

Руководство по использованию языковых средств в массовой коммуникации: Слова имеют вес

1. Назначение этого документа

Этот документ содержит наставления о том, как мы, сотрудники МФОККиКП, должны вести свою информационную работу по ключевым гуманитарным вопросам, включая взаимодействие с другими субъектами в публичном пространстве, такими как средства массовой информации и социальные сети, а также любые общедоступные отчеты, презентации и взаимодействие с заинтересованными сторонами.

Сегодня, когда мир чрезвычайно поляризован и политизирован, наши основополагающие принципы как никогда актуальны. Следование им крайне важно для укрепления доверия, получения доступа к сообществам, которым мы оказываем услуги, и для продолжения нашей гуманитарной миссии.

Необходимы согласованность и единообразие на всех уровнях, чтобы **мы все выражали единую позицию**.

В этом документе мы сосредоточили внимание на конкретных тематических областях и контекстуальных особенностях; по мере необходимости Руководство будет обновляться.

Рекомендуем обратиться к [руководству по стилю](#), чтобы подробнее ознакомиться с правилами коммуникации МФОККиКП.

Дополнительную информацию или разъяснения можно запросить по адресу: media@ifrc.org.

2. Наш подход: люди – на первом месте

Человеческое измерение. Вся наша работа ориентирована на людей: на сообщества, которым мы оказываем услуги, на тех, кто затронут кризисом или вынужден мигрировать, на волонтеров, которых мы поддерживаем. Не употребляйте профессиональный жаргон – придавайте значение людям, а не техническим терминам или процессам. Используя профессионализмы в речи, мы не только рискуем потерять контакт с нашей аудиторией, но и отрицательно влияем на общее восприятие нас как организации.

Наш голос и наша позиция должны отражать мощный потенциал нашей местной сети, присутствующей по всему миру. Избегайте любых формулировок, которые дегуманизируют людей или стигматизируют те или иные группы.

Нейтральность и беспристрастность. Почему мы не высказываемся? Что на самом деле означают понятия «нейтральность» и «беспристрастность»?

«Если вы это не осуждаете – значит, вы это поддерживаете?» Справедливый вопрос. **Но для МФОККиКП нейтральность означает не молчание, а спасение жизней.**

Доверие не дается легко. Благодаря нашей нейтральной позиции мы имеем доступ ко всем сторонам конфликта и пользуемся их доверием. Это значит, что мы можем охватывать нашей помощью тех людей, к которым другие не имеют доступа. Если бы мы открыто принимали чью-либо сторону, это доверие было бы утрачено, и люди, остро нуждающиеся в поддержке, не смогли бы ее получить.

Беспристрастность означает, что мы оказываем помощь, исходя из потребности в ней, и ни по каким другим соображениям. Мы не оцениваем политические взгляды людей, их религиозные убеждения или происхождение.

Нейтральная позиция бывает некомфортной, если обстановка накалена, но именно это позволяет нам выполнять нашу работу. Если мы будем осуждать, а не взаимодействовать, миллионы людей могут остаться без помощи.

Наш голос не всегда звучит громко, но за нас говорят наши дела: в любых обстоятельствах мы работаем в интересах людей.

Завоевывать доверие. Обращаясь к нашей аудитории, мы должны проявлять эмпатию и скромность. Признание наших недостатков и трудностей – важная часть нашего позиционирования. Мы не супергерои, но наши волонтеры и сотрудники делают все, что в их силах, для спасения жизней и облегчения страданий.

Не высказывайте предположений. Мы должны исходить из того, что, как нам известно, произошло или происходит сейчас, а не из наших опасений относительно того, что может произойти. Нам следует воздерживаться от предположений, когда мы где-либо высказываемся публично, чтобы наш голос звучал убедительно и заслуживал доверия.

3. Тематические области

Если у вас есть ключевые сообщения, которые были одобрены ранее, просим вас проверить их актуальность, обратившись в подразделение МФОККиКП по связям со СМИ. **Часто ситуация меняется быстро. Не стоит рисковать, используя устаревшие сообщения.** Помните, что по каждой тематической области и для каждого контекста существуют ключевые сообщения, доступ к которым вы можете получить, послав запрос на адрес: media@ifrc.org.

а. Миграция

В любых публичных выступлениях важно как можно больше говорить о людях, об их потребностях и о нашей деятельности, не вступая в дискуссии по юридическим или практическим вопросам.

Нашим главным приоритетом была и остается помощь людям, которым приходится перемещаться – будь то мигранты, беженцы, репатрианты или иные категории – на всех этапах их пути. Мы делаем это и будем делать в дальнейшем, используя различные подходы:

- Содействие доступу к услугам, жизненно важным для людей в процессе перемещения, в том числе транзитом, путем непосредственного

предоставления гуманитарной помощи, позволяющей сохранить жизнь и достоинство, включая еду, воду, медицинские услуги, психосоциальную поддержку (ПСП) и защиту. Важным инструментом оказания Национальными Обществами такой поддержки являются Пункты гуманитарной помощи (ПГУ).

- Поддержка усилий по инклюзии, расширению возможностей и интеграции мигрантов и беженцев в странах назначения, включая предоставление социально-экономических возможностей, средств к существованию, образования и жилья, и усиление социальной сплоченности между мигрантами и принимающими сообществами.
- Поддержка вернувшихся мигрантов, включая гуманитарную помощь по возвращении и долговременную поддержку в целях реинтеграции.
- В странах происхождения мы также содействуем повышению устойчивости сообществ, в том числе обращаясь к причинам вынужденного перемещения людей, таким как климатический риск и риск стихийных бедствий, и расширяя социально-экономические возможности.
- Уникальная роль сети МФОККиКП заключается в том, чтобы оказывать людям помощь, основываясь на потребностях и независимо от их миграционного или иного статуса. Мы поддерживаем людей на каждом этапе в процессе их перемещения – начиная со страны происхождения, далее на этапе транзита, в странах назначения и по возвращении в свою страну, – и здесь мы стремимся обеспечивать более последовательную, конкретную и востребованную поддержку благодаря подходу, ориентированному на маршруты миграции.

Важно также учитывать следующее:

- Наш подход заключается в удовлетворении нужд мигрантов, независимо от их статуса.
- Мы не поощряем миграцию, в том числе возвратную, и не препятствуем ей.

Используйте	Не используйте/Избегайте
Люди в процессе перемещения Люди в процессе миграции Люди, которые мигрируют Перемещенные лица Внутренние переселенцы Мигранты*	Нелегальные мигранты Экономические мигранты Климатические мигранты Нелегалы Незаконные беженцы Иностранцы
Репатрианты Люди, принужденные к возвращению Люди, которые были возвращены	Депортированные
Путь миграции Маршруты миграции Возвращение Вынужденное возвращение	Наплыв/волны/приток мигрантов (а также массовый приток мигрантов и т. п.) Депортация Выдворение

Каждому мигранту, независимо от его статуса, должна быть доступна гуманитарная поддержка, их основные потребности должны быть удовлетворены	Избегайте вступать в дискуссию о конкретном правовом статусе
Если это требуется, прибегайте к следующим терминам, только если статус предоставлен или юридически обоснован: Беженцы Просители убежища Лица без гражданства	
*Мигранты – данный термин может восприниматься как дегуманизирующий ярлык. Лучше говорить о людях, но мы признаем, что иногда слово «мигранты» может употребляться в контексте определенных дискуссий или для более точного объяснения ситуации. В случае сомнений обращайтесь: media@ifrc.org	
Неучтенные мигранты, мигранты с нелегальным статусом, права человека: мы используем эти термины, но рекомендуем избегать их в публичных обсуждениях, так как они могут быть трудны для восприятия. Если вам нужна дополнительная информация, вы можете обратиться в подразделение МФОККиКП по вопросам миграции	

в. Климат

Говоря о проблемах климата, заостряйте внимание на следующем:

1. Воздействие на человека климатически обусловленных стихийных бедствий на уровне сообществ.
2. Своевременные действия МФОККиКП и Национальных Обществ на местном уровне спасают жизни людей. Когда работающие с сообществами группы Красного Креста / Красного Полумесяца помогают им подготовиться к возможным бедствиям, они спасают жизни.
3. Меры по борьбе с изменением климата спасают жизни людей и оправдывают затраты. Вместе мы можем предотвращать климатически обусловленные стихийные бедствия и уменьшать тяжесть их последствий.

Приводите примеры того, как меры МФОККиКП и Национальных Обществ по борьбе с изменением климата помогают спасти жизни, снижать потери, сохранять для людей их жилища, образ жизни и источники существования.

Добивайтесь эмоционального отклика, используя четкие нарративы, которые могут вызвать у людей сопереживание. Пример: Всем нам тяжело переносить жару, но изменение климата проявляется по-разному в разных регионах мира.

Избегайте терминологии и аргументации из области климатической безопасности. Это может породить ложные утверждения о связи между климатом и конфликтами, которая не доказана, и/или страхи, вызванные ожиданием массовой трансграничной миграции. Такой выбор слов и нарративов может спровоцировать шаги, продиктованные стремлением защититься от угрозы, вместо того чтобы побуждать к мерам реагирования, которые способствуют адаптации и повышению устойчивости людей и стран к изменению климата и тем самым спасают жизни и сохраняют источники средств к существованию.

Когда вы проводите связь между стихийными бедствиями и изменением климата, подкрепляйте информацию научными данными от экспертов по климату МФОККиКП, Центра по изучению климата Красного Креста / Красного Полумесяца или организации *World Weather Attribution*.

Используйте	Не используйте/Избегайте
Экстремальные явления, связанные с погодными и/или климатическими факторами (в зависимости от конкретной ситуации). Бедствия, вызванные опасными природными явлениями / экстремальные погодные явления. Опасные природные явления	Природные катастрофы. Не связывайте бедствие с изменением климата, не имея подтверждающих научных данных
Изменение климата, климатический кризис Не стройте предположений о связи между бедствиями и изменением климата, если вы не располагаете научными данными в обоснование таких утверждений	Избегайте чрезмерно «научного» языка Атрибуция/атрибутированный Температурный порог
Люди, пострадавшие от наводнения / аномальной жары / другого бедствия	Жертвы наводнения / аномальной жары / другого бедствия
Меры по борьбе с изменением климата спасают жизни. Гибель людей в стихийных бедствиях можно предотвратить.	Климатологические термины без разъяснения их людям понятным языком, например: снижение негативного воздействия, адаптация, убытки и ущерб

Например, инвестирование ресурсов в системы раннего предупреждения, своевременные упреждающие меры позволяют сообществам начинать действовать до начала экстремальных погодных явлений, тем самым спасая жизни, надежнее защищая жилища, предприятия, источники средств к существованию и ускоряя восстановление	
Приводите экономические доводы – результат оправдывает затраты. Например, 1 доллар вложений: - в системы раннего предупреждения, с учетом спасенных жизней и имущества, дает как минимум десятикратную отдачу; - в защиту мангровых лесов и природосберегающие решения позволяет сохранить ресурсы, стоимость которых как минимум в шесть раз превышает затраты	Избегайте приводить затрудняющие понимание показатели, такие как изменение процентного соотношения затрат и выгод. Излагайте суть четко и уверенно
Климат и конфликты Изменение климата не является <i>непосредственной</i> причиной конфликтов. Оно может <i>косвенно</i> усиливать некоторые факторы риска, которые в результате сложного взаимодействия с другими факторами риска (социальное отчуждение, исторически обусловленные конфликты, обиды, экономические риски, деградация природной среды и трения в вопросах управления ресурсами) могут приводить к конфликтам. Переориентируйте обсуждение с узкой темы конфликтов на проблемы нестабильных, затронутых конфликтом и крайне уязвимых к изменению климата сообществ, включая развивающиеся малые островные государства.	Конфликты и «оборонительный» подход. Нам не следует упрощать действительность и подпитывать страхи возникновения новых конфликтов и массовой трансграничной миграции. Такие нарративы могут спровоцировать шаги, продиктованные стремлением защититься от угрозы, вместо того чтобы побуждать к мерам реагирования, которые повышают устойчивость людей и стран к изменению климата

Люди, живущие в условиях конфликта или кризиса, уже находятся в уязвимом положении, и проблемы климата усугубляют эту уязвимость. Сообщества, затронутые конфликтом, часто выпадают из сферы внимания и получают меньше поддержки в усилиях по борьбе с изменением климата	
Говорите конкретно о предпринимаемых действиях. Например: «Подготовка сообществ, располагающих денежными средствами, к приобретению всего необходимого для выживания в условиях зимы» или «Посадка мангровых деревьев для защиты сообществ от наводнений»	Если обсуждение ведется не на профессиональном уровне, не привносите излишнюю сложность, употребляя термины из области изменения климата, такие как «упреждающие действия», «природосберегающие решения» и «системы раннего предупреждения»

с. Защита, гендерное равенство и инклюзивность (ЗГИ)

В контексте гуманитарной деятельности защита, гендерное равенство и инклюзивность не предмет политического выбора; это практическая необходимость спасти жизни, предотвращать вред здоровью и улучшать благополучие людей. Говоря конкретно, защита – это важнейший и центральный приоритет в гуманитарных контекстах. В то же время гендерный анализ и анализ разнообразия помогают понять, каким образом власть, дискриминация и общественные нормы формируют роли, риски, возможности и доступ к услугам для людей в данном сообществе. Этот анализ позволяет Национальным Обществам бороться с конкретными факторами уязвимости и барьерами, с которыми сталкиваются разные люди, включая женщин, девочек, мальчиков, мужчин и людей с разнообразной гендерной идентичностью; задача анализа – обеспечить равный доступ к программам и охват самых нуждающихся наиболее действенными и эффективными механизмами гуманитарной помощи и заботы.

Развивая тему ЗГИ, мы можем использовать инклюзивные подходы к уязвимости и говорить о подверженных риску людях и группах, делая упор на беспристрастность, универсальность, безопасность, доступность, привлечение к участию и достоинство.

Используйте	Не используйте/Избегайте
Человек, живущий с психическим расстройством	Психически больной / недееспособный человек
Дети Несопровождаемые и разлученные дети	Несовершеннолетние Несопровождаемые несовершеннолетние
Маргинализированные люди /люди, подвергающиеся дискриминации / социально отчужденные	Уязвимые люди или жертвы
Что характеризует нашу работу: инклюзивные подходы к уязвимости, подходы, ориентированные на уязвимость, укрепление человеческого достоинства, защита сообществ, поддержка уязвимых групп, включая женщин и детей. По возможности используйте формулировки, относящиеся к полу: различия потребностей женщин, девочек, мужчин и мальчиков В программах: защита, гендерное равенство и инклюзивность (ЗГИ)	Разнообразие, равенство, инклюзивность (DEI) (так мы не характеризуем нашу работу)
Последствия для психического здоровья, негативное влияние на психическое здоровье / люди, испытывающие проблемы с психическим здоровьем и психологическим благополучием	Люди, пережившие психологическую травму (если это не является клиническим диагнозом)
Люди пожилого возраста / люди старшего возраста	Престарелые
Люди, которым мы помогаем Сообщества, которые мы поддерживаем	Благополучатели, жертвы, нуждающиеся
Люди, живущие с инвалидностью	Инвалиды, люди с ограниченными возможностями, с особыми потребностями

Говоря о конкретной группе: сообщество ХХХ (например, сообщество рома) <i>Рекомендуем запрашивать консультации по вопросам культурной специфики в вашем контексте</i>	ХХХ меньшинство, цыгане, кочевые
Укрепление потенциала	Формирование потенциала
Сексуальное насилие и насилие на гендерной почве (СННГ) или насилие на гендерной почве (ННГ)	Насилие над женщинами (мы можем использовать этот термин, когда имеется в виду именно эта форма ННГ)

d. Конфликты

Когда мы ведем речь о территориях, охваченных конфликтами, мы всегда придерживаемся определенного свода правил употреблений слов и выражений, согласованного с МККК.

Если вам нужна поддержка в связи с определенным контекстом, просим направлять запрос по адресу: media@ifrc.org.

Ниже мы приводим некоторые общие предписания и запреты, которым надо следовать в высказываниях о вооруженных конфликтах. **В качестве общего правила рекомендуем запрашивать более конкретные разъяснения при подготовке публичных выступлений.**

Используйте	Не используйте/Избегайте
Помните, что для каждого контекста действуют свои правила употребления слов и выражений. Существует множество контекстов, связанных со спорными приграничными территориями и спорными названиями. Уточните правила, установленные для каждого контекста, прежде чем делать высказывания, поскольку могут затрагиваться политически чувствительные и спорные темы	
Вооруженный конфликт, конфликт, кризис, ситуация, эскалация военных действий, обстрелы/бомбардировки. Военные действия, международный вооруженный конфликт (в соответствующих случаях), продолжающееся насилие, текущая ситуация	Война, восстание, революция, агрессия, вторжение, освобождение, смена режима, гражданская война
Власти	Режим, названия конкретных групп

Стороны конфликта. Негосударственные вооруженные группы/субъекты Местные власти, власти, органы, принимающие решения, компетентные власти /учреждения	Восставшие, революционные группы, повстанцы, названия конкретных групп, воюющие стороны Боевики, террористы, оккупационные силы, повстанческие группы Реальная власть
Призывы к деэскалации, безопасному и устойчивому (гуманитарному) доступу	Гуманитарная пауза, перемирие, прекращение огня, коридор и т. п.
Защищенная зона	Зона безопасности
Осада, военная осада	Перекрытие, блокада
Люди, которые были убиты, люди, которые погибли, (использование слова «жертвы» допустимо на арабском языке)	Мученики, павшие
Люди, содержащиеся под стражей	Военнопленные
<i>Приводите описание инцидента, например: «Мальчик получил пулевое ранение / погиб в результате пулевого ранения», «По автомобилю скорой помощи был нанесен удар»</i>	Нарушения, нанесли удар, намеренный Используйте выражение «был атакован» с осторожностью
Сообщества, население, гражданские лица, пострадавшие от конфликта / затронутые кризисом в районе X Люди, покидающие район X.	Люди, проживающие на конкретных спорных / оспариваемых территориях <i>(в зависимости от специфики каждого контекста, сверяйтесь с конкретными указаниями по использованию слов и выражений для описания спорных / оспариваемых территорий)</i>

Запрашивайте дополнительную информацию/разъяснения:

media@ifrc.org.

Версия документа: 9 мая 2025 г.

Подготовил: Томмасо Делла Лонга – руководитель Группы взаимодействия со СМИ и кризисной коммуникации.

Проверили: группы по коммуникации, миграции, климата, ЗГИ, кадрам.

Утверждено: Нена Стоилькович – заместитель генерального секретаря по гуманитарной дипломатии и цифровизации (HDD).