й

прописаного повідомлення, проте на відміну від вербального воно більше фокусується на фактах, ніж на емоціях. Щодо візуальних повідомлень у системі ООН і загалом гуманітарному контексті, то вони, як правило, використовуються як підсилювальний елемент під час інформативних промов чи промов спрямованих на зміну поведінки. Це можуть бути малюнки, графіки, діаграми, фото, певна символіка, інфографіка тощо.[32]

Наступним елементом комунікаційної стратегії у програмах ООН є канали комунікації. Саме завдяки правильно обраним каналам повідомлення досягає своєї аудиторії, а це в свою чергу сприяє досягненню програмних цілей агенції. Тож наведемо адаптовану нами таблицю-порівняння основних каналів комунікації, що зазначені у вказівнику для програмних менеджерів та команди з комунікацій ООН:

*Таблиця 3 Порівняння типів каналів комунікації*

| Тип каналу         | Аудиторія (охоплення)                                                                                                                                                                                                                 | Тип повідомлення                                                                                                                                                                                               |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Телебачення</b> | Може охоплювати великі аудиторії одночасно. Проте охоплення різниться між приватними каналами та каналами суспільного мовлення; супутниковими каналами та каналами аналогового зв'язку. Наявність електроенергії є ключовим фактором. | В основному використовується для поширення загальної інформації/новин. Повідомлення, як правило, є простим. Більш складні повідомлення можуть бути поширені через інформаційно-розважальні передачі і ток-шоу. |
| <b>Радіо</b>       | Може охоплювати великі аудиторії одночасно. Також залежить від наявності електроенергії.                                                                                                                                              | В першу чергу загальна інформація /новини /розваги. Більш специфічні повідомлення розміщуються залежно від FM-діапазону (місцеві регіональні радіостанції)                                                     |
| <b>Фільми</b>      | Охоплює аудиторії середнього розміру. Залежить                                                                                                                                                                                        | Повідомлення як для загальних мас так і для                                                                                                                                                                    |

|                        |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                              |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | від можливостей показу (наявність кінотеатрів, мобільних аудіовізуальних фургонів).<br>Наявність електроенергії - ключовий фактор.          | специфічних аудиторій. Так само варіюються і теми – від загальних до дуже специфічних. Як правило, повідомлення є комплексними                                               |
| <b>Відео</b>           | Можуть бути використані для масової трансляції або домашнього перегляду.<br>Релевантні як для великих і так і малих аудиторій.              | Повідомлення як для загальних мас так і для специфічних аудиторій. Відповідно варіюються і теми – від загальних до дуже специфічних. Як правило, повідомлення є комплексними |
| <b>Слайди</b>          | Можуть бути ефективними під час інтерактивну (дискусійних груп тощо)<br>Не підходять для сільської місцевості і дистанційного застосування. | Загальні або конкретні теми. Хороший інструмент під час адвокації.                                                                                                           |
| <b>Газети</b>          | Швидко охоплюють широку письменну аудиторію.                                                                                                | Конкретні специфічні повідомлення / новини                                                                                                                                   |
| <b>Журнали</b>         | Охоплюють певні сегменти письменної громадськості.                                                                                          | Повідомлення спрямовані на пояснення складних проблем (здоров'я, нова поведінка)                                                                                             |
| <b>Постери</b>         | Охоплення залежить від кількості поширених одиниць та місць їх розміщення                                                                   | Для коротких і конкретних повідомлень.<br>Комплексні складні повідомлення не є ефективними для цього каналу                                                                  |
| <b>Флаери, брошури</b> | Охоплення залежить від кількості одиниць та місць дистрибуції                                                                               | Повідомлення спрямовані на пояснення складних проблем (здоров'я, нова поведінка)                                                                                             |

|                                   |                                              |                                                                             |
|-----------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Білборди</b>                   | Охоплення залежить від місця розміщення      | Не передають комплексні повідомлення ефективно                              |
| <b>Міжособистісне спілкування</b> | Охоплює групи громадськості або окремих осіб | Найефективніше для конкретних, комплексних повідомлень на вузьку аудиторію. |

Як бачимо, у даній таблиці наявні різні типів комунікаційних каналів і проведений аналіз охоплення аудиторій та типу меседжів для кожного з них. Робимо висновок: найширше охопленням дає телебачення, проте використовується, як правило, для простих повідомлень; найбільш ефективним же для складних комплексних повідомлень вважається міжособистісне спілкування, хоч воно й дає найменше охоплення. Звернімо увагу, у таблиці відсутній такий канал комунікації як соціальні мережі, швидше за все, це пов'язано з тим, що на момент виходу документу (2008 рік), їх використання не було поширене. Проте на сьогодні цей канал застосовується чи не кожною агенцією ООН. Так, наприклад навіть серед установ ООН акредитованих в Україні, свою сторінку у соціальній мережі Facebook активно використовують:

- UNICEF – Дитячий фонд ООН;
- UNHCR – Управління Верховного комісара ООН у справах біженців;
- WHO – Всесвітня організація охорони здоров'я;
- UNDP – Програма розвитку ООН;
- UNV – Волонтери ООН в Україні;
- UN Women – Програма «ООН-Жінки»;
- IOM – Міжнародна організація з міграції;
- UNAIDS – Об'єднана Програма ООН з ВІЛ/СНІДу;
- UNODC – Управління ООН з наркотиків та злочинності;
- World Bank – Світовий Банк;
- UNFPA – Фонд народонаселення ООН.

Більше того, соціальні мережі можуть бути використані не лише як канал для передачі певних меседжів агенції, а й як платформа для старту цілої комунікаційної кампанії. Таким чином, значення соціальних мереж для комунікаційної стратегії не можна недооцінювати.

Для більш ефективного досягнення своєї цільової аудиторії чи аудиторій часто в системі ООН використовують поєднання різних каналів комунікації. Наприклад, зазначається, що такі канали як плакати, листівки, показ відео в поєднанні з міжособистісною комунікацією є більш ефективними щодо зміни поведінки. Загалом комбінація комунікаційної стратегії з загальними програмними заходами сприяють посиленню повідомлення. Щодо оцінки ефективності каналу, то основними критеріями є: відповідність цільовій аудиторії, економічність (в сенсі витрачених ресурсів) та здатність доносити інформацію, що запам'ятається і мотивує розповісти іншим. [46]

Наступним елементом комунікаційної стратегії у програмах ООН є бюджет та його узгодження. Попередньопроведені дослідження (аналізи цільових аудиторій, поведінок і каналів комунікації) повинні надати інформацію про те, як саме доцільніше витратити бюджетні кошти. У програмному документі UNICEF наводиться приклад, що якщо деякі ЦА програми з імунізації є неписьменними, але слухають часто радіо і довіряють йому, то найбільш ефективним для використання бюджету буде застосування радіо як каналу, а не друк брошур (хоча сам друк і дешевше).

Загалом у комунікаційних кампаніях агенцій системи ООН ресурси здебільшого виділяються на такі елементи як:

- Дослідження (комунікаційний напрям);
- Моніторинг та оцінку;
- Тренінги;
- Друковані матеріали;
- Так звані «ефірні» матеріали («broadcast materials»): відео-ролики, фільми, тощо;
- Спеціальні події;

– Локальні зустрічі з планування та координації стратегії.

Детальна інформація по розподілу коштів у самій комунікаційній стратегії не прописується, проте, звісно, жоден елемент стратегії не може виходити за межі можливостей його фінансування.

Отже, план з реалізації комунікаційної стратегії виглядає наступним чином:

1. Визначення первинної, вторинної та третинної аудиторії.
2. Аналіз поведінки цільових аудиторій та культурних, соціальних чинників, що впливають на неї.
3. Визначення каналів комунікації відповідно до поведінки кожної цільової аудиторії,
4. Формування повідомлення для кожної цільової аудиторії (складність, тональність),
5. Визначення пріоритетного напрямку стратегічних комунікацій (адвокація, соціальна мобілізація, зміна поведінки) та формування відповідних заходів.
6. Визначення бюджету та показників результативності.
7. Моніторинг та оцінка.

Таким чином, можна зробити висновок, що особливості норм комунікацій ООН полягають у гуманітарній спрямованості організації. Дотримання принципів гуманності, нейтральності, незалежності та неупередженості під час розбудови комунікаційної стратегії є особливо важливим фактором. Також наголосимо на основних компонентах комунікаційної стратегії в системі ООН: адвокації, соціальній мобілізації та зміні поведінки. Комунікаційна стратегія може бути побудована як на одному з них так і на комплексному їх використанні (що вважається більш ефективним). Щодо елементів комунікаційної стратегії в програмах впроваджених агенціями ООН, то вони майже не відрізняються від елементів загальних комунікаційних стратегій: цілі,

завдання, дослідження, цільові аудиторії, меседжі, канали комунікації, моніторинг та оцінка.

### 3. АНАЛІЗ КОМУНІКАЦІЙНОЇ СТРАТЕГІЇ УВКБ ООН В УКРАЇНІ ЗА 2016 РІК

#### 3.1. Методологія дослідження

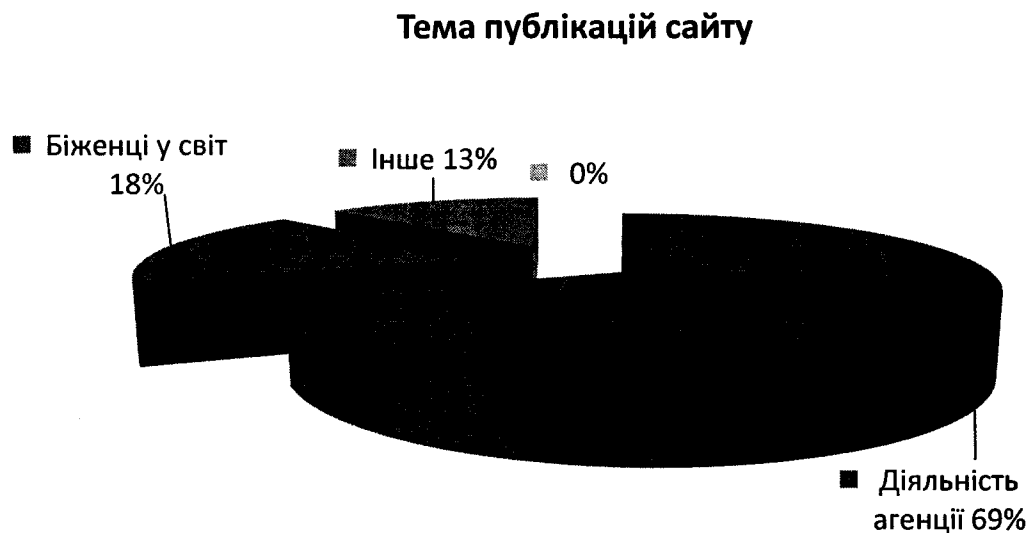
Для дослідження особливостей комунікаційної стратегії УВКБ ООН в Україні за 2016 рік було використано аналіз інформаційних повідомлень, звітів, публікацій на офіційному сайті організації, був проведений медіа-аналіз згадувань УВКБ ООН в мережі інтернет та контент-аналіз основної соціальної мережі агенції: Facebook.

У процесі дослідження інформаційних повідомлень на офіційному сайті УВКБ ООН в Україні було проаналізовано 10 тематичних звітів агентства за 2016 рік: «Ключові повідомлення щодо внутрішнього переміщення в Україні», «Програма допомоги на зиму 2016-2017 року», «Співпраця з Міністерством тимчасово окупованих територій та ВПО», «Біженці та переселенці з інвалідністю», «Посилення захисту осіб з інвалідністю під час вимушеного переміщення», «Перетин лінії розмежування в Україні», «Чому люди перетинають лінію розмежування», «Розбудова миру та примирення в Україні», «Огляд проектів швидкого реагування» [5]. Також було проаналізовано 7 інформаційних бюлетенів місцевих офісів:

- Центральна та західна Україна - на листопад 2016;
- Дніпропетровськ – на липень 2016;
- Донецьк – на березень 2016;
- Луганськ – на березень 2016;
- Маріуполь – на липень 2016;
- Северодонецьк – на березень 2016
- Харків – на липень 2016.[3]

Крім того був зроблений аналіз усіх новинарних статей на сайті за 2016 рік [11]. Виокремлено 39 публікацій за період від 12 січня 2016 року до 1 січня 2017 року. Категорією дослідження стала тема публікацій. В результаті

виділено 3 основні значення: «Діяльність агенції» – 27 публікацій, «Біженці у світі» – 7 публікацій, «Інше» – 5 публікацій.



**Рис 6.** Діаграма «Тема публікацій сайту».

Категорія «Діяльність агенції» включає публікації про надання гуманітарної допомоги на території загострення конфлікту, проведення заходів на підтримку переселенців, зустрічі та співпрацю з урядом України. Таких публікацій найбільше – 69 %.

У категорію «Біженці у світі» зараховуємо публікації, що стосуються загальної інформації про сирійських біженців: статистика на певний період часу, заклики до солідарності, новини про надану ним підтримку світовими зірками. І це 18% від усіх публікацій.

До категорії «Інше» були віднесені повідомлення, що не повторювалися і не стосувалися жодної із вищенаведених категорій.

Можемо зробити висновок, що за тематикою на офіційному сайті УВКБ ООН переважають публікації про діяльність агентства. Сюди ж відносимо і звіти, інформаційні бюлетені та тематичні огляди. Вони розраховані одразу на декілька цільових аудиторій: ЗМІ, переселенців, приймаючі громади та громадянське суспільство в цілому. Таким чином, аналіз звітів та матеріалів

сайту дав змогу визначити основні заходи агентства в рамках імплементації комунікаційної стратегії у кампанії 2016 року та партнерів, з якими співпрацювало УВКБ ООН протягом цього року.

У процесі медіа-аналізу було проаналізовано 290 онлайн-публікацій у період 1 січня 2016 року – 31 грудня 2016 року. Пошук здійснювався за ключовим словами «УВКБ ООН» та за такими критеріями, як: країна – Україна, мови – усі. Із 290 загальних публікацій виокремлено 135 публікацій (див. Додаток А), що стосувалися безпосередньо агентства ООН у справах біженців.

Метою дослідження стало: проаналізувати усі публікації зі згадуванням УВКБ ООН за 2016 рік, простежити тему публікацій, джерела публікацій, тональність повідомлень та на основі цього визначити мету комунікаційної стратегії у 2016 році та основні її елементи: можливі цільові аудиторії, канали комунікації, заходи тощо.

**Першою категорією медіа-аналізу є «Тема повідомлень».** Вона включає в себе 5 значень:

1. «Діяльність агенції»,
2. «Біженці»,
3. «Адвокація»,
4. «Дані ООН»,
5. «Історії переселенців».

До теми «Діяльність агенції» відносимо публікації, в яких йдеться про надання гуманітарної допомоги агенцією на потерпілі від конфлікту території, спеціальні заходи проведені УВКБ ООН для переселенців та співпрацю агенції із громадськими організаціями та благодійними фондами спрямовану на підтримку внутрішньо переміщених осіб. Як бачимо таких публікацій найбільше 72 із 135.

### Тема онлайн-публікацій

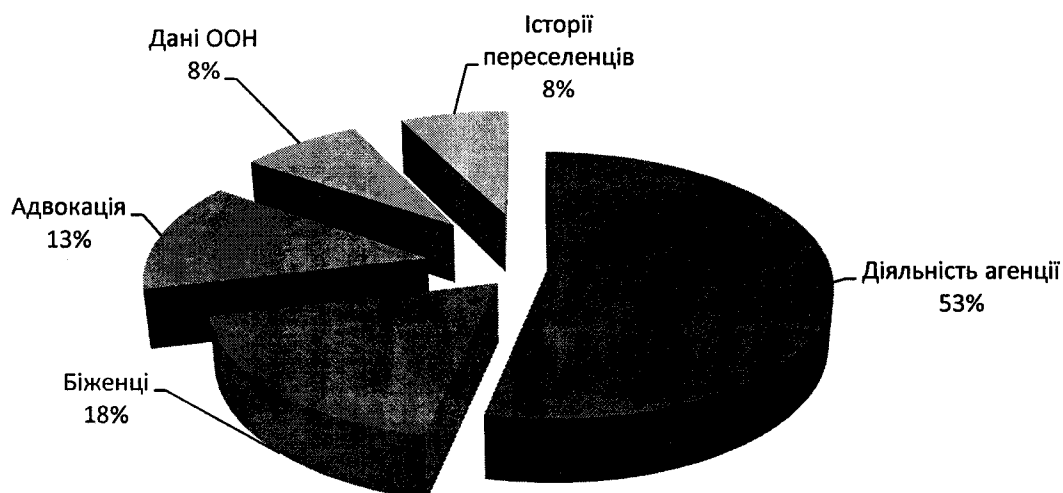


Рис 7. Діаграма «Тема онлайн-публікацій».

Тема «Біженці» включає в себе ряд публікацій, які стосуються сирійських біженців: статистика, закони та рішення країн Європейського Союзу щодо їх міграції. Агентство у справах біженців згадується у цих публікаціях побіжно, з посиланням на звітність чи донорство. За кількістю публікацій ця тема на другому місці – 24 публікації.

Окремо виділяємо тему «Дані ООН», оскільки у цих публікаціях посилання на статистику УВКБ застосовується навіть у назві статей і саме на основі цифр і базується основний сенс публікацій. Дані надані по Україні та внутрішньо переміщеним особам із початком конфлікту на сході країни. Таких публікацій 11.

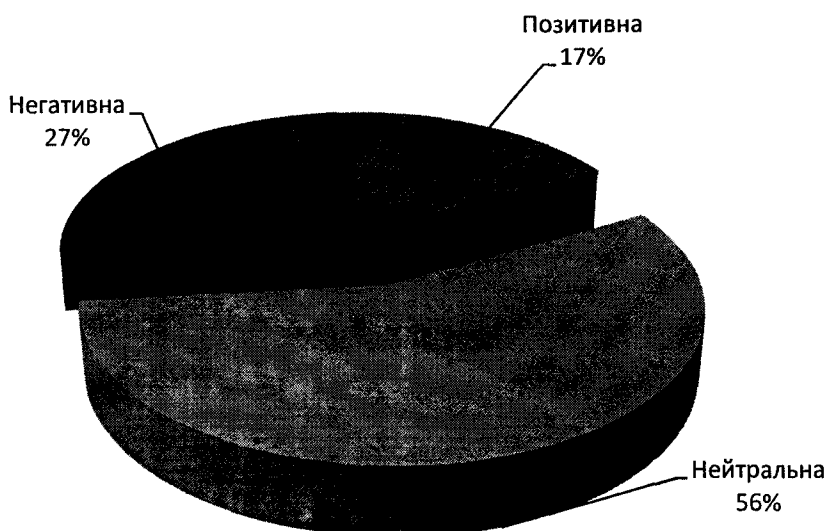
Тему «Адвокація» визначаємо як таку, що є емоційно забарвленою та стосується впровадження нових законів або правок щодо законів про внутрішньо переміщених осіб з метою захисту їх інтересів. Як правило ці статті критикують уряд, підкреслюючи дискримінацію переселенців. Наведемо приклади назв таких статей: «Введенная проверка места проживания переселенцев оставит их без средств существования — ООН», «Переселенцев дискриминируют практически во всех сферах жизни, даже на уровне

законодавства», «В ООН призвали Україну розробити програму компенсацій переселенцям за разрушенное и утраченное жилье» (всього 18 публікацій за 2016 рік). Див. більше у Додатку А.: Медіа-аналіз публікацій зі згадуванням УВКБ ООН.

Тема «Історії переселенців» стосується публікацій, які присвячені розповідям про успішних переселенців, які не лише змогли почати життя спочатку, а й відкрили власний бізнес чи тепер ще й допомагають іншим.

Другою категорією медіа-аналізу є тональність публікацій. Диференціюємо її на «Позитивну», «Нейтральну», та «Негативну».

#### Тональність онлайн-публікацій



**Рис 8.** Діаграма «Тональність публікацій сайту».

«Позитивну» тональність визначаємо як таку, в якій:

1. Діяльність УВКБ ООН в Україні висвітлюється у позитивному ключі.
2. Висвітлені зміни у законодавстві як такі, що захищають стан внутрішньо переміщених осіб.
3. Публікації є надихаючими, оскільки в них йдеться про історії успіху переселенців.
4. Розповідається про те, як місцеві громади допомагають переселенцям.

Таких публікацій 23 із 135.

«Нейтральна» тональність це публікації із новинами по діяльності Агентства у справах біженців, статистиці по українським ВПО чи сирійським біженцям без жодної емоційної оцінки. Таких публікацій найбільше – 76.

«Негативна» тональність публікацій, це перш за все публікації, які стосуються адвокації, тобто мають на меті підкреслити негативний стан речей щодо прав переселенців в Україні з критикою уряду. Також сюди відносимо публікації, що висвітлюють ситуацію із біженцями у Європі як загрозу світовій безпеці. Таких публікацій 36.

**Третьою категорією медіа-аналізу є джерело публікацій.** У ході дослідження були виокремлені такі групи джерел публікацій:

**1. Центральні інформаційні медіа:** УНІАН, Інтерфакс, Украинская правда, Факті, 112.ua, Цензор.нет, BBC Україна, ZN,UA, Українські Новини, Ліга.Новости, Европейская Правда, Сегодня, Вести, День, РІА Новости Украина, Korrespondent.net, Телеграф, Главред, Вчасно, Громадське радіо, Комсомольская Правда в Украине, Трибун, Фокус, LB.ua, Обозреватель, Деловая Столица, Hronika.info, Аргументы и Факты, Неделя.

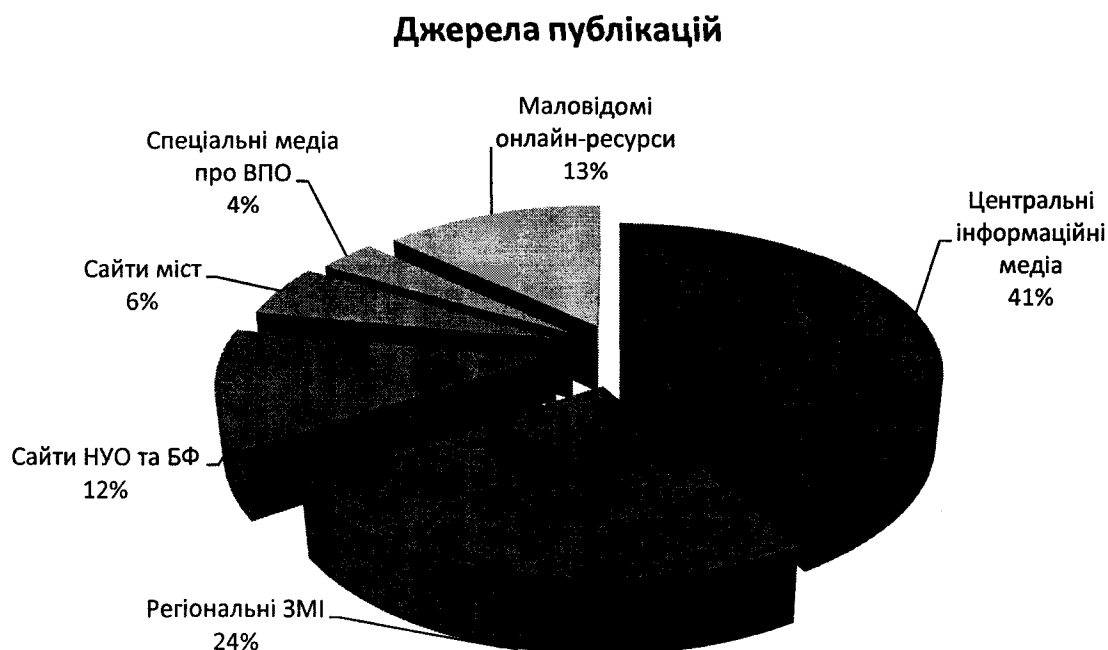
**2. Регіональні ЗМІ:** Славянск деловой, Топор, Зеркало, Славянские Ведомости, ddk.dn.ua, Северодонецк онлайн, Восточный ДоЗор, donbassUA, Наше місто, Репортер: новости Донецка и региона, Slavgorod.com.ua, marsovet.org.ua, Днепр вечерний, KuMar: Курахово и Марьинка, Donbass-info.com, Ostrovok.lg.ua, Горловская мозаика, Горловская Городская Газета - Кочегарка, Донецкие новости,

**3. Сайти неурядових організацій та благодійних фондів:** station.kharkov.ua, investigator.org.ua, islam.in.ua, jewishmariupol.com.ua, rus.mdu.in.ua, pravova-kraina.org.ua, invest.kh.ua, hostage.org.ua, perspektyva-rukh.org.

**4. Сайти міст:** 06236.com.ua – сайт міста Авдіївка, 0629.com.ua – сайт міста Маріуполя, 06277.com.ua – сайт міста Доброполя, 6262.com.ua – сайт міста Славянська, 0619.com.ua – сайт міста Мелітополя.

5. Спеціальні медіа про внутрішньо переміщених осіб: Восточный репортер, pereselenci.kh.ua, vpl.com.ua, Переселенец, vpl.in.ua.

6. Маловідомі онлайн-ресурси: Накипело, Трибун, ОбщеЖитие online, Детектор Медиа, mediaport, Vector News, 7 O’Clock, FDLX.com, Mediemix.



**Рис 9.** Діаграма «Джерела публікацій».

За кількістю публікацій група «Центральні інформаційні медіа» займає перше місце – 60 публікацій із 135 загальних. Група «Регіональні ЗМІ» - 35 публікацій. Варто зазначити, що сайти неурядових організацій та благодійних фондів переважно публікували новини про партнерську співпрацю із Агентством у справах біженців – і це 18 публікацій. Офіційні ж сайти міст публікували інформацію про надану гуманітарну допомогу УВКБ ООН – 8 публікацій. Спецвидання – 5 публікацій із згадуванням діяльності агенції.

Таким чином, у ході медіа-аналізу було проаналізовано 290 онлайн-публікацій та виокремлено 135, що стосуються безпосередньо Агенства ООН у справах біженців. Медіа-аналіз показав, які ресурси і з якою метою використовувалися під час комунікаційної стратегії кампанії агенції у 2016

році. Так, для висвітлення гуманітарної допомоги від УВКБ ООН використовувалися офіційні сайти міст, куди надавалася допомога, та центральні інформаційні ресурси. Кожен канал комунікації для своєї цільової аудиторії. Якщо регіональні та спеціальні ЗМІ – для переселенців, та жителів на лінії перетину; то центральні ж – для суспільства в цілому. За темою та тональністю публікацій чітко видно основні елементи комунікаційної стратегії:

1. Публікації з адвокаційною метою (приклади статей Див. ст. 46);

2. Метою соціальної мобілізації, напр.: «ООН і "Крим SOS" готові профінансувати кращі ідеї соціальних проектів для переселенців», «Сотрудники и студенты МГУ приняли участие в форуме «Мариуполь - город солидарности».

3. Зміни поведінки населення – формування толерантності до внутрішньо переміщених осіб: «Волонтеры и студенты-переселенцы создали новое общественное пространство для свободного общения», «Переселенец с Луганщины вывозит стариков из зоны АТО на старой "Волге" и поселяет их в хосписе под Киевом». Із детальним списком джерел публікацій і назвою статей можна ознайомитися у Додатку А.

Наступною частиною дослідження є контент-аналіз сторінки агенції у Facebook. Оскільки через цю соціальну мережу агенція не лише комунікує найбільше, ай звітує найбільше – на неї звертаємо окрему увагу. Саме у Facebook з'являється першою інформація по заходах впроваджених агенцією та інформація по основним партнерам агенції. Також через соціальну мережу найлегше прослідкувати тему та тональність повідомлень від агенції.

Отже, метою дослідження стало: проаналізувати усі повідомлення офіційної сторінки UNHCR Ukraine у Facebook за 2016 рік, простежити активність сторінки, тип повідомлень, тему повідомлень. В наслідок цього визначити мету комунікаційної стратегії у 2016 році та основні її елементи: можливі цільові аудиторії, канали комунікації, заходи тощо.

Об'єкт дослідження: комунікаційні діяльність UNHCR Ukraine (Агентство ООН у справах біженців в Україні) у Facebook за 2016 рік (з 4 січня по 30 грудня). [44]

Предмет дослідження : характер інформаційних повідомлень.

У процесі дослідження було проаналізовано 220 повідомлень у період з 4 січня 2016 року по 30 грудня 2016 року.

На сторінку підписані 8 456 осіб.

Першою категорією дослідження є «Тема повідомлень». Вона включає в себе 8 значень:

1. «Інформація про діяльність агенції»,
2. «Історії переселенців»,
3. «Свята»,
4. «Діти»,
5. «Можливості»,
6. «Біженці»,
7. «Партнери»,
8. «Розважальний контент».

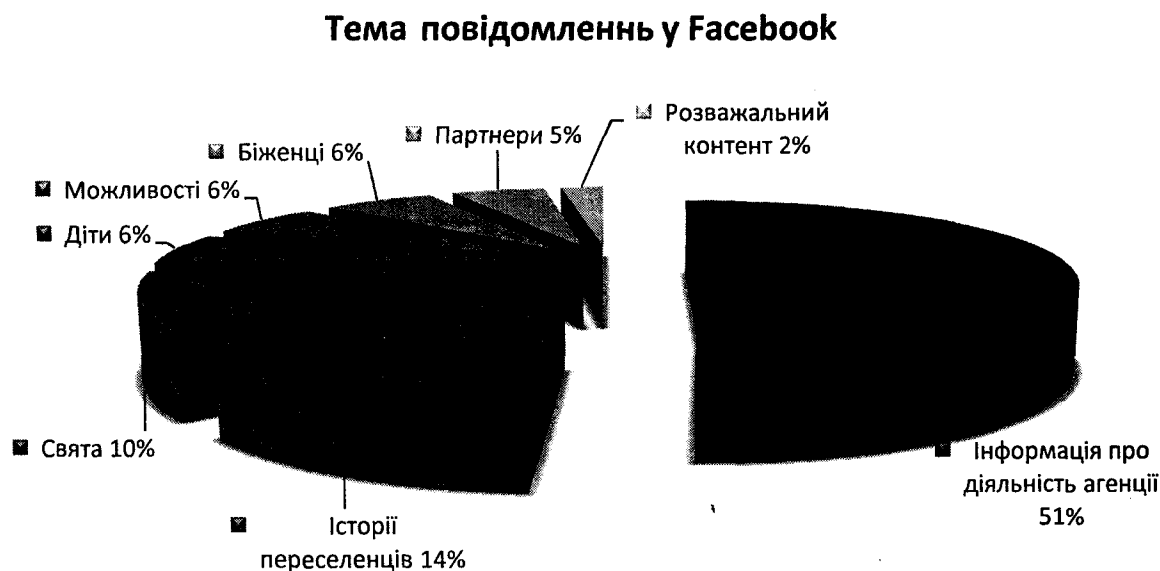


Рис. 10. Діаграма «Тема повідомлень Facebook».

До теми «Інформація про діяльність агенції» відносимо:

1. Інформацію про надану гуманітарну допомогу територіям, що постраждали внаслідок конфлікту на Сході України.
2. Інформацію про проведені прес-конференції, брифінги, круглі столи на підтримку внутрішньо переміщених осіб (надалі ВПО).
3. Інформацію про можливості грантів для неурядових організацій.
4. Інформацію про заходи (фестивалі, конкурси) та можливості (гранти) для ВПО.

Як бачимо, таких постів найбільше – 112 із 220 проаналізованих.

Категорія «Історії переселенців» включає в себе інформацію про людей, яким довелося покинути свою домівку. Як правило, це надихаючі історії, в центрі якої герой похилого віку зумів подолати певні труднощі, (в цьому йому допомогла агенція) або ж навпаки в центрі історії герой, що потерпає від певних умов і потрібно приєднатися до якихось ініціатив агенції аби змінити ситуацію. За кількістю такі пости займають друге місце – 30 із 220.

У категорію «Свята» входять поздоровлення зі святами (Різдво, Новий рік і т.д.), а також інформація приурочена до різних «Днів» (Міжнародний день толерантності, День ООН, День гуманітарної допомоги тощо). І це 23 пости за 2016 рік.

До категорії «Діти» відносимо пости про дітей, які залишилися в зоні АТО, а також дітей переселенців. Як правило, пост формується із фотографії дитини (дітей) із додаванням історії чи загальної інформації про умови життя таких дітей – 13 постів.

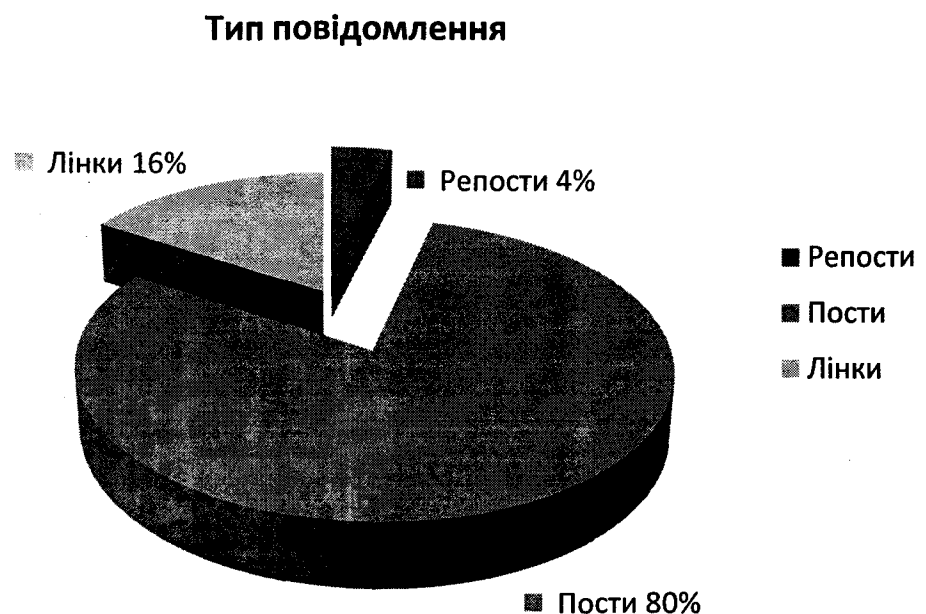
Категорія «Можливості» це категорія постів про вакансії та можливості стажування в системі ООН (як в UNHCR так й у інших агенціях). Такі повідомлення з'являються із частотою раз на місяць. За рік – 13 постів.

У категорію «Біженці» були віднесені повідомлення із загальною інформацією про біженців у світі: статистика, фото, інформація про діяльність послів доброї волі на їх підтримку. Також 13 постів.

Категорія «Партнери» включає в себе інформацію про гуманітарну діяльність інших організацій, що співпрацюють із UNHCR Ukraine: міжнародні організації, неурядові українські організації; а також інформацію щодо інших агенцій ООН, чи навіть державних органів влади, діяльність яких спрямована на підтримку ВПО. І це 11 постів.

До останньої ж категорії «Розважальний контент» відносимо пости, що не несуть жодного серйозного змісту. Таких постів було нараховано всього 5 за рік і це переважно конкурси для підписників сторінки, результати цих конкурсів чи милі фото котиків.

Другою категорією дослідження є тип повідомлень. Виокремлено такі типи: пости – власні повідомлення сторінки, лінки – посилання на статті чи відео в інтернеті, та репости – повідомлення з інших сторінок Facebook. В результаті контент-аналізу виявлено найбільше власних повідомлень: 80% повідомлень, менше посилань на інтернет-статті (лінки) – 16% і лише 4% репостів.



**Рис. 11.** Діаграма «Тип повідомлення».

Отже, як бачимо переважно весь контент є власно створеним спеціально для сторінки UNHCR Ukraine, проте як лінки так і репости відповідають вищенаведеним темам. Лінки на статті – це історії переселенців у ЗМІ, лінки на відео це або інформація про біженців у світі, або невеличкі ролики покликані змінити ставлення до біженців та ВПО. Репости є зробленими із Facebook сторінок партнерів і тематично стосуються діяльності на підтримку ВПО.

Загалом увесь контент можна поділити на інформаційний та емоційний. І це **третя категорія нашого дослідження** – характер контенту.



**Рис. 12.** Діаграма «Характер контенту».

Таким чином, на сторінці UNHCR Ukraine найбільше саме інформаційного контенту – 68%. До нього зараховуємо не лише повідомлення про діяльність агенції, а й інформацію про партнерів, гранти, можливості працевлаштування та загальні відомості про біженців у світі. До емоційного контенту (32%) зараховуємо надихаючі історії про переселенців, привітання зі святами та пости про дітей-переселенців, тобто те, що покликано визивати певну емоцію у читача, будь-то позитив чи співчуття. Для емоційного контенту характерне підкріплення ще й відповідним графічним контентом (фотографіями

літніх людей у зоні АТО чи наприклад фотографіями дітей, що бавляться поблизу зруйнованих домівок).

Отже, **четверта категорія нашого дослідження** це тип графічного контенту. Загалом увесь графічний контент можемо поділити на фото (61%), картинки (37%) та інфографіку (2%). Серед фото найбільше саме репортажних кадрів зроблених під час надання гуманітарної допомоги та під час прес-конференцій та брифінгів (40% від усіх фото), потім за кількістю постів йдуть фото дітей (35%), і останні – фото літніх людей (25%). В ході аналізу помічаємо, що фотографіями літніх людей та дітей ілюстровані не лише пости з історіями про них, а й пости із загальною інформацією по агенції. Таким чином, можемо зробити висновок, що дані фотографії використовуються як засіб емоційного впливу на аудиторію. Щодо картинок то це переважно плакати з інформацією про заходи впроваджені агенцією та можливості працевлаштування. Окремо виділяємо інфографіку по діяльності агенції за певний період, стану внутрішньо переміщених осіб та біженцям у світі.

Отже, було проаналізовано 220 постів за 2016 рік. В середньому на місяць виходить 16-18 постів. Пости досліджено за такими категоріями чотирма категоріями: тема повідомлення, тип повідомлення, характер контенту та тип графічного контенту. Аналіз показав, що тематично найбільше постів інформаційного характеру з використанням фотографій репортажної зйомки. Такі пости перш за все направлені на інформування громадськості про діяльність агенції UNHCR Ukraine та її партнерів. Проте, не можемо не звернути уваги на так званий «емоційний» контент: історії переселенців, фото дітей у прифронтових зонах тощо. Такі пости направлені на емоційне залучення громадськості до проблем ВПО. Можемо зробити висновок, що комунікація у соціальних мережах займає чи не основне місце у загальній комунікаційній стратегії. Кожен місяць є чітко розпланованим щодо тематики та кількості постів. Більше того, завдяки зробленому аналізу нам вдалося виокремити елементи комунікаційної стратегії під час соціальної кампанії на підтримку переселенців у 2016 році.

### 3.2. Результати дослідження: основні елементи комунікаційної стратегії у соціальній кампанії УВКБ ООН в Україні за 2016 рік

В результаті проведеного дослідження: аналізу звітів Агентства ООН у справах біженців, медіа-аналізу згадування УВКБ ООН у ЗМІ та контент-аналізу офіційної сторінки агенції у Facebook – ми вийшли на соціальну кампанію на підтримку переселенців агенції УВКБ.

На офіційному сайті Агентства зазначено, що лютому-березні 2016 року Київський міжнародний інститут соціології (КМІС) на замовлення Агентства ООН у справах біженців здійснив опитування громадської думки щодо ставлення до переселенців: *«Основним завданням цього дослідження було з'ясувати загальне ставлення постійного населення до ВПО, оцінити поширеність стереотипів та упереджень щодо останніх, описати сприйняття постійним населенням впливу ВПО на життя їхніх міст, чи існують між цими двома групами точки напруги та непорозуміння. Наявна у відкритому доступі інформація є суперечливою. В одних випадках місцеві жителі заявляють про нейтрально-доброзичливе відношення до ВПО, співчуття та розуміння непростого становища, в якому вони опинились, декларують готовність допомагати. З іншого боку, зібрано багато свідчень щодо окремих випадків дискримінації, упереджень, що зазнають ВПО, негативних стереотипів щодо них, та існування прихованих та потенційних соціальних конфліктів»<sup>10</sup>*. Див. більше результатів опитування у Додатку В «Інфографіка: як українці ставляться до переселенців (КМІС 2016)».

Отже, був проведений аналіз ситуації та описана проблема. Крім того, на офіційному ресурсі Flickr Агентства ООН у справах біженців зазначено: *«отримані результати ляжуть в основу майбутніх програм та заходів, спрямованих на підвищення толерантності та сприяння мирному співіснуванню у приймаючих громадах»<sup>11</sup>*.

<sup>10</sup> <http://unhcr.org.ua/uk/novini/novyny/1604-stavlennya-ukrajintsiv-do-pereselentsiv-ne-zminilos-za-dva-roki-z-pochatku-krizi-doslidzhennya-uvkb-oon>

<sup>11</sup> [https://www.flickr.com/photos/unhcr\\_ukraine/sets/72157669430619446](https://www.flickr.com/photos/unhcr_ukraine/sets/72157669430619446)

Таким, можемо зробити висновок, що програма на підвищення толерантності до ВПО є довготривалою, і лише однією соціальною кампанією не обмежувалася і не обмежується. Проте у 2016 році імплементувалася саме «UNHCR Tolerance Campaign in Ukraine», тож аналізуємо комунікаційну стратегію по цій кампанії.

Отже, мета комунікаційної стратегії: покращити ставлення до переселенців у приймаючих громадах.

Вбачаємо такі завдання: сформувати толерантне ставлення суспільства до внутрішньо переміщених осіб, запобігти різним формам дискримінації, поінформувати громадськість про проблеми внутрішньо переміщених осіб.

Визначаємо такі цільові аудиторії: приймаючі громади («hosting communities»), засоби масової інформації, неурядові організації, громадські об'єднання, органи державної влади, суспільство в цілому. Для кожної цільової було обрано свій канал комунікації:

- Для приймаючих громад –ЗМІ, соціальні мережі,показ відео-роликів на підтримку толерантності, покази вистав переселенців із представленням власних історій на сцені. Основні комунікаційні повідомлення можна сформулювати так: «Переселенці нічим від нас не відрізняються», «Будьмо толерантними до переселенців».
- Для ЗМІ – брифінги, прес-конференції, круглі столи. Повідомлення: «ВПО потребують захисту своїх прав», «Держава дискримінує ВПО», «УВКБ ООН активно надає допомогу ВПО».
- Для НУО, ГО – міжособистісна комунікація, тренінги, дискусії. Повідомлення: «ВПО потребують захисту своїх прав».
- Для органів державної влади – міжособистісна комунікація, круглі столи. Повідомлення: «ВПО потребують захисту своїх прав».
- Для суспільства в цілому – покази відео-ролика по телебаченню, публікації у ЗМІ, публікації у соц. мережах, фестивалі, благодійні акції, конкурси, виставки: «Будьмо толерантними до переселенців», «Переселенці нічим від нас не відрізняються».

Аналізуючи діяльність агенції у 2016 році, одразу можемо побачити чітку диференціацію основних компонентів комунікаційної стратегії, а саме заходи спрямовані на адвокацію, соціальну мобілізацію та зміну поведінки.

Отже, заходи в рамках адвокації включали:

1. парламентські слухання щодо стану справ переселенців (ВПО),
2. спільне звернення з громадським сектором щодо проекту закону «Про тимчасово окуповану територію України»,
3. ініціацію змін до закону «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» (спрощення реєстрації та видачі документів для ВПО; впровадження державної підтримки для інтеграції на новому місці).

У слуханні та зверненні прийняли участь: ГО «Крим SOS», ГО «Восток SOS», БФ «Право на захист»; представники органів влади: радники Міністерства соціальної політики, Міністерства з питань тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб; переселенці.

Загалом соціальна мобілізація у 2016 році, тобто спільна партнерська діяльність агенції, направлена на формування толерантного ставлення та захисту ВПО, була здійснена з такими неурядовими організаціями та громадськими об'єднаннями як :

- ГО «Крим SOS» – спільна фотовиставка «Ми люди, ми рівні», спільна грантова програма на підтримку громадських ініціатив;
- ГО «Восток SOS» – спільні звернення та участь у парламентських слуханнях;
- БФ «Право на Захист» – спільні звернення та участь у парламентських слуханнях;
- ГО «Станция Харьков» – участь у спільному прес-брифінгу щодо впровадження харківського проєкту підтримки ВПО, спільна грантова програма;
- «Словянское сердце» – проведення спільного семінару, дискусії, щодо прав ВПО;

- БФ «Допомога Дніпра» – спільна організація святкового заходу до Міжнародного Дня Біженця у Дніпрі;
- ГО «Сила Майбутнього» – спільна організація святкового заходу до Міжнародного Дня Біженця у Дніпрі;
- Команда моніторів «Фундація 101» – проведення круглого стола на тему свободи пересування.

Повний список партнерських організацій див. у Додатку Б. «Присутність Агентства ООН у справах біженців (UNHCR)».

Щодо комунікації по зміні поведінки, то вбачаємо її у проведенні таких заходів та ініціатив:

1. Конкурс для молоді на кращу соціальну рекламу у рамках фестивалю «Molodiya Festival».
2. Запуск відео-ролика «Це може бути твоє життя» по центральним каналам телебачення.
3. Запуск «Тролейбусів толерантності» в рамках Проектів швидкого реагування Агентства ООН у справах біженців у Маріуполі. (У середині успішні історії переселенців, які після переїзду змогли відкрити власну справу на новому місці)
4. Фотовиставка «Ми люди ми рівні», покликана наголосити на важливості толерантності до інших.
5. Показ документальних фільмів про біженців та переселенців під час 12-го Міжнародного фестивалю документального кіно про права людини Docudays: «Дім», «Доки не стане тихо», «Тягар доказів».
6. Дискусія під час Docudays «Міграційна криза чи криза солідарності».
7. Благодійна акція під час «Книжкового Арсеналу» зі збором книг для переселенців та підпису листівок «на Схід» зі словами підтримки.
8. Публікації історій переселенців у ЗМІ та соціальній мережі Facebook.

Не можемо не зауважити, що кожен елемент комунікаційної стратегії (адвокація, соціальна мобілізація та зміна поведінки) складалася не лише з

«actions», тобто спеціальних заходів, а й був підкріплений різними інструментами ЗМІ: запуском відео-ролика по телебаченню, публікаціями із критикою законів, публікаціями із прикладами соціальних проектів на підтримку внутрішньо переміщених осіб, публікаціями із історіями життя переселенців (їх успіхи, щирість, добрі справи), активною комунікацією у соціальних мережах.

Таким чином, основні елементи комунікаційної стратегії під час соціальної кампанії на підтримку переселенців у 2016 році були визначені саме завдяки проведеним кількісним та якісним дослідженням. Виокремлено мету стратегії та її завдання, цільові аудиторії, канали комунікації та заходи відповідно до основних компонентів стратегії: адвокації, соціальній мобілізації та зміні поведінки.

## ВИСНОВКИ

Відповідно до мети роботи було досліджено особливості комунікаційних стратегій у програмах агенцій ООН в Україні на прикладі Управління Верховного комісара ООН у справах біженців. Для досягнення зазначеної мети були реалізовані наступні завдання:

1. Розкрито сутність комунікаційної стратегії: основні її елементи та етапи. В результаті вбачаємо у понятті «комунікаційної стратегії» перш за все комплексність: єдність мети, завдань, цілей, відповідних цільових аудиторій, каналів комунікації, та аналізі результатів. Також варто зазначити, що при побудові комунікаційної стратегії зазначаються показники успішності для кожного окремого інструментарію та каналу. Це можуть бути показники кількості поширення повідомлень чи оцінки впливу та залучення цільових аудиторій. Для оцінки залучення розробляється окремий план забезпечення зворотнього зв'язку із цільовими аудиторіями, що дозволить отримання реакції на проведену комунікаційну діяльність.

2. Узагальнено і систематизовано теоретичні підходи щодо сутності й складових комунікаційних стратегій, їх особливостей, етапів, інструментів, таких теоретиків та практиків галузі зв'язків із громадськістю як: А. Баровська, Д. Коник, В. Королько, А. Нуржинська, О. Кушнір, Т. Попової та В. Ліпкан, В. Пірсон та інших.

3. Визначено теоретичні та нормативні засади комунікаційної та інформаційної політики в Організації Об'єднаних Націй. Внаслідок чого можемо зробити висновок, що основні норми проведення комунікації в Організації Об'єднаних Націй затверджені для кожної агенції чи установи системи ООН окремо. Адже кожна агенція, у кожній країні має свій програмний вказівник із власними нормами та специфічними принципами для команди з комунікацій в силу різних культурних та соціальних чинників. Та незважаючи на це, усі вони базуються чотирьох основних гуманітарних принципах: гуманності, нейтральності, неупередженості та незалежності. Це

відрізняє комунікацію агенцій Організації Об'єднаних Націй від комунікації приватних організацій чи державного сектора. Адже особливістю такої комунікації є те, що вона направлена на гуманітарну діяльність (humanitarian action).

4. На прикладі агенції Управління Верховного комісара ООН у справах біженців в Україні з'ясовано характерні особливості побудови комунікаційної стратегії в ООН. Вони базуються на основних компонентах комунікаційної стратегії в системі Організації Об'єднаних Націй: адвокації, соціальній мобілізації та зміні поведінки. Комунікаційна стратегія будується як на одному з них так і на комплексному їх використанні (що вважається більш ефективним). Так, під час комунікаційної стратегії до соціальної кампанії на підтримку переселенців «UNHCR Tolerance Campaign in Ukraine» були використані усі три компоненти.

5. Проаналізовано, які використовувалися комунікаційні канали для ефективного поширення повідомлень, які заходи та ініціативи імплементувалися та з якими партнерами працювали у Агентстві ООН у справах біженців у 2016 році для досягнення цілей комунікаційної стратегії.

Отже, в результаті проведених кількісних та якісних досліджень визначаємо мету комунікаційної стратегії як: покращити ставлення до переселенців у приймаючих громадах.

Вбачаємо такі завдання: сформувати толерантне ставлення суспільства до внутрішньо переміщених осіб, запобігти різним формам дискримінації, поінформувати громадськість про проблеми внутрішньо переміщених осіб.

Також завдяки проведеним дослідженням ми:

- Визначили такі цільові аудиторії: приймаючі громади («hosting communities»), засоби масової інформації, неурядові організації, громадські об'єднання, органи державної влади, суспільство в цілому.

Для кожної цільової було обрано свій канал комунікації та своє повідомлення.

- Виокремили такі канали комунікації: ЗМІ, соціальні мережі, показ відео-роликів на підтримку толерантності, покази вистав переселенців, брифінги, прес-конференції, круглі столи, міжособистісна комунікація, тренінги, дискусії, покази відео-ролика по телебаченню, благодійні акції, конкурси, виставки.
- Визначили основні комунікаційні повідомлення протягом соціальної кампанії для кожної цільової аудиторії: «Переселенці нічим від нас не відрізняються», «Будьмо толерантними до переселенців» (для приймаючих громад, суспільства в цілому), «ВПО потребують захисту своїх прав» (для органів державної влади, ЗМІ, НУО та ГО), «Держава дискримінує ВПО» (для ЗМІ в рамках адвокації), «УВКБ ООН активно надає допомогу ВПО» (для ЗМІ, органів державної влади).

Так, проведений медіа-аналіз, а також контент-аналіз сайту та сторінки у Facebook свідчить, що здебільшого це були повідомлення про діяльність агенції (надану гуманітарну допомогу в зону конфлікту, допомогу ВПО). Проте, великою мірою поширювалися статті та пости з історіями про переселенців: які труднощі їм доводиться переживають, як вони починають життя спочатку, досягають успіху. Саме тут і вбачаємо головні меседжі комунікаційної стратегії «Переселенці нічим від нас не відрізняються» та «Будьмо толерантними до переселенців».

Проведений аналіз показав чітку диференціацію основних компонентів комунікаційної стратегії, а саме заходи спрямовані на адвокацію, соціальну мобілізацію та зміну поведінки.

• Форми адвокації включали: парламентські слухання щодо стану справ переселенців (ВПО), спільне звернення з громадським сектором щодо проекту закону «Про тимчасово окуповану територію України», ініціацію змін до закону «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб»

(спрощення реєстрації та видачі документів для ВПО; впровадження державної підтримки для інтеграції на новому місці).

- Соціальна мобілізація, тобто спільна партнерська діяльність агенції з громадським сектором була направлена на формування толерантного ставлення та захисту прав ВПО. Вбачаємо її у таких формах як: спільні фотовиставки, грантові програми на підтримку громадських ініціатив; спільні звернення та участь у парламентських слуханнях; участь у спільному прес-брифінгу щодо впровадження проєктів підтримки ВПО, проведення спільних семінарів, дискусій, щодо прав ВПО; спільні організації святкових заходів, проведення спільних круглих столів щодо результатів моніторингу по ставленню громадськості до ВПО.

- Щодо комунікації по зміні поведінки, то вбачаємо її у таких формах як: конкурс для молоді, запуск соціальної реклами, запуск «Тролейбусів толерантності», фотовиставки, показ документальних фільмів про біженців та переселенців, проведення дискусій під час Docudays,, проведення благодійної акції під час «Книжкового Арсеналу», поширення публікацій у ЗМІ, соціальних мережах з історіями переселенців.

Загалом за 2016 рік в рамках кампанії «UNHCR Tolerance Campaign in Ukraine», комунікаційна стратегія включала проведення близько 20 заходів та ініціатив. Важливим є те, соціальна кампанія на підтримку переселенців стартувала ще у 2015 році, а у лютому-березні 2016 року Київський міжнародний інститут соціології (КМІС) отримав замовлення від Агентства ООН у справах біженців на опитування громадської думки щодо ставлення до переселенців. Результати дослідження були представлені у червні 2016 року і показали, що хоча існують окремі випадки дискримінації, та упереджених ставлень до ВПО, загалом по країні превалює нейтрально-позитивне ставлення до ВПО. На запитання як ви ставитесь до вимушених переселенців з Криму та Донбасу відповіли: позитивно - 43%, нейтрально 47%, негативно - 6%, важко сказати – 4%. [19] В рамках нашого аналізу комунікаційної стратегії УВКБ

ООН, порівнюємо це дослідження із дослідженням проведеним Громадською ініціативою «Крим SOS» у 2015 році, де зазначалося, що ставлення до ВПО погіршується з кожним роком конфлікту, так у 2014 році ВПО вперше зіткнулися з дискримінацією у багатьох питаннях: пошуку роботи, житла тощо, наприклад 80% опитаних ріелторів засвідчили упередженість в питаннях винаймання житла переселенцями. [3] Таким чином, моніторинг «Крим SOS» у 2015 році підтвердив наявність у суспільстві численних стереотипів щодо переселенців, а вже у 2016 році дослідження КМІСу показало превалювання нейтрально-позитивного ставлення до ВПО. Тож бачимо, що поступово ставлення до переселенців змінюється. Визначаємо це як оцінку ефективності реалізації комунікаційної стратегії. Очевидно, зміна ставлення це не питання однієї соціальної кампанії, а швидше довготривалої програми. Проте наявна результативність комунікаційної стратегії УВКБ ООН за рік, свідчить про, по-перше, ефективне поєднання усіх компонентів стратегії (адвокації, соціальної мобілізації, зміни поведінки), по-друге, – чітке визначення елементів стратегії (цілей, задач, цільових аудиторій, повідомлень, каналів комунікації, оцінки, тощо) і може слугувати прикладом для розробки комунікаційної стратегії органів державної влади України та налагодженню їх комунікації з громадськістю.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Актуальні питання реформування комунікацій органів влади України з громадськістю : (доповіді міжнародної конференції) / [ред. В. Г. Королько] ; "Центр соціальних експертиз" Ін-ту соціології НАНУ, Нац. ун-т "Києво-Могилян. акад.". - Київ : [б. в.], 2016. - 106, 98 с.
2. Баровська А. В. Стратегічні комунікації: Досвід НАТО [Електронний ресурс]: Режим доступу: <http://sp.niss.gov.ua/content/articles/files/24-1436781085.pdf>
3. За час конфлікту ставлення до внутрішньо переміщених осіб погіршилось, — моніторинг КримSOS [Електронний ресурс]: Режим доступу: [https://www.humanitarianresponse.info/sites/www.humanitarianresponse.info/files/assessments/Моніторинг\\_КримSOS\\_UKR.pdf](https://www.humanitarianresponse.info/sites/www.humanitarianresponse.info/files/assessments/Моніторинг_КримSOS_UKR.pdf)
4. Зернецька О.В. Нові підходи ООН в галузі масової комунікації / О.В. Зернецька // ООН у системі міжнародних відносин: історичний досвід і перспективи: колективна монографія. — Київ: Либідь, 1995. — 128 с. — С. 94-109
5. Інформаційні Матеріали УВКБ ООН [Електронний ресурс]: Режим доступу <http://unhcr.org.ua/uk/novini/dlya-presy>
6. Информационная справка УВКБ ООН [Електронний ресурс]: Режим доступу [http://unhcr.org.ua/attachments/article/244/UKRAINE%20FACTSHEET\\_April%202016%20Rus.pdf](http://unhcr.org.ua/attachments/article/244/UKRAINE%20FACTSHEET_April%202016%20Rus.pdf)
7. Ключевые сообщения о внутреннем перемещении в Украине: февраль 2016 [Електронний ресурс] Медіа-центр УВКБ ООН: Режим доступу [http://unhcr.org.ua/attachments/article/1232/2016\\_02\\_UNHCR%20KEY%20MESSAGES%20ON%20INTERNAL%20DISPLACEMENT%20IN%20UKRAINE%20-%20Rus.pdf](http://unhcr.org.ua/attachments/article/1232/2016_02_UNHCR%20KEY%20MESSAGES%20ON%20INTERNAL%20DISPLACEMENT%20IN%20UKRAINE%20-%20Rus.pdf)

8. Комунікаційна стратегія ЄС [Електронний ресурс]: Режим доступу [http://ec.europa.eu/europeaid/sites/devco/files/communication\\_and\\_visibility\\_manual\\_en\\_0.pdf](http://ec.europa.eu/europeaid/sites/devco/files/communication_and_visibility_manual_en_0.pdf)
9. Коник, Дмитро Леонідович. Стратегічні комунікації : посібник для державних службовців / Дмитро Коник. - Київ : [Міжнародний банк реконструкції та розвитку / Світовий банк], 2016. - 256 с.
10. Королько, Валентин Григорович, Зв'язки з громадськістю : наукові основи, методика, практика : підручник / В. Г. Королько, О. В. Некрасова. - Вид. 3-тє, доп. і перероб. - Київ : Києво-Могилянська академія, 2009. - 831 с.
11. Корчанов С.: SMART – цели [Електронний ресурс]: Режим доступу <http://www.mrкетинг.ru/page.php?ss=6&tp=P>
12. Кушнір О. В. : «Поняття та сутність стратегічних комунікацій у сучасному українському державотворенні» [Електронний ресурс]: Режим доступу <http://goal-int.org/ponyattya-ta-sutnist-strategichnix-komunikacii-u-suchasnomu-ukrainskomu-derzhavotvorenni/>
13. Назван лучший канал для коммуникации [Електронний ресурс]: Marketing Media Review (mmr.ua) - Режим доступу [http://mmr.ua/show/nazvan\\_luchshiy\\_kanal\\_dlya\\_kommunikatsii\\_reteleyrov\\_s\\_potrebiteleyami](http://mmr.ua/show/nazvan_luchshiy_kanal_dlya_kommunikatsii_reteleyrov_s_potrebiteleyami)
14. Новини УВКБ ООН [Електронний ресурс]: - Режим доступу <http://unhcr.org.ua/uk/novini/novyny>
15. Нуржинська А. 6 кроків успішної комунікації [Електронний ресурс]: Програма ЄС Східного партнерства - Режим доступу <https://www.culturepartnership.eu/ua/article/nurzhinska-6-steps>
16. ООН-інформ: календарь деятельности Организации Объединённых Наций в сфере прав человека (13 ноября 2015 года – 28 мая 2017 года) [Електронний ресурс]: precedent.in.ua - Режим доступу <https://precedent.in.ua/2016/05/06/oon-ynform-kalendar-deyatelnosty-or/>

17. Попова, Тетяна Валеріївна. Стратегічні комунікації : словник / Т. В. Попова, В. А. Ліпкан ; М-во інформаційної політики України, Глобальна організація союзницького лідерства, М-во оборони України. - Київ : О. С. Ліпкан, 2016. - 415 с.
18. Посібник з комунікації для проектів ЄС в Україні [Електронний ресурс]: Комунікаційні рішення для проектів Європейського Союзу в Україні - Режим доступу: [https://europa.eu/komunikaciyna\\_strategiya\\_ies.pdf](https://europa.eu/komunikaciyna_strategiya_ies.pdf)
19. Почепцов, Георгий Георгиевич. Стратегические коммуникации : стратегические коммуникации в политике, бизнесе и государственном управлении : [учебник для студентов и аспирантов] / Г.Г. Почепцов. - Киев : Альтерпрес, 2008. - 216 с.
20. Присутність Агентства ООН у Справах Біженців (UNHCR) в Україні - [Електронний ресурс]: Режим доступу [http://unhcr.org.ua/attachments/article/244/2016%2011%20UNHCR\\_presence\\_UA.jpg](http://unhcr.org.ua/attachments/article/244/2016%2011%20UNHCR_presence_UA.jpg)
21. Співпраця УВКБ ООН з Міністерством з Питань тимчасово окупованих територій та Внутрішньо переміщених осіб - [Електронний ресурс]: Режим доступу [http://unhcr.org.ua/attachments/article/244/UNHCR\\_UKRAINE\\_briefing\\_note\\_on\\_MTOTIDPs\\_NOV16\\_ukr.pdf](http://unhcr.org.ua/attachments/article/244/UNHCR_UKRAINE_briefing_note_on_MTOTIDPs_NOV16_ukr.pdf)
22. Ставлення населення України до внутрішньо переміщених осіб з Донбасу та Криму [Електронний ресурс]: Результати опитування громадської думки 2016 // Київський Інститут Соціології - Режим доступу [http://unhcr.org.ua/attachments/article/1604/Public%20Survey\\_40\\_UKR\\_www.pdf](http://unhcr.org.ua/attachments/article/1604/Public%20Survey_40_UKR_www.pdf)
23. Степко О. М. Інформаційна діяльність ООН [Електронний ресурс]: автореферат дисертації - Режим доступу [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_low/cgiirbis\\_64.exe?C21COM=2&I21DBN=ARD&P21DBN=ARD&Z21ID=&Image\\_file\\_name=DOC/2004/04somido.zip&IMAGE\\_FILE\\_DOWNLOAD=1](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_low/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=ARD&P21DBN=ARD&Z21ID=&Image_file_name=DOC/2004/04somido.zip&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1)

- 24.Стратегічний наратив: до проблеми реалізації сутнісної складової стратегічних комунікацій в Україні". Аналітична записка [Електронний ресурс]: Національний інститут стратегічних досліджень - Режим доступу <http://www.niss.gov.ua/articles/2377/>
- 25.Стратегія і тактика комунікацій із громадськістю (PR) : для організацій третього сектора : методичний посібник / за ред. В.Г. Королька. - Київ : [б.в.], 2003. - 213 с.
- 26.УВКБ ООН в Україні [Електронний ресурс]: Режим доступу <http://unhcr.org.ua/en/>
- 27.Шульц, Дон. Стратегические бренд-коммуникационные кампании / Дон Шульц, Бет Барнс. - Москва : Издательский Дом Гребенникова, 2003. - 506 с.
- 28.Communication and Visibility Manual for EU External Actions [Електронний ресурс]: Режим доступу [http://ec.europa.eu/europeaid/work/visibility/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/europeaid/work/visibility/index_en.htm)
- 29.Communications in United Nations [Електронний ресурс]: Режим доступу [https://www.unjiu.org/en/reports-notes/JIU%20Products/JIU\\_REP\\_1982\\_6\\_English.pdf](https://www.unjiu.org/en/reports-notes/JIU%20Products/JIU_REP_1982_6_English.pdf)
30. Drew Katie: Communicating with Communities / UNHCR Innovation [Електронний ресурс]: Режим доступу <http://www.unhcr.org/innovation/communicating-communities-individuals/>
31. Hovland Ingie: Successful Communication / A toolkit for Researchers and Civil Society Organizations [Електронний ресурс]: Режим доступу [https://d3c33hcgivew3.cloudfront.net/\\_97414d518c7fd494bb099a6956fd7fb6\\_Communication-Kit\\_Successful-Communication.pdf](https://d3c33hcgivew3.cloudfront.net/_97414d518c7fd494bb099a6956fd7fb6_Communication-Kit_Successful-Communication.pdf)
- 32.Humanitarian communication : Addressing key challenges [Електронний ресурс]: Coursera // University of Geneva / Режим доступу <https://www.coursera.org/learn/humanitarian-communication/>
- 33.Internews, Communicating during disasters: Examining the Relationships between Humanitarian Organizations and Local Media, Columbia School of

- International and Public Affairs, September 201 - [Электронный ресурс]:  
Режим доступа  
[https://internews.org/sites/default/files/resources/Internews\\_SIPA\\_communicating\\_disastes\\_2013-09.pdf](https://internews.org/sites/default/files/resources/Internews_SIPA_communicating_disastes_2013-09.pdf)
- 34.Kaplan, Burton, Strategic communication : the art of making your ideas their ideas / Burton Kaplan. - [NewYork, NY] : Harper Business, c1991. - p. 23
- 35.Mackintosh Kate: The Principles of Humanitarian Action in International Humanitarian Law [Электронный ресурс]: Режим доступа  
<https://www.odi.org/sites/odi.org.uk/files/odi-assets/publications-opinion-files/305.pdf>
- 36.OCHA on Message: Communications with Communities [Электронный ресурс]: Режим доступа  
[http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/OOM-CommunicationwithCommunities\\_eng\\_311013.pdf](http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/OOM-CommunicationwithCommunities_eng_311013.pdf)
- 37.Pearson, Victoria: Writing a communications strategy [Электронный ресурс]: Режим доступа  
[https://www.ox.ac.uk/sites/files/oxford/media\\_wysiwyg/Writing%20a%20communications%20strategy%20\(18.02.16\).pdf](https://www.ox.ac.uk/sites/files/oxford/media_wysiwyg/Writing%20a%20communications%20strategy%20(18.02.16).pdf)
- 38.Planning Tools: How to write a communications strategy [Электронный ресурс]: Режим доступа <https://www.odi.org/publications/5186-planning-tools-how-write-communications-strategy>
- 39.Promoting internal communication. Phil Rabinowitz. On-line resources from the Community Tool Box [Электронный ресурс]: Режим доступа  
<http://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/leadership/effective-manager/internal-communication/main>
- 40.Public communication strategies of international humanitarian organizations. December 2005. International Review of the Red Cross, No. 860, by Dennis Dijkzeul, Markus Moke - [Электронный ресурс]: Режим доступа  
[https://www.icrc.org/eng/assets/files/other/irrc\\_860\\_dijkzeul.pdf](https://www.icrc.org/eng/assets/files/other/irrc_860_dijkzeul.pdf)

- 41.States responsibility: United Nations general assembly resolution A/RES/43/131 - [Електронний ресурс]: Режим доступу <http://www.un.org/documents/ga/res/43/a43r131.htm>
42. United Nations in Ukraine - [Електронний ресурс]: Режим доступу <http://www.un.org.ua/ua/oon-v-ukraini>
- 43.UNHCR KYIV IDP FIELD UNIT UPDATE - [Електронний ресурс]: Режим доступу <http://unhcr.org.ua/attachments/article/317/2016%2011%20Kyiv%20IDP%20Field%20Unit%20update%20FINAL.pdf>
- 44.UNHCR Ukraine - Агентство ООН у справах біженців в Україні - [Електронний ресурс]: Режим доступу <https://www.facebook.com/UNHCRKyiv/>
- 45.Working with different communication styles. Adapted from J. Bennett, 1993 by Michael Paige, 1996 [Електронний ресурс]: Режим доступу - <http://resources.css.edu/DiversityServices/docs/comminicationstyles.pdf>
- 46.Writing a Communication Strategy for Development Programmes [Електронний ресурс]: Режим доступу [https://www.unicef.org/cbsc/files/Writing\\_a\\_Comm\\_Strategy\\_for\\_Dev\\_Progs.pdf](https://www.unicef.org/cbsc/files/Writing_a_Comm_Strategy_for_Dev_Progs.pdf)

Додаток А

Медіа-аналіз онлайн публікацій зі згадуванням УВКБ ООН

Січень 2016

| Джерело                | Назва публікації                                                                                         | Режим доступу                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| dzerghinsk.org         | В Дзержинске еще несколько семей получили уголь от УВКБ ООН                                              | <a href="http://www.dzerghinsk.org/news/v_dzerzhinske_eshhe_neskolko_semej_poluchili_ugol_ot_uvkb_oon/2016-01-12-6835">http://www.dzerghinsk.org/news/v_dzerzhinske_eshhe_neskolko_semej_poluchili_ugol_ot_uvkb_oon/2016-01-12-6835</a>                                         |
| Европейская правда     | Благотворительный Фонд «Я – Волноваха» отметил свою первую годовщину                                     | <a href="http://europpravda.com.ua/part/156186-blagotvoritelnyy-fond-ya-volnovaha-otmetil-svoyu-pervuyu-godovschinu.html">http://europpravda.com.ua/part/156186-blagotvoritelnyy-fond-ya-volnovaha-otmetil-svoyu-pervuyu-godovschinu.html</a>                                   |
| Восточный репортер     | Завтра на Луганщине запланирован переворот?                                                              | <a href="http://v-reporter.com.ua/zavtra-na-luganshhine-zaplanirovan-perevorot.htm">http://v-reporter.com.ua/zavtra-na-luganshhine-zaplanirovan-perevorot.htm</a>                                                                                                               |
| Факты                  | В Песках сегодня в одном подвале живут по шесть-семь семей, а за продуктами добираются по "дороге жизни" | <a href="http://fakty.ua/211315-v-peskah-segodnya-v-odnom-podvale-zhivut-po-shest-sem-semej-a-za-produktami-dobirayutsya-po-doroge-zhizni">http://fakty.ua/211315-v-peskah-segodnya-v-odnom-podvale-zhivut-po-shest-sem-semej-a-za-produktami-dobirayutsya-po-doroge-zhizni</a> |
| Народный Корреспондент | Защищая рубежи. О миграционном кризисе в Юго-Восточной Европе                                            | <a href="http://nk.org.ua/geopolitika/zasc-hischaya-rubeji-o-migratsionnom-krizise-v-yugo-vostochnoy-evrope-38393">http://nk.org.ua/geopolitika/zasc-hischaya-rubeji-o-migratsionnom-krizise-v-yugo-vostochnoy-evrope-38393</a>                                                 |
| Українські Новини      | Парламент Дании начал рассмотрение возможности конфисковать "лишнее" имущество беженцев                  | <a href="https://ukranews.com/news/403008-parlament-danyy-nachal-rassmotrenye-vozmozhnosty-konfyskovat-lyshnee-ymushhestvo-bezhencev">https://ukranews.com/news/403008-parlament-danyy-nachal-rassmotrenye-vozmozhnosty-konfyskovat-lyshnee-ymushhestvo-bezhencev</a>           |
| Топор                  | Временно перемещенные лица в                                                                             | <a href="http://topor.od.ua/vremenno-peremeshtenne-litsa-v-odesskoy-">http://topor.od.ua/vremenno-peremeshtenne-litsa-v-odesskoy-</a>                                                                                                                                           |

|          |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                       |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | Одесской области:<br>проблемы и механизмы<br>решения – итоги 2015<br>года               | oblasti-problem-i-mehanizm-<br>resheniya-v-itogi-2015-goda/                                                                                                                                                           |
| Накипело | Волонтеры «Станции<br>регион» провели более<br>30 тыс. консультаций для<br>переселенцев | <a href="https://nakipelo.ua/volontery-stantsii-region-proveli-bolee-30-tys-konsultatsij-dlya-pereselentsev/">https://nakipelo.ua/volontery-stantsii-region-proveli-bolee-30-tys-konsultatsij-dlya-pereselentsev/</a> |

Лютий 2016

| Джерело           | Назва публікації                                                                                        | Режим доступу                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ZN.ua             | Как семейный детский<br>дом искал дом                                                                   | <a href="https://gazeta.zn.ua/socium/kak-semeynyy-detskiy-dom-iskal-dom-.html">https://gazeta.zn.ua/socium/kak-semeynyy-detskiy-dom-iskal-dom-.html</a>                                                                                                                   |
| rus.mdu.in.ua     | В общежитии МГУ<br>завершены работы по<br>улучшению быта<br>студентов-переселенцев                      | <a href="http://rus.mdu.in.ua/news/v_obs_hhezhitii_mgu_zaversheny_raboty_po_uluchsheniju_byta_studentov_pereselencev/2016-02-26-435">http://rus.mdu.in.ua/news/v_obs_hhezhitii_mgu_zaversheny_raboty_po_uluchsheniju_byta_studentov_pereselencev/2016-02-26-435</a>       |
| Ліга.Новости      | ООН раскритиковала<br>закрытие границ ЕС для<br>беженцев                                                | <a href="http://news.liga.net/news/world/9189345-on_raskritikovala_zakrytie_granits_es_dlya_bezhentsev.htm">http://news.liga.net/news/world/9189345-on_raskritikovala_zakrytie_granits_es_dlya_bezhentsev.htm</a>                                                         |
| pereselenci.kh.ua | Внутренне<br>перемещенные лица в<br>Харьковской области:<br>факты и рекомендации                        | <a href="http://www.pereselenci.kh.ua/?p=185">http://www.pereselenci.kh.ua/?p=185</a>                                                                                                                                                                                     |
| Зеркало           | Обеспечение прав<br>внутренне<br>перемещенных лиц как<br>элемент политики<br>деокупации. Опыт<br>Грузии | <a href="http://zerkalo.mk.ua/novini/obespechenie-prav-vnutrenne-peremeshhennykh-lic-kak-element-politiki-deokkupacii-opyt-gruzii.html">http://zerkalo.mk.ua/novini/obespechenie-prav-vnutrenne-peremeshhennykh-lic-kak-element-politiki-deokkupacii-opyt-gruzii.html</a> |
| 0629.com.ua –     | «Когда война проклятая                                                                                  | <a href="https://www.0629.com.ua/news/">https://www.0629.com.ua/news/</a>                                                                                                                                                                                                 |

|                                       |                                                                                         |                                                                                                                                       |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| сайт города Мариуполя                 | кончится?»- спрашивали мирчане, получая гуманитарку от УВКБ ООН                         | 1118929                                                                                                                               |
| 06236.com.ua – сайт города Авдеевка   | В Авдеевке переселенцы получили финансовую помощь Агентства ООН по делам беженцев       | <a href="http://www.06236.com.ua/news/1121278">http://www.06236.com.ua/news/1121278</a>                                               |
| vpl.com.ua                            | Обзор доступных видов государственной помощи ВПЛ по состоянию на январь 2016 г.         | <a href="http://vpl.com.ua/news/обзор-доступных-видов-государственн/">http://vpl.com.ua/news/обзор-доступных-видов-государственн/</a> |
| Трибун                                | Позади война, впереди нищета: как вынужденные переселенцы решают свои жилищные проблемы | <a href="http://tribun.com.ua/31962">http://tribun.com.ua/31962</a>                                                                   |
| 06277.com.ua – сайт города Доброполья | Первые семьи переселенцев получили уголь                                                | <a href="https://www.06277.com.ua/news/1109943">https://www.06277.com.ua/news/1109943</a>                                             |

#### Березень 2016

| Джерело              | Назва публікації                                   | Режим доступу                                                                                                                                                                             |
|----------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| dumka.org.ua         | В Николаеве представили проект помощи переселенцам | <a href="http://dumka.org.ua/v-nikolaeve-predstavili-proekt-pomoshhi-pereselentsam-foto-video/">http://dumka.org.ua/v-nikolaeve-predstavili-proekt-pomoshhi-pereselentsam-foto-video/</a> |
| Славянские Ведомости | В Центре помощи «Новый импульс» прошел праздник    | <a href="http://slavinfo.dn.ua/novosti/446051">http://slavinfo.dn.ua/novosti/446051</a>                                                                                                   |
| Вчасно               | ООН и "Крым SOS" готовы профинансировать           | <a href="http://vchasnoua.com/donbass/35191-oon-i-krym-sos-gotovy-">http://vchasnoua.com/donbass/35191-oon-i-krym-sos-gotovy-</a>                                                         |

|                             |                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | лучшие идеи социальных проектов для переселенцев                                              | profinansirovat-luchshie-idei-sotsial-nykh-proektov-dlya-pereselentsev                                                                                                                                                                                                                          |
| Европейская Правда          | Правда и мифы о "сирийской угрозе" от пункта для беженцев в Яготине                           | <a href="http://www.eurointegration.com.ua/rus/articles/2016/03/23/7046559/">http://www.eurointegration.com.ua/rus/articles/2016/03/23/7046559/</a>                                                                                                                                             |
| ОбщеЖитие online            | В Краматорске Норвежский совет изучал проблемы украинских переселенцев                        | <a href="http://obs.in.ua/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=9124&amp;Itemid=54">http://obs.in.ua/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=9124&amp;Itemid=54</a>                                                                                                       |
| dzerghinsk.org              | Ольга Шкурко совершила рабочую поездку в Дзержинск                                            | <a href="http://www.dzerghinsk.org/news/olga_shkurko_sovershila_raboch_huju_poezdku_v_dzerzhinsk/2016-03-22-7183">http://www.dzerghinsk.org/news/olga_shkurko_sovershila_raboch_huju_poezdku_v_dzerzhinsk/2016-03-22-7183</a>                                                                   |
| 048.ua – сайт города Одессы | Жизнь с чистого листа: как в Одессе помогают переселенцам                                     | <a href="https://www.048.ua/news/1160472">https://www.048.ua/news/1160472</a>                                                                                                                                                                                                                   |
| Lawyers.ua                  | Переселенцев дискриминируют практически во всех сферах жизни, даже на уровне законодательства | <a href="http://lawyers.ua/yurist-oo-krymsos-pereselencev-diskriminiruyut-prakticheski-vo-vsex-sferax-zhizni-dazhe-na-urovne-zakonodatelstva.html">http://lawyers.ua/yurist-oo-krymsos-pereselencev-diskriminiruyut-prakticheski-vo-vsex-sferax-zhizni-dazhe-na-urovne-zakonodatelstva.html</a> |
| Сегодня                     | Бизнес переселенцев: гранты и расширение в ЕС                                                 | <a href="http://www.segodnya.ua/economics/enews/kak-pereselency-idut-na-delo-699242.html">http://www.segodnya.ua/economics/enews/kak-pereselency-idut-na-delo-699242.html</a>                                                                                                                   |
| Детектор Медиа              | «Враг у ворот»: «Гроші» и «Абзац» устроили провокацию в Яготине                               | <a href="http://detector.media/kritika/article/113562/2016-03-15-vrag-u-vorot-groshi-i-abzats-ustroili-provokatsiyu-v-yagotine-video/">http://detector.media/kritika/article/113562/2016-03-15-vrag-u-vorot-groshi-i-abzats-ustroili-provokatsiyu-v-yagotine-video/</a>                         |
| Hronika.info                | Страшная статистика сирийской войны                                                           | <a href="http://hronika.info/mir/127793-strashnaya-statistika-siriyskoy-voyny.html">http://hronika.info/mir/127793-strashnaya-statistika-siriyskoy-voyny.html</a>                                                                                                                               |

|                                     |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Комсомольская правда в Украине      | Жители Яготина о соседстве с азиатскими мигрантами: "У нас и без сирийских беженцев проблем хватает" | <a href="http://kp.ua/life/531452-zhytely-yahotyna-o-sosedstve-s-azyatskymy-myhrantamy-u-nas-y-bez-syryiskykh-bezhentsev-problem-khvataet">http://kp.ua/life/531452-zhytely-yahotyna-o-sosedstve-s-azyatskymy-myhrantamy-u-nas-y-bez-syryiskykh-bezhentsev-problem-khvataet</a> |
| Вести                               | Жителям Яготина расскажут о плюсах поселения беженцев в городе                                       | <a href="http://vesti-ukr.com/kyiv/138424-zhiteljam-jagotina-rasskazhut-o-pljusah-poselenija-bezhencev-v-gorode">http://vesti-ukr.com/kyiv/138424-zhiteljam-jagotina-rasskazhut-o-pljusah-poselenija-bezhencev-v-gorode</a>                                                     |
| 6262.com.ua – сайт города Славянска | В Славянске при поддержке ООН отремонтировали детский сад                                            | <a href="https://www.6262.com.ua/news/1142097">https://www.6262.com.ua/news/1142097</a>                                                                                                                                                                                         |
| День Kiev.ua                        | Волонтеры и студенты-переселенцы создали новое общественное пространство для свободного общения      | <a href="http://m.day.kyiv.ua/ru/article/obshchestvo/vatra-dlya-krivorozhskoy-molodezhi">http://m.day.kyiv.ua/ru/article/obshchestvo/vatra-dlya-krivorozhskoy-molodezhi</a>                                                                                                     |
| РИА Новости Украина                 | Европа близка к гуманитарному кризису из-за притока мигрантов – ООН                                  | <a href="http://rian.com.ua/world_news/20160301/1006010812.html">http://rian.com.ua/world_news/20160301/1006010812.html</a>                                                                                                                                                     |

#### Квітень 2016

| Джерело             | Назва публікації                                                        | Режим доступу                                                                                   |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ddk.dn.ua           | Опытное: опыт выживания на передовой (ФОТО)                             | <a href="http://ddk.dn.ua/News/Article/5884">http://ddk.dn.ua/News/Article/5884</a>             |
| investigator.org.ua | Введенная проверка места проживания переселенцев оставит их без средств | <a href="https://investigator.org.ua/news/177880/">https://investigator.org.ua/news/177880/</a> |

|                              |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | существования — ООН                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Переселенец                  | Экогромада – поселок для переселенцев                                                     | <a href="http://pereselenez.com.ua/news/kogromada_poselok_dlya_pereselentsev">http://pereselenez.com.ua/news/kogromada_poselok_dlya_pereselentsev</a>                                                                                                           |
| 0629.com.ua                  | В Мариуполе обновился онкологический диспансер                                            | <a href="https://www.0629.com.ua/news/1188643">https://www.0629.com.ua/news/1188643</a>                                                                                                                                                                         |
| Деловая столица<br>dsnews.ua | Максим Соколюк: Не может быть и речи, чтобы Украина приняла беженцев, которые пришли в ЕС | <a href="http://www.dsnews.ua/society/maksim-sokolyuk-ne-mozhet-byti-rechi-chtoby-ukraina-prinyala-06042016211800">http://www.dsnews.ua/society/maksim-sokolyuk-ne-mozhet-byti-rechi-chtoby-ukraina-prinyala-06042016211800</a>                                 |
| Славянск деловой             | Сквер нашей общей мечты: переселенцы Славянска и жители города посадили деревья           | <a href="https://slavdelo.dn.ua/2016/04/11/skver-nashey-obshhey-mechtyi-peresentsyi-slavyanska-i-zhiteli-goroda-posadili-derevya/">https://slavdelo.dn.ua/2016/04/11/skver-nashey-obshhey-mechtyi-peresentsyi-slavyanska-i-zhiteli-goroda-posadili-derevya/</a> |
| Северодонецк онлайн          | НИК ВУЙЧИЧ - бесплатная онлайн-трансляция                                                 | <a href="http://sd.ua/afisha/4766">http://sd.ua/afisha/4766</a>                                                                                                                                                                                                 |
| РИА Новости Украина          | Беженцы с Ближнего Востока на границе Македонии и Греции:                                 | <a href="http://rian.com.ua/photolents/20160403/1007749580.html">http://rian.com.ua/photolents/20160403/1007749580.html</a>                                                                                                                                     |

Травень 2016

| Джерело           | Назва публікації                                         | Режим доступу                                                                                                                                                                                 |
|-------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Українські новини | За неделю в Средиземном море утонули 900 беженцев, - ООН | <a href="https://ukranews.com/news/431353-za-nedelyu-v-sredyemnom-more-utonuly-900-bezhencev-onn">https://ukranews.com/news/431353-za-nedelyu-v-sredyemnom-more-utonuly-900-bezhencev-onn</a> |

|                    |                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ВВС Україна        | ООН: в Средиземном море утонули 700 человек                                                                            | <a href="http://www.bbc.com/ukrainian/ukraine_in_russian/2016/05/160529_ru_s_un_migrants_dead">http://www.bbc.com/ukrainian/ukraine_in_russian/2016/05/160529_ru_s_un_migrants_dead</a>                                                                                                                                                       |
| Факты              | Три кораблекрушения в Средиземном море унесли жизни более 700 нелегалов                                                | <a href="http://fakty.ua/217410-tri-korablekrusheniya-v-sredizemnom-more-unesli-zhizni-bolee-700-nelegalov">http://fakty.ua/217410-tri-korablekrusheniya-v-sredizemnom-more-unesli-zhizni-bolee-700-nelegalov</a>                                                                                                                             |
| mediaport          | «Станция Харьков». Как это устроено                                                                                    | <a href="http://www.mediaport.ua/stanciya-harkov-kak-eto-ustroeno">http://www.mediaport.ua/stanciya-harkov-kak-eto-ustroeno</a>                                                                                                                                                                                                               |
| КОБ                | О глобальном перемещении населения. Следствие глобализации                                                             | <a href="http://коб-институт.com.ua/index.php/joomlaorg/statya-1/stati-5-goprioriteta/861-o-globalnom-peremeshchenii-naseleniya-sledstvie-globalizatsii">http://коб-институт.com.ua/index.php/joomlaorg/statya-1/stati-5-goprioriteta/861-o-globalnom-peremeshchenii-naseleniya-sledstvie-globalizatsii</a>                                   |
| Українські новини  | Глава Миграционной службы Максим Соколюк: Нет никакой связи между безвизовым режимом и количеством мигрантов в Украине | <a href="https://ukranews.com/interview/1428-glava-mygracyonnoy-sluzhby-maksym-sokolyuk-net-nykakoy-svyazy-mezhdu-bezvyzovym-rezhymom-y-kolychestvom-migrantov-v-ukrayne">https://ukranews.com/interview/1428-glava-mygracyonnoy-sluzhby-maksym-sokolyuk-net-nykakoy-svyazy-mezhdu-bezvyzovym-rezhymom-y-kolychestvom-migrantov-v-ukrayne</a> |
| Восточный ДоЗор    | Ярмарка вакансий для переселенцев и харьковчан                                                                         | <a href="http://kharkov.dozor.ua/news/obwestvo/migrant/1174414.html">http://kharkov.dozor.ua/news/obwestvo/migrant/1174414.html</a>                                                                                                                                                                                                           |
| station.kharkov.ua | Новый глава саб-офиса УВКБ ООН Мулусеу Мамо посетил «Станцию Харьков»                                                  | <a href="http://station.kharkov.ua/author/anka/">http://station.kharkov.ua/author/anka/</a>                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Аргумент           | Сотрудник ООН рассказал о пережитом за 317 дней заточения в Чечне                                                      | <a href="http://argumentua.com/novosti/sotrudnik-onn-rasskazal-o-perezhitom-za-317-dnei-zatocheniya-v-chechne">http://argumentua.com/novosti/sotrudnik-onn-rasskazal-o-perezhitom-za-317-dnei-zatocheniya-v-chechne</a>                                                                                                                       |

|                   |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                         |
| donbassUA         | Прифронтовые посёлки<br>Донетчины: жизнь на<br>острие бритвы<br>конфликта                                                                          | <a href="http://donbass.ua/news/region/2016/05/11/prifrontovye-posjolki-donetchiny-zhizn-na-ostrie-britvy-konflikta-foto.html">http://donbass.ua/news/region/2016/05/11/prifrontovye-posjolki-donetchiny-zhizn-na-ostrie-britvy-konflikta-foto.html</a> |
| precedent.in.ua   | ООН-информ: календарь<br>деятельности<br>Организации<br>Объединённых Наций в<br>сфере прав человека (13<br>ноября 2015 года – 28<br>мая 2017 года) | <a href="https://precedent.in.ua/2016/05/06/oon-ynform-kalendar-deyatelnosty-or/">https://precedent.in.ua/2016/05/06/oon-ynform-kalendar-deyatelnosty-or/</a>                                                                                           |
| 112.ua            | Германия выделила 2<br>млн евро на помощь<br>переселенцам из зоны<br>АТО                                                                           | <a href="https://112.ua/obshchestvo/germaniya-vydelila-2-mln-evro-na-pomoshh-pereselencam-iz-zony-ato-309834.html">https://112.ua/obshchestvo/germaniya-vydelila-2-mln-evro-na-pomoshh-pereselencam-iz-zony-ato-309834.html</a>                         |
| Korrespondent.net | ФРГ даст два миллиона<br>евро для жителей<br>Донбасса                                                                                              | <a href="http://korrespondent.net/ukraine/3679318-frh-dast-dva-mylllyona-evro-dlia-zhytelei-donbassa">http://korrespondent.net/ukraine/3679318-frh-dast-dva-mylllyona-evro-dlia-zhytelei-donbassa</a>                                                   |

### Червень 2016

| Джерело          | Назва публікації                                                      | Режим доступу                                                                                                                                                                                                       |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Наше місто       | В День беженца в<br>Днепре мечтали о мире                             | <a href="http://nashemisto.dp.ua/2016/06/24/v-den-bezhentsa-v-dnepre-mechtali-o-mire-foto/">http://nashemisto.dp.ua/2016/06/24/v-den-bezhentsa-v-dnepre-mechtali-o-mire-foto/</a>                                   |
| ddk.dn.ua        | На Донеччині пояснили,<br>що робити переселенцям                      | <a href="http://ddk.dn.ua/news/article/7423/">http://ddk.dn.ua/news/article/7423/</a>                                                                                                                               |
| islam.in.ua      | «Лампедуза зимой»:<br>показ фильма к<br>Международному дню<br>беженца | <a href="http://islam.in.ua/ru/novosti-v-strane/lampeduza-zimoy-pokaz-filma-k-mezhdunarodnomu-dnyu-bezhenca">http://islam.in.ua/ru/novosti-v-strane/lampeduza-zimoy-pokaz-filma-k-mezhdunarodnomu-dnyu-bezhenca</a> |
| Громадське радіо | Я решил искать убежище<br>в Украине, потому что                       | <a href="https://hromadskeradio.org/ru/programs/kyiv-donbas/ya-reshil-">https://hromadskeradio.org/ru/programs/kyiv-donbas/ya-reshil-</a>                                                                           |

|         |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | тут был Майдан, —<br>оппозиционер из РФ                                                                                  | iskat-ubezhishche-v-ukraine-<br>potomu-chto-tut-by-l-maydan-<br>oppozicioner-iz-rf                                                                                                                                                                                                                                  |
| Вчасно  | Переселенец с<br>Луганщины вывозит<br>стариков из зоны АТО на<br>старой "Волге" и<br>поселяет их в хосписе<br>под Киевом | <a href="http://vchasnoua.com/donbass/39219-pereselenets-s-luganshchiny-vyvozit-starikov-iz-zony-ato-na-staroj-volge-i-poselyaet-ikh-v-khospise-pod-kiyevom">http://vchasnoua.com/donbass/39219-pereselenets-s-luganshchiny-vyvozit-starikov-iz-zony-ato-na-staroj-volge-i-poselyaet-ikh-v-khospise-pod-kiyevom</a> |
| Главред | В ООН посчитали,<br>сколько мигрантов<br>утонули в Средиземном<br>море за два года                                       | <a href="http://glavred.info/mir/v-oon-poschitali-skolko-migrantov-utonuli-v-sredizemnom-more-za-dva-goda-371383.html">http://glavred.info/mir/v-oon-poschitali-skolko-migrantov-utonuli-v-sredizemnom-more-za-dva-goda-371383.html</a>                                                                             |

### Липень 2016

| Джерело                                   | Назва публікації                                                                 | Режим доступу                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Славянск<br>Деловой                       | Славянск: место, где<br>сбываются мечты                                          | <a href="https://slavdelo.dn.ua/2016/07/30/slavyansk-mesto-gde-sbyivayutsya-mechtyi/">https://slavdelo.dn.ua/2016/07/30/slavyansk-mesto-gde-sbyivayutsya-mechtyi/</a>                                                                                     |
| Украина<br>криминальная                   | Жизнь на линии фронта.<br>Гранитное<br>(фоторепортаж)                            | <a href="http://cripo.com.ua/print.php?sect_id=1&amp;aid=216064">http://cripo.com.ua/print.php?sect_id=1&amp;aid=216064</a>                                                                                                                               |
| Комсомольская<br>Правда в Украине         | На блокпостах<br>устанавливают навесы от<br>солнца                               | <a href="http://kp.ua/life/545976-na-blokpostakh-ustanavlyvauit-navesy-ot-solntsa">http://kp.ua/life/545976-na-blokpostakh-ustanavlyvauit-navesy-ot-solntsa</a>                                                                                           |
| Репортер:<br>новости Донецка<br>и региона | На блокпостах в<br>Донецкой области<br>устанавливают навесы от<br>дождя и солнца | <a href="http://reporter.dn.ua/news/events/na_blokpostakh_v_donetskoy_oblasti_ustanavlivayut_navesy_ot_dozhdya_i_solntsa_foto/">http://reporter.dn.ua/news/events/na_blokpostakh_v_donetskoy_oblasti_ustanavlivayut_navesy_ot_dozhdya_i_solntsa_foto/</a> |
| jewishmariupol.<br>com.ua                 | Еврейская община<br>Мариуполя приняла                                            | <a href="http://www.jewishmariupol.com.ua/news.php?newsid=3018">http://www.jewishmariupol.com.ua/news.php?newsid=3018</a>                                                                                                                                 |

|                       |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | участие в первом в Украине форуме «Город солидарности»                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Slavgorod.com.ua      | ООН выделит более 24 миллионов на восстановление жилья в Донецкой области, в том числе и Славянске                                     | <a href="http://slavgorod.com.ua/News/Article/5555">http://slavgorod.com.ua/News/Article/5555</a>                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Цензор.нет            | Более 300 детей из восьми прифронтовых городов Донбасса увидели Украину за пределами войны в выездном языковом лагере GoCamps, - Найем | <a href="https://censor.net.ua/photo_news/398166/boleee_300_deteyi_iz_vosmi_prifrontovyh_gorodov_donbassa_uvideli_ukrainu_zapredelami_voyny_v_vyezdnom_lagere_GoCamps_-Naiem">https://censor.net.ua/photo_news/398166/boleee_300_deteyi_iz_vosmi_prifrontovyh_gorodov_donbassa_uvideli_ukrainu_zapredelami_voyny_v_vyezdnom_lagere_GoCamps_-Naiem</a> |
| rus.mdu.in.ua         | Сотрудники и студенты МГУ приняли участие в форуме «Мариуполь - город солидарности»                                                    | <a href="http://rus.mdu.in.ua/news/sotrudniki_i_studenty_mgu_prinjali_uchastie_v_forume_mariupol_gorod_solidarnosti/2016-07-20-617">http://rus.mdu.in.ua/news/sotrudniki_i_studenty_mgu_prinjali_uchastie_v_forume_mariupol_gorod_solidarnosti/2016-07-20-617</a>                                                                                     |
| marsovet.org.ua       | В Мариуполе проходит форум «Город Солидарности»: городская власть подписала меморандум о сотрудничестве с ООН                          | <a href="http://marsovet.org.ua/news/show/id/13398">http://marsovet.org.ua/news/show/id/13398</a>                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Остров                | «Сладкий бизнес» или как дончанка превратила «сочинение на свободную тему» в столичную кофейню                                         | <a href="https://www.ostro.org/donetsk/society/articles/503708/">https://www.ostro.org/donetsk/society/articles/503708/</a>                                                                                                                                                                                                                           |
| pravova-kraina.org.ua | Итоги круглого стола, право на образование внутренне перемещенных лиц                                                                  | <a href="http://pravova-kraina.org.ua/index.php/nfilial">http://pravova-kraina.org.ua/index.php/nfilial</a>                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                      |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Комсомольская<br>Правда в<br>Украине | В Яготин так и не<br>заселили беженцев с<br>Ближнего Востока                            | <a href="http://kp.ua/life/544360-v-yahotyn-tak-y-ne-zaselyly-bezhentsev-s-blyzhneho-vostoka">http://kp.ua/life/544360-v-yahotyn-tak-y-ne-zaselyly-bezhentsev-s-blyzhneho-vostoka</a>                                                               |
| Днепр вечерний                       | На чужой стороне закона                                                                 | <a href="http://dv-gazeta.info/vechyorka/obschestvo1/na-chuzhoy-storone-zakona.html">http://dv-gazeta.info/vechyorka/obschestvo1/na-chuzhoy-storone-zakona.html</a>                                                                                 |
| donbassUA                            | Донбасские беды: война<br>и вода                                                        | <a href="http://donbass.ua/news/region/2016/07/03/donbasskie-bedy-voina-i-voda.html">http://donbass.ua/news/region/2016/07/03/donbasskie-bedy-voina-i-voda.html</a>                                                                                 |
| Остров                               | «Когда терять уже<br>нечего»: 5 историй о том,<br>как переселенцы<br>открывают бизнес   | <a href="https://www.ostro.org/general/politics/articles/502866/">https://www.ostro.org/general/politics/articles/502866/</a>                                                                                                                       |
| KuMar<br>Курахово и<br>Марьинка      | УВКБ ООН поможет<br>восстановить<br>поврежденное жилье в<br>Марьинке и<br>Красногоровке | <a href="http://kumar.dn.ua/news/uvkb_on_pomozhet_vosstanovit_povrezhdennoe_zhile_v_marinke_i_krasnogorovke/2016-07-19-3100">http://kumar.dn.ua/news/uvkb_on_pomozhet_vosstanovit_povrezhdennoe_zhile_v_marinke_i_krasnogorovke/2016-07-19-3100</a> |

### Серпень 2016

| Джерело     | Назва публікації                                                                            | Режим доступу                                                                                                                                 |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Об'єктив    | С 1 сентября в<br>Харьковской области<br>стартует конкурс на<br>лучший социальный<br>проект | <a href="http://www.objectiv.tv/300816/132228.html">http://www.objectiv.tv/300816/132228.html</a>                                             |
| LB.ua       | Украинская мечта<br>несовершеннолетних<br>иммигрантов                                       | <a href="https://lb.ua/society/2016/08/23/342243_ukrainskaya_mechta.html">https://lb.ua/society/2016/08/23/342243_ukrainskaya_mechta.html</a> |
| 0619.com.ua | Переселенцы получают<br>жилье в Мелитополе                                                  | <a href="https://www.0619.com.ua/news/">https://www.0619.com.ua/news/</a>                                                                     |

|                     |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |                                                                                     | 1342355                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Vector News         | Италия – Украина: что на самом деле думают в Риме и Ватикане о событиях на Донбассе | <a href="http://vnews.agency/exclusive/40641-italiya-ukraina-chto-na-samom-dele-dumayut-v-vatikane-o-sobytyiah-na-donbasse.html">http://vnews.agency/exclusive/40641-italiya-ukraina-chto-na-samom-dele-dumayut-v-vatikane-o-sobytyiah-na-donbasse.html</a> |
| РИА Новости Украина | Истинная программа Кабмина Гройсмана: навреди, истреби, убей                        | <a href="http://rian.com.ua/country/20160812/1014607770.html">http://rian.com.ua/country/20160812/1014607770.html</a>                                                                                                                                       |
| Nevsedoma           | Три переселенцы из Донбасса, которые смогли покорить Киев                           | <a href="http://nevsedoma.com.ua/index.php?newsid=289921">http://nevsedoma.com.ua/index.php?newsid=289921</a>                                                                                                                                               |
| ПРАВ-ДА             | В Рубежном просят местных жителей делать доносы на переселенцев                     | <a href="http://prav-da.com.ua/blog/3/post/1763">http://prav-da.com.ua/blog/3/post/1763</a>                                                                                                                                                                 |
| Телеграф            | ООН: Боевики "ИГИЛ" захватили в плен 3 тысячи мирных жителей                        | <a href="http://telegraf.com.ua/mir/blizhniy-vostok/2718613-oon-boeviki-igil-zahvatili-v-plen-3-tyisyachi-mirnyih-zhiteley.html">http://telegraf.com.ua/mir/blizhniy-vostok/2718613-oon-boeviki-igil-zahvatili-v-plen-3-tyisyachi-mirnyih-zhiteley.html</a> |

### Вересень 2016

| Джерело           | Назва публікації                                                                  | Режим доступу                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Українська правда | В ООН назвали главные проблемы беженцев из Донбасса                               | <a href="http://www.pravda.com.ua/rus/news/2016/09/30/7122243/">http://www.pravda.com.ua/rus/news/2016/09/30/7122243/</a>                                                                                                                                   |
| Цензор.нет        | В ООН призвали Украину не допускать дискриминации переселенцев при выплате пенсий | <a href="https://censor.net.ua/news/408378/v_oon_prizvali_ukrainu_ne_dopuskat_diskriminatsii_peresele ntsev_pri_vyplate_pensiyi">https://censor.net.ua/news/408378/v_oon_prizvali_ukrainu_ne_dopuskat_diskriminatsii_peresele ntsev_pri_vyplate_pensiyi</a> |
| 112.ua            | В ООН призвали                                                                    | <a href="https://112.ua/obshchestvo/v-">https://112.ua/obshchestvo/v-</a>                                                                                                                                                                                   |

|                     |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | Украину разработать программу компенсаций переселенцам за разрушенное и утраченное жилье | oon-prizvali-ukrainu-razrobotat-programmu-kompensaciy-pereselencam-za-razrushennoe-i-utrachennoe-zhile-342611.html                                                                                                                                                        |
| Донецкие новости    | Список организаций, оказывающих помощь жителям зоны АТО, переселенцам                    | <a href="http://dnews.dn.ua/news/508148">http://dnews.dn.ua/news/508148</a>                                                                                                                                                                                               |
| donbassUA           | Представители ООН в пух и прах разнесли политику Украины касательно переселенцев         | <a href="http://donbass.ua/news/region/2016/09/17/predstaviteli-oon-v-puh-i-prah-raznesli-politiku-ukrainy-kasatelno-pereselencev.html">http://donbass.ua/news/region/2016/09/17/predstaviteli-oon-v-puh-i-prah-raznesli-politiku-ukrainy-kasatelno-pereselencev.html</a> |
| Donbass-info.com    | Серая зона: Село Гранитное линия разграничения делит надвое                              | <a href="http://www.donbass-info.com/content/view/32047/32058/">http://www.donbass-info.com/content/view/32047/32058/</a>                                                                                                                                                 |
| Фокус               | Меж двух огней. Как живут прифронтовые села Донбасса: репортаж из серой зоны             | <a href="https://focus.ua/country/355352/">https://focus.ua/country/355352/</a>                                                                                                                                                                                           |
| РИА Новости Украина | Беженцы из Украины в Беларуси: есть проблемы, но жить можно                              | <a href="http://rian.com.ua/story/20160901/1015558293.html">http://rian.com.ua/story/20160901/1015558293.html</a>                                                                                                                                                         |

#### Жовтень 2016

| Джерело | Назва публікації                                     | Режим доступу                                                                                                                                                         |
|---------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ZN,UA   | В Италии зафиксировали рекордное количество беженцев | <a href="https://zn.ua/WORLD/v-italii-zafiksirovali-rekordnoe-kolichestvo-bezhencev-">https://zn.ua/WORLD/v-italii-zafiksirovali-rekordnoe-kolichestvo-bezhencev-</a> |

|              |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              |                                                                                                                              | 228664_.html                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Цензор.нет   | В этом году в Средиземном море утонули почти 4 тысячи беженцев                                                               | <a href="https://censor.net.ua/news/412205/v_etom_godu_v_sredizemnom_more_utonuli_pochti_4_tysyachi_bejentsjev">https://censor.net.ua/news/412205/v_etom_godu_v_sredizemnom_more_utonuli_pochti_4_tysyachi_bejentsjev</a>                                                                                                                       |
| ZN,UA        | В Средиземном море в этом году утонули более 3700 мигрантов и беженцев                                                       | <a href="https://zn.ua/WORLD/v-sredizemnom-more-v-etom-godu-utonuli-bolee-3700-migrantov-i-bezhencev-228327_.html">https://zn.ua/WORLD/v-sredizemnom-more-v-etom-godu-utonuli-bolee-3700-migrantov-i-bezhencev-228327_.html</a>                                                                                                                 |
| Телеграф     | В ООН рассказали о подготовке к принятию беженцев из Мосула                                                                  | <a href="http://telegraf.com.ua/mir/drugie/2928734-v-onn-rasskazali-o-podgotovke-k-prinyatiyu-bezhentsjev-iz-mosula.html">http://telegraf.com.ua/mir/drugie/2928734-v-onn-rasskazali-o-podgotovke-k-prinyatiyu-bezhentsjev-iz-mosula.html</a>                                                                                                   |
| 112.ua       | МинАТО и УВКБ ООН по делам беженцев подписали Меморандум о сотрудничестве                                                    | <a href="https://112.ua/politika/minato-i-uvkb-onn-po-delam-bezhencev-podpisali-memorandum-o-vzaimoponimanii-344913.html">https://112.ua/politika/minato-i-uvkb-onn-po-delam-bezhencev-podpisali-memorandum-o-vzaimoponimanii-344913.html</a>                                                                                                   |
| 7 O'Clock    | УВКБ ООН приветствует решение Олланда закрыть лагерь беженцев в Кале                                                         | <a href="http://www.7oclock.info/news/politics/44015-uvkb-onn-privetstvuet-reshenie-ollanda-zakryt-lager-bezhencev-v-kale.html">http://www.7oclock.info/news/politics/44015-uvkb-onn-privetstvuet-reshenie-ollanda-zakryt-lager-bezhencev-v-kale.html</a>                                                                                       |
| invest.kh.ua | Каталог грантодателей                                                                                                        | <a href="http://invest.kh.ua/ru/grants/grant-makers-catalogue/136-comprehensive-social-issues-program">http://invest.kh.ua/ru/grants/grant-makers-catalogue/136-comprehensive-social-issues-program</a>                                                                                                                                         |
| КПУ          | Выступление Владимира Алексия в Лиссабоне на форуме “От экономического кризиса беженцев и терроризма – в кризис Европейского | <a href="http://www.kpu.ua/ru/85222/vystuplenye_vladymyra_aleksija_v_lyssabone_na_forume_ot_ekonomicheskogo_kryzysa_bezhentsjev_i_terroryzma_v_kryzys_evropejskogo_sojuza">http://www.kpu.ua/ru/85222/vystuplenye_vladymyra_aleksija_v_lyssabone_na_forume_ot_ekonomicheskogo_kryzysa_bezhentsjev_i_terroryzma_v_kryzys_evropejskogo_sojuza</a> |

|                    |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | союза”                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ZN,UA              | Нового генсека ООН<br>назначат 13 октября                                                                     | <a href="https://zn.ua/WORLD/novogogenseka-oon-naznachat-13-oktyabrya-226969_.html">https://zn.ua/WORLD/novogogenseka-oon-naznachat-13-oktyabrya-226969_.html</a>                                                                                                                       |
| duan.edu.ua        | Представители ООН<br>делятся опытом со<br>студентами-<br>международниками                                     | <a href="http://duan.edu.ua/ru/news/university/predstaviteli-oon-deljatsja-opytom-so-studentami-mezhdunarodnikami">http://duan.edu.ua/ru/news/university/predstaviteli-oon-deljatsja-opytom-so-studentami-mezhdunarodnikami</a>                                                         |
| Восточный<br>ДоЗор | Пабло Матеу и Вадим<br>Черныш подписали<br>Меморандум о<br>сотрудничестве                                     | <a href="http://kharkov.dozor.ua/news/obwestvo/migrant/1186195.html">http://kharkov.dozor.ua/news/obwestvo/migrant/1186195.html</a>                                                                                                                                                     |
| Трибун             | «Внутренняя граница»<br>Луганской области –<br>виден ли «свет в конце<br>тоннеля»?                            | <a href="http://tribun.com.ua/37544">http://tribun.com.ua/37544</a>                                                                                                                                                                                                                     |
| Ostrovok.lg.ua     | Жилье для ВПЛ:<br>уравнение со многими<br>неизвестными                                                        | <a href="http://www.ostrovok.lg.ua/statti/agrozona/zhile-dlya-vpl-uravnenie-so-mnogimi-neizvestnymi">http://www.ostrovok.lg.ua/statti/agrozona/zhile-dlya-vpl-uravnenie-so-mnogimi-neizvestnymi</a>                                                                                     |
| ZN,UA              | На посту генсека ООН<br>Гутерриш будет<br>оказывать Украине<br>больше поддержки, чем<br>Пан Ги Мун – Ельченко | <a href="https://zn.ua/POLITICS/na-postu-genseka-oon-gutterish-budet-okazyvat-ukraine-bolshe-podderzhki-chem-pan-gi-mun-elchenko-226669_.html">https://zn.ua/POLITICS/na-postu-genseka-oon-gutterish-budet-okazyvat-ukraine-bolshe-podderzhki-chem-pan-gi-mun-elchenko-226669_.html</a> |
| ZN,UA              | Порошенко пригласил<br>будущего генсека ООН<br>посетить Украину                                               | <a href="https://zn.ua/POLITICS/poroshe-nko-priglasil-buduschego-genseka-oon-posetit-ukrainu-226638_.html">https://zn.ua/POLITICS/poroshe-nko-priglasil-buduschego-genseka-oon-posetit-ukrainu-226638_.html</a>                                                                         |
| УНІАН              | Во главе ООН с<br>благословения Москвы -<br>Die Presse                                                        | <a href="https://www.unian.net/world/1560811-vo-glave-oon-s-blagosloveniya-moskvyi-die-presse.html">https://www.unian.net/world/1560811-vo-glave-oon-s-blagosloveniya-moskvyi-die-presse.html</a>                                                                                       |
| Korrespondent.net  | Власть не беспокоят                                                                                           | <a href="http://korrespondent.net/ukraine/">http://korrespondent.net/ukraine/</a>                                                                                                                                                                                                       |

|                                         |                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | нарушения прав человека в Украине – Медведчук                                                     | 3753935-vlast-ne-bespokoiat-narusheniya-prav-cheloveka-v-ukrayne-medvedchuk                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Обозреватель                            | Голосование в ООН: стало известно, кто станет новым генсеком организации                          | <a href="https://www.obozrevatel.com/abroad/30912-golosovanie-v-oon-stalo-izvestno-kto-stanet-novym-gensekom-organizatsii.htm">https://www.obozrevatel.com/abroad/30912-golosovanie-v-oon-stalo-izvestno-kto-stanet-novym-gensekom-organizatsii.htm</a>                                                                           |
| Горловская мозаика                      | Какие изменения в порядке пересечения пунктов пропуска на Донбассе могут ввести в ближайшее время | <a href="http://mozaika.dn.ua/news/exclusive/78986-punkty-propuska-na-donbasse-kakie-izmeneniya-vozmozhny-v-blizhayshee-vremya-v-procedure-peresecheniya-kpvv.html">http://mozaika.dn.ua/news/exclusive/78986-punkty-propuska-na-donbasse-kakie-izmeneniya-vozmozhny-v-blizhayshee-vremya-v-procedure-peresecheniya-kpvv.html</a> |
| Горловская Городская Газета - Кочегарка | Пересечение КПВВ на линии разграничения является не только неудобным, но и опасным, — ООН         | <a href="http://kochegarka.com.ua/?p=103004">http://kochegarka.com.ua/?p=103004</a>                                                                                                                                                                                                                                               |
| Донецкие новости                        | В УВКБ ООН крайне обеспокоены положением украинцев, пересекающих линию разграничения              | <a href="http://dnews.dn.ua/news/517043">http://dnews.dn.ua/news/517043</a>                                                                                                                                                                                                                                                       |

Листопад 2016

| Джерело   | Назва публікації                                                | Режим доступу                                                                                                                                                                               |
|-----------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УНІАН     | Территория без завтра                                           | <a href="https://www.unian.net/war/1651116-territoriya-bez-zavtra.html">https://www.unian.net/war/1651116-territoriya-bez-zavtra.html</a>                                                   |
| vpl.in.ua | Переселенцы в ЕС доказывают свою дискриминацию кабмином Украины | <a href="http://vpl.in.ua/pereselentsy-v-es-dokazyvayut-svoyu-diskriminatsiyu-kabminom-ukrainy/">http://vpl.in.ua/pereselentsy-v-es-dokazyvayut-svoyu-diskriminatsiyu-kabminom-ukrainy/</a> |

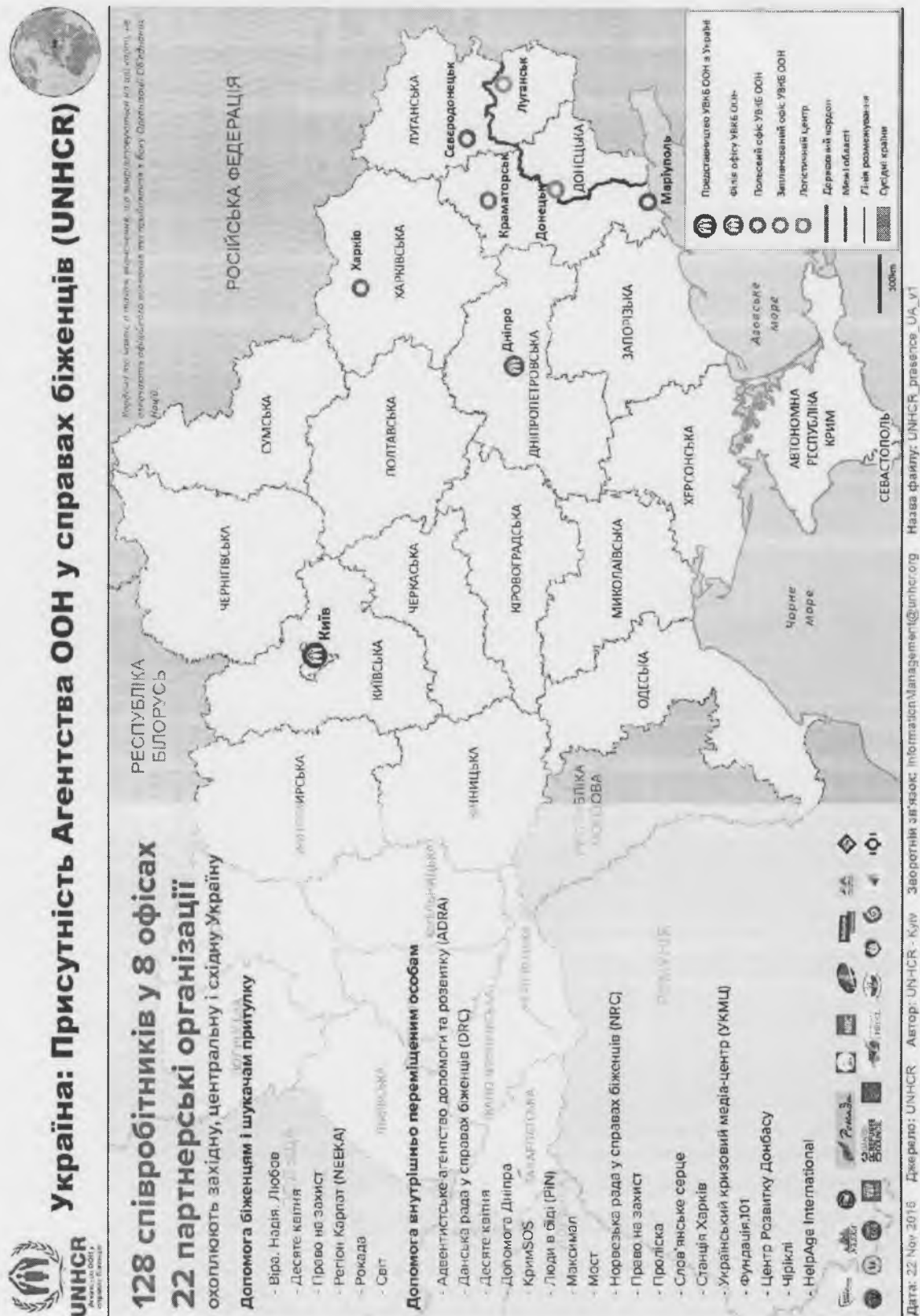
|                          |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| РИА Новости<br>Украина   | Порошенко: комиссар<br>ООН оценит<br>гуманитарную ситуацию<br>в Донбассе                                  | <a href="http://rian.com.ua/politics/20161122/1018920803.html">http://rian.com.ua/politics/20161122/1018920803.html</a>                                                                                                                                                                         |
| Главное<br>glavnoe.ua    | Верховный Комиссар<br>ООН завтра поедет на<br>восток Украины                                              | <a href="http://glavnoe.ua/news/n290440">http://glavnoe.ua/news/n290440</a>                                                                                                                                                                                                                     |
| Донецкие<br>новости      | 2 тыс украинцев<br>попросили убежища в<br>Белоруссии, – УВКБ<br>ООН                                       | <a href="http://dnews.dn.ua/news/536444">http://dnews.dn.ua/news/536444</a>                                                                                                                                                                                                                     |
| LB.ua                    | Переселенцев из Крыма<br>уже более 50 тысяч                                                               | <a href="https://lb.ua/blog/dictaphone/351096_pereselentsev_krima_bolee_50.html">https://lb.ua/blog/dictaphone/351096_pereselentsev_krima_bolee_50.html</a>                                                                                                                                     |
| Обозреватель             | Когда Ростов ближе, чем<br>Мариуполь": СМИ<br>оценили риски изоляции<br>Донбасса                          | <a href="https://www.obozrevatel.com/politics/31657-riski-izolyatsii-donbassa-kogda-rostov-blizhechem-mariupol.htm">https://www.obozrevatel.com/politics/31657-riski-izolyatsii-donbassa-kogda-rostov-blizhechem-mariupol.htm</a>                                                               |
| perspektyva-<br>rukh.org | Благотворительные<br>занятия в сенсорной<br>комнате                                                       | <a href="http://www.perspektyva-rukh.org/node/244">http://www.perspektyva-rukh.org/node/244</a>                                                                                                                                                                                                 |
| donbassUA                | "Пусть пенсии платят<br>сепаратисты" или Как<br>Киев усиливает<br>изоляцию<br>оккупированного<br>Донбасса | <a href="http://donbass.ua/news/region/2016/11/12/pust-pensii-platjat-separatisty-ili-kak-kiev-usilivaet-izoljaciju-okkupirovannogo-donbassa.html">http://donbass.ua/news/region/2016/11/12/pust-pensii-platjat-separatisty-ili-kak-kiev-usilivaet-izoljaciju-okkupirovannogo-donbassa.html</a> |
| hostage.org.ua           | Вы вышли из плена – что<br>дальше?                                                                        | <a href="http://hostage.org.ua/instrukcii/vyi-vyishli-iz-plena-cto-dalshe/">http://hostage.org.ua/instrukcii/vyi-vyishli-iz-plena-cto-dalshe/</a>                                                                                                                                               |
| 112.ua                   | Германия предоставит 20                                                                                   | <a href="https://112.ua/obshchestvo/germ">https://112.ua/obshchestvo/germ</a>                                                                                                                                                                                                                   |

|                                         |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         | млн евро для помощи переселенцам в 2017 году                                       | aniya-predostavit-20-mln-evro-dlya-pomoshhi-pereselencam-v-2017-godu-351303.html                                                                                                                                                                                                    |
| FDLX.com:<br>Financial DaiLy<br>eXpress | ООН удвоит объем финансирования для предоставления помощи беженцам в виде наличных | <a href="http://fdlx.com/business-world/71372-oon-udvoit-obem-finansirovaniya-dlya-predostavleniya-pomoshhi-bezhencam-v-vide-nalichnyx.html">http://fdlx.com/business-world/71372-oon-udvoit-obem-finansirovaniya-dlya-predostavleniya-pomoshhi-bezhencam-v-vide-nalichnyx.html</a> |

### Грудень 2016

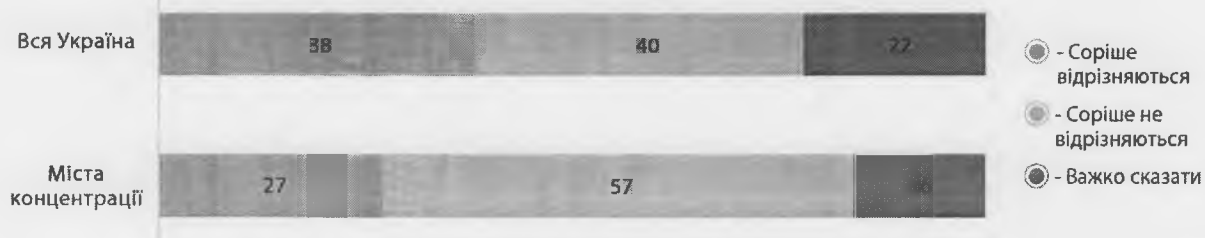
| Джерело           | Назва публікації                                                                       | Режим доступу                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| donbassUA         | Сегодня на оккупированный Донбасс доставили гуманитарную помощь от УВКБ ООН            | <a href="http://donbass.ua/news/region/2016/12/23/segodnja-na-okkupirovannyi-donbass-dostavili-gumanitarnuju-pomosch-ot-uvkb-oon.html">http://donbass.ua/news/region/2016/12/23/segodnja-na-okkupirovannyi-donbass-dostavili-gumanitarnuju-pomosch-ot-uvkb-oon.html</a> |
| Цензор.нет        | ООН выделит 37,5 млн долл. для продовольственной помощи населению Донбасса в 2017 году | <a href="https://censor.net.ua/news/419158/oon_vydelit_375 mln_doll_dlya_prodovalstvennoyi_pomoschi_naseleniyu_donbassa_v_2017_godu">https://censor.net.ua/news/419158/oon_vydelit_375 mln_doll_dlya_prodovalstvennoyi_pomoschi_naseleniyu_donbassa_v_2017_godu</a>     |
| Mediemix          | В ООН обнародовали количество жертв среди населения за период АТО                      | <a href="http://www.mediemix.com.ua/detail/977307--В-ООН-обнародовали-количество-жертв-среди-населения-за-период-АТО">http://www.mediemix.com.ua/detail/977307--В-ООН-обнародовали-количество-жертв-среди-населения-за-период-АТО</a>                                   |
| Korrespondent.net | В Донецкую область прибыл гуманитарный конвой ООН                                      | <a href="http://korrespondent.net/ukraine/3791207-v-donetskuui-oblast-prybyl-humanitarnyi-konvoi-oon">http://korrespondent.net/ukraine/3791207-v-donetskuui-oblast-prybyl-humanitarnyi-konvoi-oon</a>                                                                   |
| Аргументы и факты | В ООН обнародовали данные о погибших на Донбассе                                       | <a href="http://www.aif.ua/society/social/v_oon_obnarodovali_dannye_o_pogibshih_na_donbasse">http://www.aif.ua/society/social/v_oon_obnarodovali_dannye_o_pogibshih_na_donbasse</a>                                                                                     |

|                          |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aif.ua                   |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Донецкие новости         | В Старобельске выборочно приостановили выдачу справок переселенца               | <a href="http://dnews.dn.ua/news/544821">http://dnews.dn.ua/news/544821</a>                                                                                                                                                                           |
| Украинская правда        | ООН: на Донбассе погибли почти 10 тысяч человек                                 | <a href="http://www.pravda.com.ua/rus/news/2016/12/8/7129266/">http://www.pravda.com.ua/rus/news/2016/12/8/7129266/</a>                                                                                                                               |
| Неделя<br>nedelya.net.ua | Стороны конфликта на востоке Украины не пытаются сохранить инфраструктуру – ООН | <a href="http://nedelya.net.ua/news/ekonomika/storony-konflikta-na-vostoce-ukrainy-ne-pytayutsya-sohranit-infrastrukturu-onn">http://nedelya.net.ua/news/ekonomika/storony-konflikta-na-vostoce-ukrainy-ne-pytayutsya-sohranit-infrastrukturu-onn</a> |
| Донецкие новости         | Для переселенцев вводят штамп регистрации места пребывания. Чем это аукнется    | <a href="http://dnews.dn.ua/news/549299">http://dnews.dn.ua/news/549299</a>                                                                                                                                                                           |

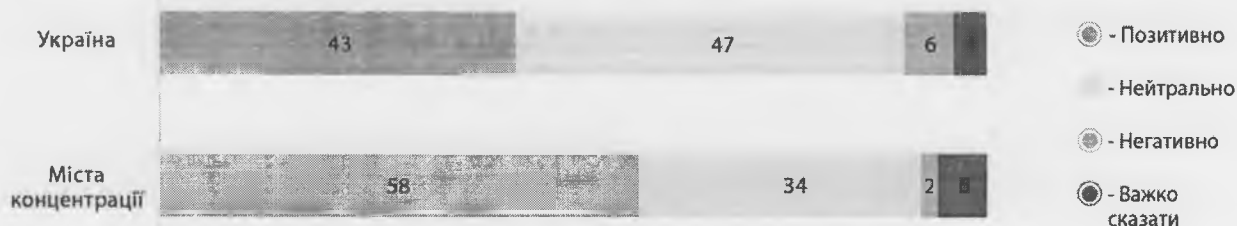


### ЯК ВИ ВВАЖАЄТЕ, ПЕРЕСЕЛЕНЦІ ЧИМОСЬ ВІДРІЗНЯЮТЬСЯ ВІД МЕШКАНЦІВ ВАШОГО НАСЕЛЕНОГО ПУНКТУ?

(% від всіх опитаних)

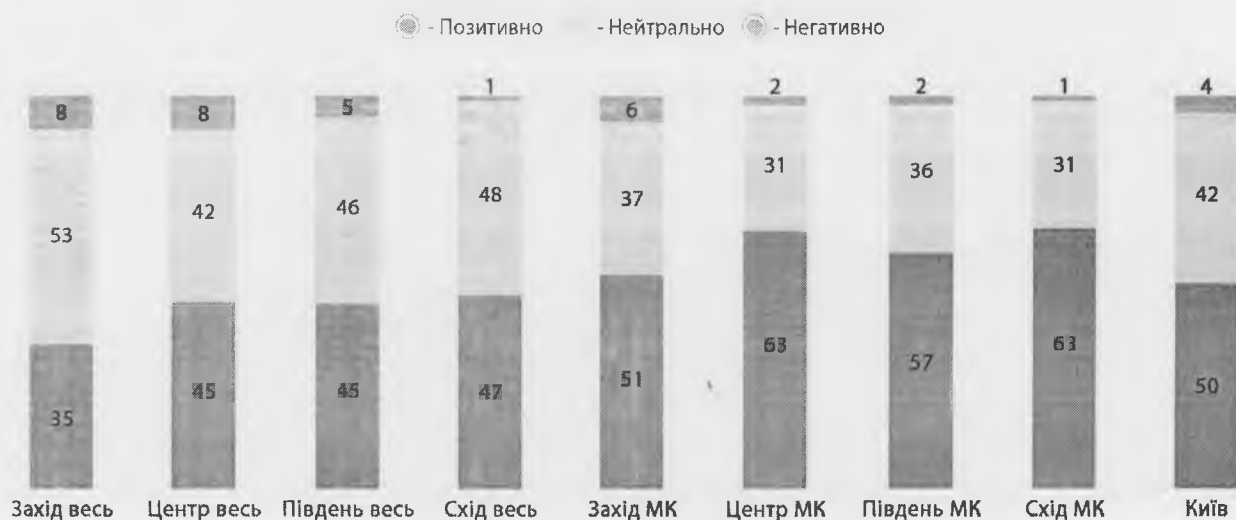


### ЯК ВИ В ЦІЛОМУ СТАВИТЕСЬ ДО ВИМУШЕНИХ ПЕРЕСЕЛЕНЦІВ З ДОНБАСУ АБО КРИМУ? (%)



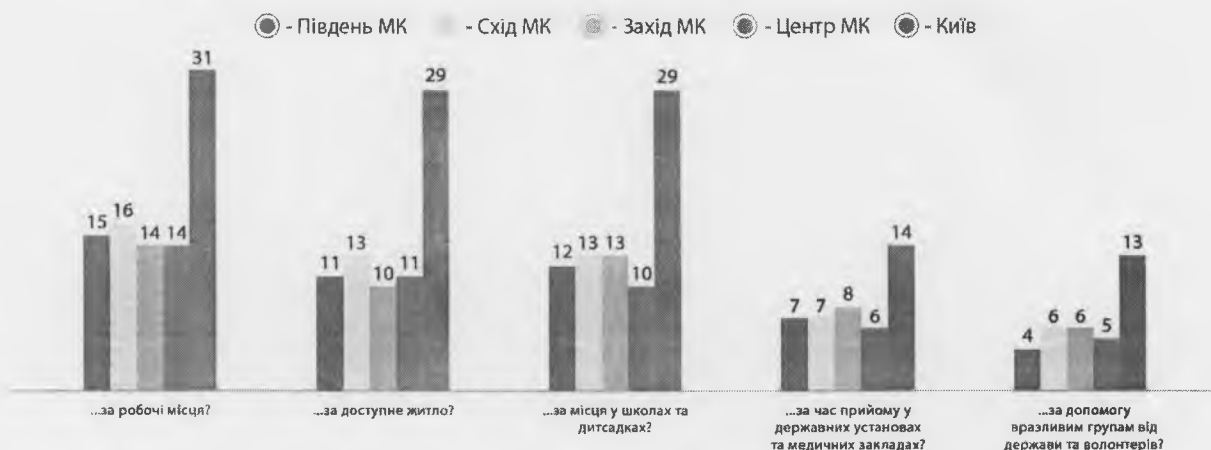
### ЯК ВИ В ЦІЛОМУ СТАВИТЕСЬ ДО ВИМУШЕНИХ ПЕРЕСЕЛЕНЦІВ З ДОНБАСУ АБО КРИМУ?

(% від всіх опитаних по регіонах України)



## ЧИ ЗНАЄТЕ ВИ, ЩО ІСНУЄ ЯКАСЬ КОНКУРЕНЦІЯ МІЖ ПЕРЕСЕЛЕНЦЯМИ ТА МІСЦЕВИМИ МЕШКАНЦЯМИ У ВАШОМУ МІСТІ...

(% від тих, хто знає про присутність ВПО у своєму місті)



## НА ОСНОВІ ЯКОЇ ІНФОРМАЦІЇ ВИ ПЕРЕВАЖНО ФОРМУЄТЕ СВОЄ СТАВЛЕННЯ ДО ПЕРЕСЕЛЕНЦІВ?

(% від всіх опитаних)

