



Информационное взаимодействие с
языковыми меньшинствами в Эстонии в
условиях пандемии COVID-19:
практический опыт



Таллиннский университет



TALLINNA ÜLIKOOL



Авторы доклада: Таня Эскудеро, Екатерина Маадла, Иван Польшин и Мари-Лийс Якобсон. Таллиннский университет.

Переводчик: Алексей Язынин, Радиан Язынин

Данное исследование проведено при финансовой поддержке Совета государств Балтийского моря и с использованием инструмента «Фонд поддержки проектов 2021». Реализация проекта под названием «Повышение эффективности информационного взаимодействия с мигрантами в целях обеспечения готовности к кризисным ситуациям: практический опыт в условиях пандемии COVID-19» проводилась с октября 2021 года по октябрь 2022 года.

© 2022 г.

КРАТКИЙ ОБЗОР

В культурно-разнообразной и многоязычной Эстонии эффективность межкультурного общения является ключевым фактором успешной социокультурной интеграции групп населения с низким уровнем владения официальным языком. Связанный с пандемией COVID-19 кризис в области здравоохранения наглядно показал, что недостаточность мер по охвату всех общественных групп несет негативные последствия в контексте целой страны. Вопросам межкультурного взаимодействия в условиях кризисных ситуаций было уделено довольно мало внимания, что ограничило поиск вариантов решения существующих проблем.

Вышеуказанное стало предпосылкой для данного исследования, проведенного в рамках проекта «Повышение эффективности информационного взаимодействия с мигрантами в целях обеспечения готовности к кризисным ситуациям: практический опыт в условиях пандемии COVID-19», в реализации которого принимали участие исследователи из трех стран: Эстонии, Финляндии и Латвии. Цель исследования заключалась в разработке стратегий быстрого реагирования на кризисные ситуации путем информирования представителей языковых меньшинств. Кроме того, международный характер исследования открывает возможности для укрепления сотрудничества между государствами региона Балтийского моря в борьбе с чрезвычайными ситуациями международного масштаба, являясь одновременно основой для применения полученных в ходе такого сотрудничества знаний для решения проблем на региональном/государственном уровне.

Для достижения главной цели мы стремились выявить препятствия в общении с не говорящими по-эстонски жителей Эстонии, и определить удачные практические действия, применимые в будущем. Для этого мы опросили представителей организаций, которые сыграли ключевую роль в обеспечении информационного взаимодействия во время пандемии. Респонденты представляли пять сфер деятельности — это эстонские государственные учреждения, коммерческие компании, высшие учебные заведения, НПО и средства массовой информации.

Полученные результаты показали, что помимо основного фактора, заключающегося в недоверии к государственным институтам среди населения, существует ряд дополнительных препятствий, которые еще более усугубляют сложившуюся ситуацию и могут привести к следующим рискам: недостаточный объем представления информации на языках, не имеющих статус официальных; недостаточная оперативность распространения такой информации; противоречивые или неясные информационные сообщения из официальных источников; вирусное распространение недостоверной информации в различных сферах (к примеру в социальных сетях); недостаточная слаженность действий между правительствами и другими заинтересованными сторонами; а также недостаточная гибкость в реализации привычных стратегий, не адаптированных к потребностям и проблемам конкретных групп населения (что, в частности, применимо к подходу в рамках кампании по вакцинации).

Стремление выявить данные препятствия и способы их устранения различными заинтересованными сторонами позволило сформулировать ряд рекомендаций, применимых к будущим кризисным ситуациям.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
МНОГОЯЗЫЧНЫЙ ЛАНДШАФТ ЭСТОНИИ.....	4
СЦЕНАРИЙ ПАНДЕМИИ В ЭСТОНИИ	7
Хронология пандемии COVID-19	7
Вакцинация.....	9
Информационное взаимодействие в условиях пандемии	11
Методология	13
ДОКУМЕНТАЛЬНОЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЕ.....	13
ОПРОСЫ	14
Правительственные учреждения	15
НПО.....	16
Высшие учебные заведения	17
Компании.....	17
СМИ	18
Результаты.....	19
ЯЗЫКИ РАСПРОСТРАНЯЕМОЙ ИНФОРМАЦИИ	19
ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ	20
ФОРМАТ ПОДАЧИ ИНФОРМАЦИИ	20
КООРДИНАЦИЯ И ПЕРЕВОД	21
КАНАЛЫ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ.....	22
ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ.....	24
СОТРУДНИЧЕСТВО С ДРУГИМИ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ	25
ВОЗНИКШИЕ ТРУДНОСТИ	26
ПРАКТИКИ, ДОКАЗАВШИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬ	29
Рекомендации.....	32
Список литературы.....	33

Введение

Несмотря на то, что пандемия COVID-19 привела к мировому кризису, ее общенациональный контекст играет важную роль для четкого понимания предпринимаемых мер и проблем информационного взаимодействия.

МНОГОЯЗЫЧНЫЙ ЛАНДШАФТ ЭСТОНИИ

По последним данным Департамента статистики Эстонии в Эстонии проживает более 1,3 млн человек (по данным 2022 года). 69 % составляют эстонцы, а остальные отмечают принадлежность к другим этническим группам, наиболее многочисленное меньшинство из которых представляют русские, составляя чуть более 23 % населения (Statistics Estonia, 2022 г.). Один лишь данный факт указывает на то, что наличие подобной многочисленной группы среди меньшинств создает все необходимые условия для естественного многоязычного ландшафта. Впрочем, с исторической точки зрения, ситуация сложнее. По данным за 1941 год состав населения Эстонии был гораздо более моноэтническим. На тот момент из чуть более одного миллиона жителей почти 90 % составляли эстонцы, 7 % — русские, а оставшиеся 3 % представляли другие этнические группы (Майсте и Пуур, 2018 г.). После присоединения Эстонии к Советскому Союзу страна подверглась серьезной «русификации», что привело к созданию параллельной системы языкового образования и политическому доминированию русского языка. Советская оккупация привела к резкому росту доли русских в стране: с 7 % в 1940-е годы данный показатель возрос до более 30 % по состоянию на начало 1990-х годов. После восстановления независимости Эстонская Республика уделяла большое внимание сохранению, развитию и облегчению использования эстонского как национального языка для административного общения, а также в сфере образования, торговли, средств массовой информации и во многих других областях.

В докладе «Мониторинг интеграции в Эстонии» (Estonian Integration Monitoring) указано, что построенная на использовании эстонского языка модель развития является ключевой особенностью языковой политики Эстонии с 2000-х годов (EIM, 2020 г., стр. 102). Представители как многочисленных, так и малочисленных групп согласились с тем, что знание эстонского языка является неотъемлемой частью интеграции в эстонское общество. Однако приоритеты по данному вопросу значительно отличаются. Если для эстонцев знание языка — важная и необходимая черта их самобытности, то представители других национальностей считают язык средством межэтнического взаимодействия, обеспечивающий доступ к рынку труда и способствующий преодолению политических и социальных барьеров. Тем не менее, русский и английский языки по-прежнему остаются значимыми составляющими лингвистического ландшафта. В частности, русский язык остается важным как из-за большого количества проживающих в Эстонии русскоязычных, так и неравномерности географического распределения данной страты.

Сравнение результатов опросов EIM за 2008, 2015 и 2022 годы показало, что доли респондентов, не относящихся к эстонцам, но активно использующих эстонский язык в Ида-Вирумаа (наиболее восточный регион Эстонии), составили 13, 19 и 21 % соответственно, тогда как для Таллинна аналогичные показатели составили 35, 42 и 50 % (EIM, 2020 г., стр. 30). Несмотря на устойчивый рост данного показателя, его уровень остается достаточно невысоким, что свидетельствует об определенной региональной изолированности русскоязычного населения. В то же время повышение активности использования английского языка в еще большей степени усложняет языковой ландшафт в Эстонии. Английский язык, будучи всемирно признанным языком межэтнического общения (т. н. *лингва франка*), значительно расширяет возможности на эстонском рынке труда, создавая при этом дополнительную нагрузку на систему образования в Эстонии.

Вышеуказанное обусловило появление вариантов решения проблем эстонской системы образования. Получение основного образования в Эстонии занимает 9 лет, среднего — 3 года. На базовом уровне для погружения в языковую среду предусмотрен выбор из пяти возможных языковых альтернатив: эстонского, русского, английского, финского и эстонского. Система погружения в эстонский язык преимущественно используется в русскоязычных школах, где преподавание в течение некоторого времени (например на протяжении одного учебного года) ведется исключительно на эстонском языке, в то время как в остальное время одни предметы преподаются на русском, а другие — на эстонском языке. Предусмотрена также программа раннего языкового погружения, которая начинается с первого учебного года, а также программа позднего погружения, которая начинается ближе к концу основного образования. На уровне среднего образования в качестве языка обучения во всех школах используется эстонский язык,

однако в то время как в одних школах все предметы преподаются на эстонском языке, в других используется система 60/40 (60 % предметов преподаются на эстонском языке, а оставшиеся 40 % — на русском). Однако с точки зрения эстонского законодательства все средние школы являются учебными заведениями, где преподавание ведется на эстонском языке (Закон об основных и старших классах средней школы, 2010 год).

За последние 20 лет в многоязычном ландшафте наблюдаются следующие тенденции:

- в основе эстонской модели языковой интеграции лежит именно эстонский язык, а также планомерное развитие общества в данном направлении, подразумевающее адаптацию системы образования и комплексное изменение языкового ландшафта. С 2008 по 2020 год уровень владения эстонским языком среди языковых меньшинств неуклонно возрастал, поднявшись с 32 до 41 % (EIM, 2020 г., стр. 30);
- русский язык по-прежнему имеет важное значение, так как широта использования, географическое распределение и достаточно высокая численность этнических эстонцев, свободно владеющих русским языком (51 % по данным EIM за 2020 год), делают его значимой частью языкового ландшафта;
- английский язык постепенно завоевывает свои позиции, в частности, среди молодого и образованного поколения: 47 % респондентов EIM – эстонцев заявили, что активно владеют английским языком, в то время как для языковых меньшинств данный показатель составил около 21 % (EIM, 2020 г., стр. 33). Кроме того, экономика Эстонии продолжает привлекать все больше квалифицированных специалистов из других стран, для которых английский язык становится тем самым *лингва франка*, по крайней мере, на время, необходимое для освоения эстонского языка в необходимом объеме;
- в целом эстонский язык не следует рассматривать как единственное средство социокультурной интеграции. Все три языка (эстонский, английский и русский) играют важную роль как внутри институциональной структуры страны и служб государственного управления, так и в печатных изданиях и средствах массовой информации. Школьное образование в определенной степени доступно на всех трех языках, что следует учитывать в рамках данного доклада

СЦЕНАРИЙ ПАНДЕМИИ В ЭСТОНИИ

Хронология пандемии COVID-19

Пандемия в Эстонии развивалась немного иначе, чем в других европейских регионах: в частности, это касалось первой волны, которая была не такой выраженной, как, к примеру, в Италии, Испании, Франции и Германии. Однако на фоне подобной чрезвычайной ситуации, носившей общемировой характер, были предприняты определенные меры безопасности. К концу 2020 года ситуация в Эстонии ухудшилась. На рисунке 1 ниже представлен график, демонстрирующий развитие пандемии в Эстонии (число зараженных в неделю).

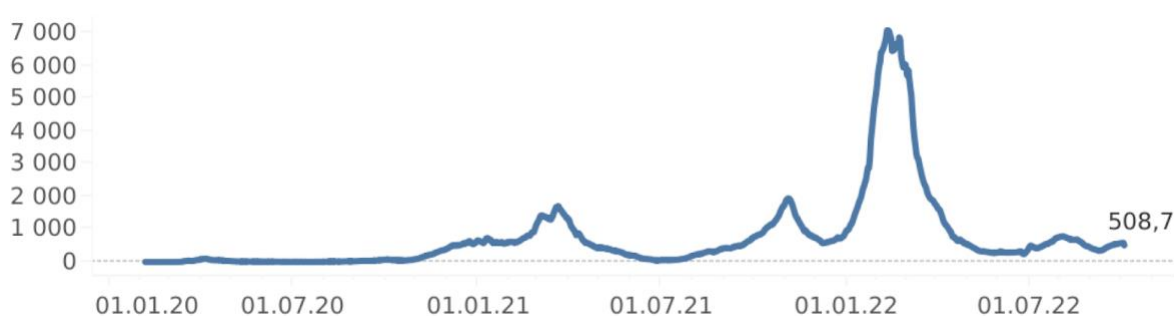


Рис. 1. Число зараженных в неделю¹

- 27 февраля 2020 года министр социальных дел Танель Кийк подтверждает первый случай заражения COVID-19 в Эстонии в ходе утренней телепрограммы (Васли, 2020 г.). По словам Кийка в качестве наихудшего сценария рассматривается до 30 тысяч случаев заражения, при этом даже десяток случаев должен будет считаться «серьезной проблемой в сфере здравоохранения» (Салу, 2020 г.);
- 12 марта в Эстонии вводится чрезвычайное положение сроком до 1 мая (позднее его продлевают до 17 мая). Закрываются все школы, музеи, концертные залы и театры, отменяются различные конференции и спортивные мероприятия; данное требование не распространяется на библиотеки и университеты (Кооритс, 2020 г.). Вводятся ограничения для посетителей в больницах, тюрьмах и учреждениях социального обеспечения, что приводит к срыву многочисленных несрочных приемов у врачей и госпитализаций, что, в свою очередь, становится непосредственной причиной различных проблем для пациентов и их семей;

¹ Графики, отражающие показатели заражения коронавирусом и вакцинации, получены с веб-сайта Совета по вопросам здравоохранения Эстонии; источник: <https://www.terviseamet.ee/en/coronavirus/coronavirus-dataset>

- весной 2020 года показатели заражаемости в Эстонии находятся на достаточно низком уровне; при введении чрезвычайного положения количество заражений составило 27. В конце первой волны (в мае 2020 года) 18 % населения выступает за смягчение ограничений, 64 % — удовлетворены мерами, и 15 % выступает за их ужесточение (Макарова, 2020 г., стр.29);
- 25 апреля: первый зафиксированный случай смерти от коронавируса (Наэль с соавт., 2020 г.); к концу мая 2020 года показатель количества смертей вырастает до 63. За месяц 23 % всех зараженных нуждаются в госпитализации, а показатель смертности составляет 3 %;
- по состоянию на начало лета 2020 года количество заболевших все еще находится на достаточно низком уровне, однако в августе и сентябре показатели заражаемости начинают расти, в связи с чем сначала вводятся т. н. «настоятельные рекомендации» касательно ношения масок (которое впоследствии становится обязательным), а затем и правило «2 + 2» применительно к общественным местам (ноябрь) и закрытие школ в декабре 2020 года (Коок с соавт., 2020 г.). Однако чрезвычайное положение не было продлено, и ограничения во время второй волны носили более точечный характер, включая, например, исключения для религиозных собраний;
- весной 2021 года в Эстонии наблюдается самый высокий относительный уровень заражаемости в мире (Ээсмаа, 2021 г.), в связи с чем 11 марта вводятся дополнительные ограничительные меры. Очные занятия в школах возобновляются лишь в мае;
- на данном этапе начинаются протесты против ограничительных мер и изменений в законодательстве, согласно которым, в частности, Министерство социальных дел и Совет по вопросам здравоохранения получают расширенные права в отношении хранения и обработки данных населения (Келомеес, 2021 г.). 81 % населения воспринимает ситуацию в стране как критическую, а протесты против ограничений широко критикуются в СМИ. Согласно опросам, лишь 11 % респондентов поддерживают протесты, при этом данный показатель находится приблизительно на одном уровне как среди эстонцев, так и среди представителей других национальностей (Turuuringute AS, 2021 г., стр. 24). Ограничения продолжают действовать до конца мая 2021 года;
- осенью 2021 года нагрузка на медицинские учреждения, связанная с ростом заражаемости, продолжает расти; в начале ноября 2021 года, несмотря на новые ограничения, принятые правительством, Эстония вновь занимает первые места по количеству зараженных.

Вакцинация

Первая вакцина была введена 27 декабря в регионе Ида-Вирумаа врачу, работавшему в коронавирусном отделении (Гамзеев, 2020 г.), однако вакцинация не приобретала более масштабный характер вплоть до поступления в Эстонию более крупных партий вакцины в феврале 2021 года. Правительством было принято решение о вакцинации в первую очередь медработников, персонала и лиц, проживающих в домах для престарелых и инвалидов, граждан старше 70 лет, лиц с хроническими заболеваниями, а также сотрудников аварийных и экстренных служб. 17 мая 2021 года, когда была запущена масштабная кампания по вакцинации, 37 % населения уже было вакцинировано (Одамус, 2021 г.). Однако вскоре стало очевидно, что интерес к вакцинации в заранее отобранных группах риска был ниже, чем ожидалось: ряд учителей и врачей, к примеру, на вакцинацию не явились (Ваинкюла, 2021 г.). Кроме того, уровень вакцинации среди населения в целом также не достиг ожидаемых целей, несмотря на доступность вакцин и пунктов вакцинации. В октябре 2021 года была опубликована информация о доступности более 200 000 доз вакцины, однако ее предложение превысило спрос (ERR, 2021 г.).

На графике на рисунке 2, приведенном ниже, наглядно представлено число вакцинаций в стране в период с начала 2020 года по настоящее время.

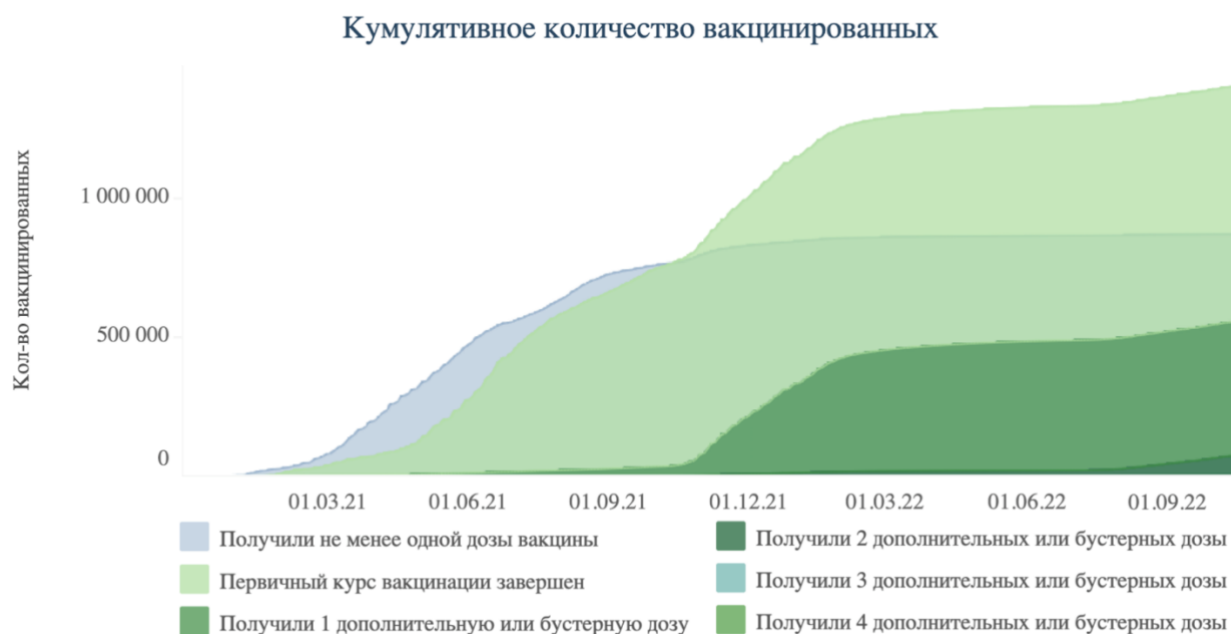


Рис. 2. Показатели вакцинации в Эстонии

Кроме того, территориальное распределение вакцин в русскоязычных регионах на востоке страны не достигло своего первоначального целевого показателя, как видно на приведенной ниже карте (рисунок 3).

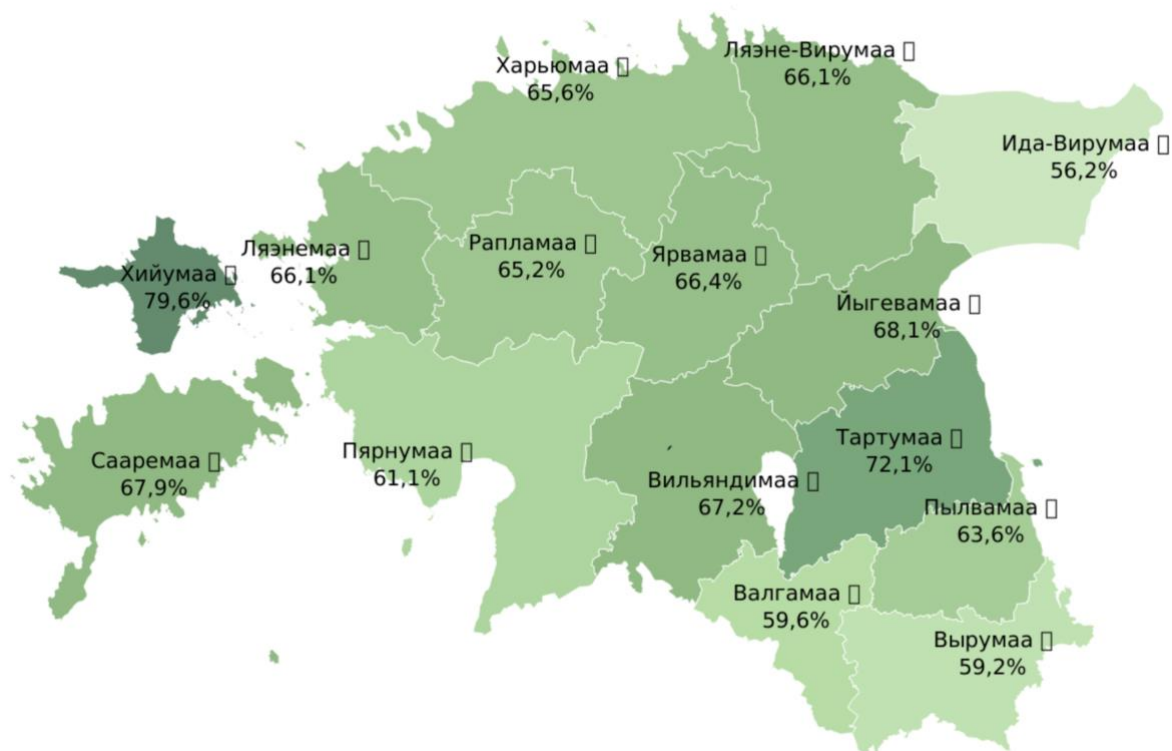


Рис. 3. Показатели вакцинации в октябре 2022 года (основная волна вакцинации завершена)

В сентябре 2021 года в Эстонии было введено обязательное требование для работодателей, согласно которому они были обязаны предпринимать меры по анализу возможных рисков на рабочем месте. Кроме того, поправки в регламент, касающийся биологических агентов, внесенные в августе 2021 года, позволили работодателям в качестве дополнительной профилактической меры запрашивать у работников подтверждение отрицательного теста на COVID-19 или наличие справки о вакцинации. Данная мера позволила привлечь работодателей к кампании по вакцинации. Однако, несмотря на дополнительные меры, в мае 2021 года только 40 % респондентов сообщили, что готовы пройти вакцинацию, видя эффективность вакцин, лишь 32 % сочли COVID-19 опасным заболеванием и всего 9 % сообщили, что планируют пройти вакцинацию по причине требований на рабочем месте. Между тем 50 % респондентов, не выразивших желание проходить вакцинацию, считали, что вакцины имеют нежелательные побочные эффекты (Turuuuringute AS, 2021 г., стр. 30), в то время как 35 % респондентов данной группы не испытывали доверия ни к каким источникам информации (тот же источник, стр. 34).

Информационное взаимодействие в условиях пандемии

Еженедельные пресс-конференции, проводившиеся правительством, наряду с конференциями комитета по чрезвычайным ситуациям стали двумя официальными источниками информации о пандемии COVID-19. Конференции транслировались в формате онлайн с синхронным переводом на русский язык начиная с марта 2020 года. В марте 2020 года Муниципальным советом Таллинна также были организованы трансляции двух еженедельных пресс-конференций в формате онлайн на русском и эстонском языках. Согласно опросу, проведенному в марте 2020 года по заказу Государственной канцелярии, в качестве дополнительных источников информации выступали общедоступные интернет-ресурсы (как эстонские, так и зарубежные), информационные каналы в социальных сетях, радио, газеты, а также государственные телефоны доверия на эстонском и русском языках (Turuuuringute AS, 2020 г., стр. 7).

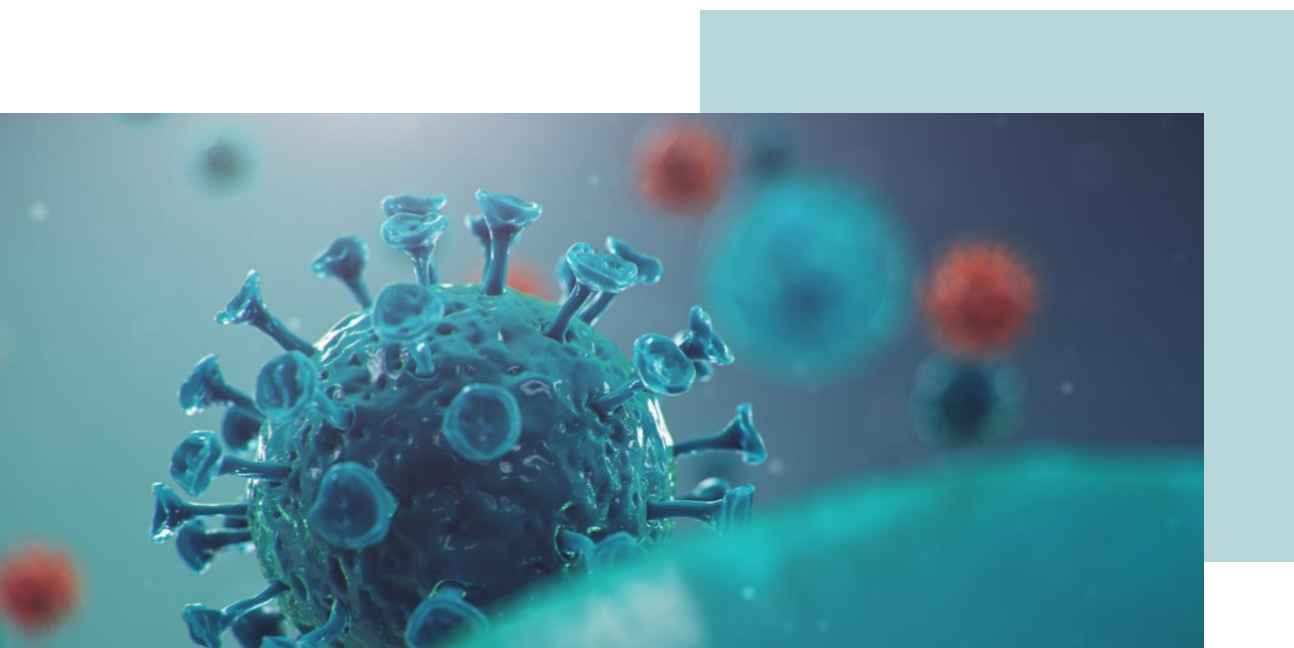
Основными источниками информации о COVID-19 и о сложившейся чрезвычайной ситуации для общественности продолжали выступать эстонские интернет-порталы и передачи ETV. Для граждан, проживающих в стране и относящихся к иным этническим группам, в отличие от эстонцев, негосударственные интернет-каналы (включая социальные сети) наряду с русскоязычным государственным телеканалом ETV+ и рядом российских телеканалов имели более высокий приоритет. Однако в период с начала пандемии в марте 2020 года по конец мая 2020 года рейтинги популярности российских госканалов в контексте получения информации о COVID-19 среди респондентов других национальностей несколько снизились: с 21 до 15 % (Макарова, 2020 г., стр. 9).

С момента объявления чрезвычайной ситуации наблюдалась некоторая противоречивость информации касательно распространения коронавируса. В середине августа 2020 года, к примеру, исполняющая обязанности главы Совета по вопросам здравоохранения заявила, что COVID-19 не распространяется среди детей. Позднее это было опровергнуто вирусологом Андресом Меритсем, который утверждал, что вирус может передаваться как между детьми старше 10 лет, так и учителям. Подобные противоречивые заявления привлекли внимание канцлера юстиции, которая призвала к большей последовательности и систематичности информации, публикуемой Советом по вопросам здравоохранения (Пальги, 2020 г.).

Критика в этот период выражалась преимущественно в отношении отсутствия четкого и сформулированного плана действий правительства (Уайт, 2021 г.; Осинковский, 2020 г.; Саар, 2020 г.), а также неясности, наблюдавшейся при публикации и распространении информации (Силдам, 2020 г.; Тикерпери, 2020 г.; Отсмаа, 2020 г.). На фоне такой критики 13 января 2021 года премьер-министр страны подал в отставку. В новом правительстве страны утверждали, что борьба с COVID-19 легла в основу сотрудничества новых партнеров по коалиции (Каасик, 2021 г.). В мае 2021 года, несмотря на изменения, результаты опросов показали, что лишь 56 % респондентов были удовлетворены результатами борьбы с пандемией в Эстонии (Turuuuringute AS, 2021 г., стр. 45).

В то время как часть критики касалась информирования населения страны в целом, другая ее часть выражалась, в частности, в отношении вопросов донесения информации до его русскоязычной части. К примеру, в марте 2021 года эксперт по коммуникациям Рауль Ребане призвал провести массовую кампанию по вакцинации и использованию масок, ориентированную на русскоязычное население (Ребане, 2021 г.), а Евгений Осинковский, бывший министр здравоохранения и труда, выступал за создание отдельного подразделения в департаменте по связям с общественностью с целью обеспечения охвата русскоязычного населения, поскольку данное направление, в которое было вложено наименьшее число усилий, выглядело наиболее перспективным (Осинковский, 2021 г.). Подобное отсутствие каналов связи для охвата русскоязычного населения в Эстонии стало серьезной проблемой (Вайно и Уайт, 2021 г.), в особенности в контексте противоречивой информации, поступающей из информационных источников Российской Федерации, к которым зачастую обращалось русскоязычное население.

В рамках плана подготовки к сезонному периоду заболеваемости COVID-19 на 2022/2023 годы одной из важных перечисленных профилактических мер является привлечение большего числа русскоязычных врачей и специалистов, которые смогли бы стать источниками информации о коронавирусе (Министерство социальных дел, 2022 г., стр. 37). В плане, однако, это является единственным упоминанием способа донесения информации на иностранном языке.





Методология

В данном разделе мы объясняем методологию, использованную в рамках настоящего исследования, подразумевающую использование двух подходов:

1. Сбор документальных подтверждений.
2. Опрос заинтересованных сторон.

ДОКУМЕНТАЛЬНОЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЕ

Нами была собрана справочная информация касательно сообщений и публикаций из официальных источников с целью установить, какие материалы были представлены и на каких языках они были опубликованы, а также получить первичное представление о возможных недостатках и преимуществах подобных сообщений/публикаций. Официальная информация, публикуемая правительством Эстонской Республики, представлена на веб-сайте Kriis.ee, курируемом отделом правительства по связям с общественностью. Данный веб-сайт был запущен во время пандемии с целью публикации актуальной информации о сложившейся ситуации, ограничениях и мерах, предпринимаемых в условиях пандемии COVID-19. На нем также появился раздел с подробной информацией о ситуации, касающейся безопасности в условиях войны в Украине под названием «Ситуация с безопасностью в Европе».

Кроме того, нами была проанализирована информация из других источников, имеющих отношение к исследуемой тематике, с целью определения неофициальных языков, на которых публиковалась информация, а также объема распространенной информации. Для этого мы посетили официальные сайты районов и муниципалитетов, таких как Таллинн и Ласнамяэ; высшие учебные заведения, такие как Таллиннский и Тартуский университеты; а также изучили новости, публиковавшиеся местными газетами на русском и английском языках, такими, как ERR и Delfi.

Данный первичный анализ стал первым шагом в составлении плана опросов.

ОПРОСЫ

Мы провели опросы представителей пяти различных секторов, занимавшихся публикацией информации о пандемии на других языках, помимо эстонского: это были представители государственных учреждений, компаний, высших учебных заведений, НПО и средств массовой информации.

Цель этих опросов заключалась в определении возможностей решения ряда проблем по охвату целевых групп при донесении до них информации о сложившейся кризисной ситуации. Нами были проведены 13 частично структурированных интервью с открытыми вопросам (без предлагаемых вариантов ответа). В некоторых случаях вопросы были адаптированы. Интервью касались девяти ключевых тем с вопросами по каждой из них:

- **представление информации на других языках, помимо эстонского**, относительно ограничений, мер безопасности, вакцинации и иных вопросов. Пример: «На каких языках была представлена данная информация?» «Была ли информация на нескольких языках представлена одновременно?»;
- **источники информации**. Пример: «Какие источники использовались для сбора информации?» «Если таковых несколько: каким образом использовались данные источники?»;
- **формат подачи информации**. Пример: «Была ли информация заранее представлена в нужном формате и на необходимом языке?»;
- **координация и перевод**. Пример: «Кто координировал данную деятельность?» «Какие задачи стояли в рамках координации?» «Кто занимался переводом информации?» «Были ли предоставлены конкретные указания по ее переводу (например глоссарии)?»;
- **каналы распространения**. Пример: «Какие каналы использовались для распространения информации (это могут быть веб-сайты государственных организаций, социальные сети, информационные бюллетени, знаки и т. п.)?» «Использовались ли одни и те же каналы для распространения информации на различных языках?» «Почему?»;

- **получение информации.** Пример: «Получали ли вы какие-либо отзывы от целевой группы в рамках данного информационного взаимодействия (к примеру комментарии к публикациям в социальных сетях)?» «Приходилось ли вам менять стратегию информационного взаимодействия с учетом полученных отзывов?»;
- **сотрудничество с другими заинтересованными сторонами.** Пример: «С какими организациями и госструктурами вы сотрудничали в рамках данного информационного взаимодействия? Каким образом?»;
- **возникшие трудности.** Пример: «Какие основные проблемы возникли при распространении информации на неофициальных языках?» «Каким образом их удалось разрешить?»;
- **практики, доказавшие свою эффективность.** Пример: «Какие эффективные стратегии вам удалось выявить в разработанном плане информационного взаимодействия?» «При наличии знаний и опыта, имеющихся у вас на текущий момент, что бы вы изменили или сделали бы по-другому?» «Как вы считаете, есть ли какие-либо инициативы/меры, которые не были, но должны были быть предприняты либо вашим учреждением, либо какими-либо другими участниками данного процесса?».

Интервью проводились в формате видео-конференции Zoom, записывались, транскрибировались и анализировались. Далее указаны согласившиеся на интервью представители заинтересованных сторон.

Правительственные учреждения

Правительственный департамент по связям с общественностью Эстонской Республики. В частности, Kriis.ee, главный информационный портал, курируемый правительством Эстонской Республики и являющийся главным официальным информационным каналом страны, где публикуется информация и новости, касающиеся пандемии.

Респондент: Кюллике Хайде, главный редактор портала Kriis.ee, и Лаура Хийетамм, менеджер по централизованному предоставлению информации, отвечающая за раздел часто задаваемых вопросов на портале Kriis.ee.

Управа района Ласнамяэ. Ласнамяэ является наиболее густонаселенным районом Таллинна, где доля русскоязычного населения составляет 60 %.

Респондент: Иван Лаврентьев, на момент собеседования занимавший должность советника управы района Ласнамяэ и отвечавший в ней за связь с общественностью.

Городская управа Таллинна. Таллинн является столицей Эстонии, а также отличается не только самой большой численностью населения, но и одним из наиболее выраженных языковых разнообразий во всей стране.

Респондент: Кати Нийн, пресс-секретарь департамента по связям с общественностью

Управа центра Таллинна, проект «Центр Таллинна для новоприбывших». Данный проект был запущен в 2020 году с целью вовлечения растущей англоязычной части населения в центре города не только в социальную жизнь района, но и в процессы принятия различных решений.

Респондент: Светлана Щур, до ноября 2021 года занимавшая должность руководителя проекта «Центр Таллинна для новоприбывших».

НПО

Эстонский совет по делам беженцев. Совет активно занимается оказанием помощи беженцам и другим уязвимым группам. Данная организация оказывала поддержку этнолингвистическим меньшинствам Эстонии, в т. ч. информационную, в период пандемии; является одним из наиболее активных участников процедур предоставления убежища для украинских беженцев.

Респондент: Ану Вильтроп, руководитель службы оказания помощи Эстонского совета по делам беженцев.

Фонд интеграции. Данная государственная организация отвечает за реализацию эстонской политики социальной интеграции (создана в 1998 году как «Фонд интеграции неэстонцев»). Ввиду языковой направленности данной политики интеграции фонд в первую очередь спонсирует курсы эстонского языка, кафе для практики эстонского языка, а также различные культурные программы и мероприятия, включая ряд исследовательских мероприятий.

Респондент: Ирене Кяосаар, занимавшая должность директора Фонда интеграции.

Высшие учебные заведения

Таллиннский университет. В Таллиннском университете, где предлагаются образовательные программы как на эстонском, так и на английском языке, обучаются около 7 тысяч учащихся, более 10 % из которых составляют иностранные студенты. В нем также работают почти 500 научных сотрудников, из которых приблизительно 17 % составляют иностранные специалисты.

Респондент: Рейн Олеск, на момент проведения опроса занимавший должность руководителя отдела коммуникации Таллиннского университета.

Тартуский университет. Данный университет является не только крупнейшим (около 15 тысяч студентов по состоянию на 2022 год), но и старейшим университетом Эстонии (был основан в 1632 году). В университете предлагаются несколько образовательных программ на эстонском и английском языках. Согласно рейтингу QS сам университет входит в 1 % лучших ВУЗов мира. Несмотря на то, что главный кампус университета находится в Тарту, при университете также открыты два региональных колледжа в городах Нарва и Пярну.

Респондент: Сандра Зоммер, сотрудник пресс-службы Тартуского университета.

Коммерческие компании

Viru Keemia Grupp. Данная частная компания является крупнейшим переработчиком сланца в Эстонии. Ее штаб-квартира располагается в Кохтла-Ярве; 80 % штата из 1200 сотрудников компании являются русскоязычными. Информация для внутреннего пользования компании публикуется и распространяется на двух языках, сама компания при этом по настоящий момент выступает в качестве одного из ключевых источников важной информации для своих сотрудников во время пандемии.

Респонденты: Керсти Лаар-Алиханова, специалист по внутренним коммуникациям (отдел по связям с общественностью) в компании Viru Keemia Grupp (VKG), и Ксения Москвина, менеджер по безопасности и качеству в VKG.

MDC Max Daetwyler Eesti. Работа данной частной металлургической компании выстроена по принципу непрерывного производства. В компании работает около 80 сотрудников, из которых 20 % умеют общаться на эстонском языке, в то время как 80 % предпочитают русский или украинский и имеют лишь ограниченные знания государственного языка (или вовсе им не владеют). Производственный процесс требует физического присутствия рабочих, в связи с чем в целях обеспечения бесперебойности работы были предприняты меры по обеспечению вакцинации сотрудников.

Респондент: Кристи Рандер, менеджер по персоналу.

Wise. Глобальная технологическая компания, обеспечивающая денежные переводы по всему миру. Wise помогает более чем 13 миллионам клиентов отправлять, тратить, хранить и получать деньги. Это одна из самых быстрорастущих и прибыльных технологических компаний в мире, котирующаяся на Лондонской фондовой бирже под листингом WISE. Международная команда Wise превышает 4 000 человек, а в Таллинне находится крупнейший офис Wise, в котором работает более 1 500 человек из 110 стран. Основной язык внутреннего общения - английский..

Респондент: Кристи Ребане, менеджер по связям с общественностью, Wise, Эстония.

СМИ

ERR. Это новостное издание имеет англоязычную версию, являясь частью Эстонской Эстонской общественной телерадиовещательной корпорации (Eesti Rahvusringhääling). Под ее управлением находятся несколько каналов, где преимущественно выпускаются телевизионные новости и шоу на эстонском и русском языках. У службы также имеются веб-сайты на эстонском, русском и английском языках.

Респондент: Хелен Райт, главный (англоязычный) редактор ERR.

Delfi. Является частной сетью интернет-медиапорталов и работает преимущественно в Эстонии и Латвии. В Эстонии служба входит в консорциум, в который также входят Eesti Express (одна из крупнейших еженедельных печатных газет на эстонском языке), Eesti Päevaleht (крупнейшая ежедневная газета на эстонском языке) и др. Delfi публикует свои материалы на эстонском и русском языках. Новости на русском публикуются в новостном разделе Rus.Delfi, который, помимо публикации переведенных материалов, изначально опубликованных на эстонском языке, обладает определенной независимостью в отношении своей редакционной политики и содержания публикуемых новостей.

Респондент: Андрей Шумаков, главный редактор Rus.Delfi.



Результаты

ЯЗЫКИ РАСПРОСТРАНЯЕМОЙ ИНФОРМАЦИИ

Информация о пандемии, предоставлявшаяся заинтересованными сторонами, принявшими участие в опросе, публиковалась и распространялась преимущественно на трех языках: эстонском, русском и английском. Как уже упоминалось в разделе «Многоязычный ландшафт Эстонии», эстонский язык является единственным официальным языком Эстонской Республики, в то время как русский — второй наиболее часто используемый для общения язык, при этом численность русскоговорящего населения превышает 300 тысяч человек; английский язык используется в качестве *лингва франка* меньшим процентом населения. Однако, принимая во внимание целевые группы различных заинтересованных сторон, в языках, используемых в публикуемых и распространяемых материалах, наблюдается определенное разнообразие (см. Таблицу 1).

Таблица 1. Языки распространяемой информации

Заинтересованная сторона / Язык	Эстонский	Русский	Английский	Арабский	Турецкий
Kriis.ee	X	X	X		
Городская управа Таллинна	X	X	X		
Управа района Ласнамяэ	X	X			
Проект «Центр Таллинна для новоприбывших»			X		
Фонд интеграции	X	X	X		
Эстонский совет по делам беженцев	X	X	X	X	X
Таллиннский университет	X		X		
Тартуский университет	X		X		
Viru Keemia Grupp	X	X			
MDC Max Daetwyler Eesti	X	X			
Wise			X		
ERR	X	X	X		
Delfi	X	X			

ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

Заинтересованные стороны в основном предоставляли информацию в текстовом формате в электронных письмах, информационных бюллетенях или текстовых сообщениях. В информации приводились данные касательно числа случаев заражения коронавирусом, ограничений, мер безопасности и вакцинации.

Сообщения также предоставлялись в визуальном формате, в частности, на рабочих местах (компаниями и университетами), в общественных местах (государственными учреждениями), с помощью вывесок, объявлений и наклеек, а также видеороликов, посвященных кампании по вакцинации и мерам безопасности.

Уведомления в аудиоформате также использовались различными заинтересованными сторонами в формате внутренних объявлений по радио в самих компаниях (например в VKG) или телефонных звонков (например в Daetwyler).

ФОРМАТ ПОДАЧИ ИНФОРМАЦИИ

Заинтересованные стороны в основном предоставляли информацию в текстовом формате в электронных письмах, информационных бюллетенях или текстовых сообщениях. В информации приводились данные касательно числа случаев заражения коронавирусом, ограничений, мер безопасности и вакцинации.

Сообщения также предоставлялись в визуальном формате, в частности, на рабочих местах (компаниями и университетами), в общественных местах (государственными учреждениями), с помощью вывесок, объявлений и наклеек, а также видеороликов, посвященных кампании по вакцинации и мерам безопасности.

Уведомления в аудиоформате также использовались различными заинтересованными сторонами в формате внутренних объявлений по радио в самих компаниях (например в VKG) или телефонных звонков (например в Daetwyler).

КООРДИНАЦИЯ И ПЕРЕВОД

Информационное взаимодействие на неофициальных языках, как правило, координировалось самими участниками опроса, а письменный перевод осуществлялся штатными сотрудниками и письменными переводчиками, выступавшими в качестве субподрядчиков (см. Таблицу 2 ниже).

Таблица 2. Задачи по выполнению перевода

Заинтересованная сторона	Перевод
Kriis.ee	Группа штатных переводчиков; некоторые заказы на перевод отправляются сторонним подрядчикам
Городская управа Таллинна	Группа штатных переводчиков; некоторые заказы на перевод отправляются сторонним подрядчикам
Управа района Ласнамяэ	Информация переводится специалистами по связям с общественностью, работающими с двумя языками
Проект «Центр Таллинна для новоприбывших»	Большая часть переводов выполняется менеджером по проектам, однако перевод новостных рассылок заказывается у сторонних подрядчиков
Фонд интеграции	Штатные переводчики, владеющие двумя языками
Эстонский совет по делам беженцев	Переводы преимущественно выполнялись волонтерами Русский и английский: волонтеры Турецкий: волонтеры, подрядчики Арабский: Перевод одним из сотрудников, владеющим двумя языками
Таллиннский университет	Информация переводится специалистами по связям с общественностью, работающими с двумя языками
Тартуский университет	Информация переводится специалистами по связям с общественностью, работающими с двумя языками
Viru Keemia Grupp	Перевод информации осуществляется сотрудниками отдела коммуникации, владеющими двумя языками, однако перевод текстов большого объема компания заказывает у двух сторонних исполнителей
MDC Max Daetwyler Eesti	Штатные сотрудники, владеющие двумя языками
Wise	Информация переводится специалистами по связям с общественностью, работающими с двумя языками
ERR	Штатные переводчики
Delfi	Штатные переводчики, сотрудники, владеющие двумя языками, и специалисты технической поддержки

КАНАЛЫ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

Для информирования своих сотрудников и студентов о пандемии COVID-19 компании и университеты пользовались внутренними каналами связи, такими как интрасети, электронные письма и Slack, а также внешними, такими как новостные посты и записи в блогах на официальных веб-сайтах. Кроме того, в местах общего пользования размещались знаки и объявления. Некоторые из перечисленных каналов также использовались НПО; Эстонским советом по делам беженцев были созданы две группы в Whatsapp для рассылки информации, предоставляемой властями, в более коротком и доступном формате.

Средства массовой информации распространяли информацию о коронавирусе через печатные и цифровые версии газет, по радиовещательным и телевизионным каналам, а также посредством публикации видеороликов как на собственных веб-сайтах, так и на других платформах, таких как Youtube.

Местные органы власти, в свою очередь, для распространения информации использовали собственные официальные веб-сайты, пресс-конференции и пресс-релизы, газеты, каналы городских средств массовой информации (применительно к статьям и трансляциям в формате онлайн), электронные письма, листовки, СМС-сообщения, а также плакаты и вывески. В многоквартирных домах Таллинна и Ласнамяэ, где показатели заражаемости были выше, также распространялись листовки на различных языках. Кроме того, Городской управой Таллинна специально для англоговорящего населения была запущена серия подкастов под названием Tallinn Talks и информационная рассылка под названием Tallinn in Brief. Кроме того, в рамках проекта «Центр Таллинна для новоприбывших» распространение информации на английском языке управа осуществляла через собственную газету Kesklinna sõnumid («Сообщения центра города»), а также посредством собственной информационной рассылки.

Наконец, государственные учреждения (из правительственной и образовательной сферы) и СМИ также распространяли информацию на различных языках через свои страницы в Facebook (см. Таблицу 3).

Таблица 3. Языки, используемые на страницах правительственных и образовательных учреждений в Facebook

Заинтересованная сторона / Язык	Эстонский	Русский	Английский
Правительство Эстонии	X*		
Городская управа Таллинна	X	X**	X
Ласнамяэ	X	X	
Таллиннский университет	X		X
Тартуский университет	X		X
ERR	X	X	X
Delfi	X	X	

* У веб-сайта Kriis.ee отсутствует страница в Facebook, но в этой соцсети есть ссылка на страницу правительства (Stenbocki Maja), представленную только на эстонском языке. Кроме того, у Совета по вопросам здравоохранения есть собственная страница в Facebook (Terviseamet), большая часть новостей на которой публикуются на эстонском языке, однако некоторые посты также публикуются и на русском (особенно в рамках кампании по вакцинации), а время от времени и на английском языке.

** Группа в Facebook под названием Tallinn City Centre for Expats (Таллиннский городской центр экспатриантов), созданная в рамках проекта «Центр Таллинна для новоприбывших», насчитывает более 5 тысяч участников и также используется для распространения информации во время пандемии, в частности, касательно мер безопасности и расположения пунктов вакцинации.

ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ

Большинство заинтересованных сторон в определенной степени принимали во внимание отзывы, поступающие от целевых групп, с целью адаптации и совершенствования используемых стратегий информационного взаимодействия; при этом зачастую ими не был предусмотрен какой-либо конкретный канал или система для сбора подобной информации.

В мае 2021 года правительством была запущена горячая линия 1247 для обработки обращений по вопросам касательно COVID-19, а также для записи на вакцинацию. Поступающие на данную линию вопросы разбирались на сайте kriis.ee либо в разделе часто задаваемых вопросов, либо в других соответствующих разделах на трех основных языках: на эстонском, на русском и на английском.

На страницах в Facebook также была предусмотрена возможность оставлять отзывы касательно эффективности распространения информации. По наблюдениям Городской управы Таллинна наиболее эффективными были публикации, информация в которых была представлена в максимально краткой и упрощенной форме: в качестве примера может быть рассмотрена веб-страница на английском языке, содержащая всю необходимую информацию о пандемии в Таллинне, а также единый список всех пунктов вакцинации. Кроме того, был создан Совет по делам вновь прибывших в городской центр, привлечший внимание иностранцев и специальных представителей, 12 из которых были отобраны для того, чтобы стать его членами. Совет проводил регулярные заседания для обсуждения актуальных вопросов и служил своеобразным связующим звеном между местными властями и англоязычным населением.

В марте и апреле 2021 года Эстонским советом по делам беженцев проводились систематизированные опросы с целью определения актуальных потребностей и наиболее выраженных проблем.

Таллиннским университетом среди иностранных студентов было организовано исследование с использованием методики фокус-группы для определения степени удовлетворенности передачей информации; наиболее четко сформулированный ответ, полученный в рамках данного исследования, заключался в том, что сообщения должны быть строго информативными и не содержать ничего лишнего.

Тартуским университетом отслеживалось взаимодействие с новостными рассылками, новостными публикациями и социальными медиа-ресурсами.

Такие компании, как Wise, собирали отзывы от своих сотрудников, а компанией Daetwyler осуществлялся контроль показателей вакцинации, данные о которых поступали из официальных источников, а также от сотрудников, предоставлявшим эти данные кадровому отделу на добровольной основе. Ими также было организовано мероприятие с участием медсестры из ELBRET, на котором сотрудники могли задавать интересующие и актуальные вопросы.

Компания VKG уделила особое внимание пандемии COVID-19. Несмотря на наличие информации о том, что для получения ответов на возникающие вопросы сотрудники предпочитали формат телефонных звонков, в компании VKG были проведены два инструктивных совещания в Zoom (на эстонском и русском языках), на которых были собраны вопросы, связанные с коронавирусом, для ответов на которые чуть позже были организованы отдельные мероприятия с участием медицинских специалистов. Кроме того, в компании отслеживали публикуемые сообщения в социальных сетях для сбора недостоверных данных, которые впоследствии опровергались в ежемесячной новостной рассылке.



СОТРУДНИЧЕСТВО С ДРУГИМИ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Сотрудничество между различными участниками информационного взаимодействия в период пандемии коронавируса находилось на достаточно низком уровне. От некоторых из заинтересованных сторон даже поступали заявления о том, что проводилась исключительно индивидуальная работа внутри компании/организации, соответствующая требованиям и рекомендациям правительства, а сотрудничество вовсе не имело места.

Местные органы власти заявляли о наличии определенного взаимодействия, к примеру, между Управой района Ласнамяэ и некоторыми школами, в рамках которого был проведен ряд лекций.

Некоторые из опрошенных ссылались на взаимодействие с коллегами из смежных учреждений в индивидуальном порядке, при этом о сотрудничестве между правительственными учреждениями и другими заинтересованными сторонами практически не упоминается. Исключением является лишь компания VKG. Данная компания осуществляла сотрудничество с Terviseamet, Министерством социальных дел и Министерством экономических отношений и коммуникаций. Задача состояла главным образом в том, чтобы собрать необходимую информацию для собственных сотрудников и организовать прививочные клиники непосредственно на местах. Кроме того, ими были организованы информационные семинары с Эстонским союзом работодателей, а также для обеспечения информационного взаимодействия приглашались специалисты из сферы здравоохранения и работники медучреждений.



ВОЗНИКШИЕ ТРУДНОСТИ

Опрошенные заявили о наличии следующих трудностей при информационном взаимодействии с представителями языковых меньшинств в их учреждениях или организациях:

- отсутствие готового плана информационного взаимодействия в кризисных ситуациях: ни одна из чрезвычайных ситуаций, возникших на глобальном уровне в прошлом не вела к подобным масштабным последствиям на региональном уровне, а существующие планы для подобных ситуаций, о которых упоминали некоторые из опрошенных, считались устаревшими. Однако для некоторых из заинтересованных сторон это было объяснимо, поскольку они считали, что подготовиться к подобным событиям попросту невозможно и что необходимо действовать в соответствии со сложившимися обстоятельствами. По мнению других, правительство страны должно было разработать четкий план действий при чрезвычайной ситуации;
- отсутствие информации на неофициальных языках: объем информации из официальных источников, представленной на русском и английском языках, был меньше по сравнению с объемом информации, представленной на эстонском языке: заинтересованным сторонам, которым было необходимо охватить свои целевые группы, во многих случаях приходилось прибегать к переводу данной информации;
- нехватка ресурсов: данная проблема тесно связана с предыдущей, в особенности применительно к организациям, располагающим меньшим объемом финансовых ресурсов. В то время как у некоторых из заинтересованных сторон имелась возможность выделить часть своего бюджета на услуги письменных переводчиков или задействовать уже имеющихся в штате сотрудников, способных выполнять задачи по письменному переводу, у других не имелось требуемых ресурсов для перевода всей необходимой информации. Даже в случаях, когда имелась возможность предоставления информации на неофициальных языках, такая информация зачастую публиковалась с некоторой задержкой, что порой приводило к определенному недоверию;

- неэффективность кампании по вакцинации: публикуемая информация, распространяемая среди различных целевых групп, даже будучи переведенной на необходимый язык, имела достаточно общее назначение. Некоторые из опрошенных с сожалением отмечали, что со стороны правительства не поступало более конкретной информации, в частности, для информирования не желающих вакцинироваться;
- отсутствие ясности в публикуемой информации: несколько опрошенных отметили, что информация из официальных источников была чересчур сложной и воспринималась с трудом, в связи с чем советовали использовать более краткий и упрощенный формат для обеспечения общей понятности и доступности. Упоминались также низкое качество и противоречивость официальных переводов на русский язык;
- сбивающие с толку или противоречивые сообщения из официальных источников: данный аспект озвучивался многими опрошенными, при этом некоторые из них жаловались на то, что информация из различных официальных источников, которую им было необходимо донести до целевых групп, носила противоречивый характер или менялась в течение короткого периода времени. Применительно к плану вакцинации менялись указания и рекомендации, что влекло за собой недоверие со стороны граждан. К примеру, администрация Таллиннского университета получила информацию, что все сотрудники учебных заведений, включая вузы, входят в приоритетную группу по вакцинации против COVID-19. В университете приступили к составлению списка сотрудников, желающих пройти вакцинацию. Следом за этим министерство приняло решение, что сотрудники вуза не будут включены в приоритетную группу;
- противоречивая информация из правительственных источников и от медицинских специалистов: представители компании VKG утверждают, что рекомендовали сотрудникам проконсультироваться у лечащих врачей, однако некоторые из врачей посоветовали не проходить вакцинацию. Компании и НПО не могут контролировать подобные ситуации по той причине, что их руководители не являются специалистами в сфере медицины. Некоторые из опрошенных призвали к более активному сотрудничеству между государственными организациями и лечащими врачами для устранения потенциальных рисков, решения проблемы дезинформации и стимулирования граждан к прохождению вакцинации;

- дезинформация: одной из серьезных проблем, с которыми столкнулись почти все организации, было активное распространение недостоверной информации, в частности, касательно вакцинации и ее побочных эффектов. Социальные сети стали ареной для жарких дебатов и местом размещения сотен публикаций, доступ к которым имел любой желающий. По сообщениям издания Delfi в какой-то момент им пришлось отключить возможность оставлять комментарии как на веб-сайте, так и на соответствующей странице в Facebook из-за большого количества ненормативной лексики, агрессивных высказываний, размещения ссылок на сомнительные блоги и сайты, а также по причине публикации сомнительных утверждений. Для сравнения, во время войны в Украине разделы комментариев на веб-сайте издания и в группах Facebook были оставлены открытыми для возможности пользователей высказывать различные мнения;
- недоверие: недоверие отчасти является следствием перечисленных выше проблем. Среди некоторых слоев населения доверие к правительству опустилось особенно низко. Подобная немаловажная проблема, актуальная еще до пандемии, в кризисных условиях встает особенно остро. Некоторые из опрошенных утверждают, что уделяли большое внимание процессу выстраивания доверия среди своих сотрудников или целевых групп населения, однако за пределами сферы их деятельности их влияние было крайне ограничено.





ПРАКТИКИ, ДОКАЗАВШИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

- Использование упрощенного формата публикаций для целевых групп и оказание необходимой помощи в понимании представленной информации. Некоторые из заинтересованных сторон предпринимали меры по упрощению информации из официальных источников и повышению ее ясности и доступности.
- Поддержка сотрудников в период пандемии. Компания Wise в рамках своей программы поддержки сотрудников (анг. Employee Assistance Programme) оказывала содействие своим сотрудникам в вопросах поддержания психического здоровья. Поскольку сотрудники компании работали преимущественно удаленно, мероприятия, такие как йога, кулинарные занятия и кофе-брейки, были организованы в виртуальном формате. Подобные мероприятия давали возможность сотрудникам отвлекаться на перерыв, оставаться на связи со своей командой и обмениваться опытом, выходящим за рамки работы.
- Оказание поддержки уязвимым группам. В компании VKG предоставлялись рекомендации для граждан, находившихся в изоляции во время пандемии, когда считалось, что местные органы власти не предоставляют доступную информацию для пожилых людей.
- Более активное взаимодействие между различными группами населения. Эстонский совет по делам беженцев использует одни и те же каналы для предоставления информации на различных языках, что позволяет внести определенный вклад в объединение групп, использующих эти языки.
- Отслеживание эффективности донесения информации. Некоторые из заинтересованных сторон отслеживали на собственных учетных записях в социальных сетях эффективность выбранных методов информационного взаимодействия, включая взаимодействие постами различных типов, форматов и т. п.
- Использование менее часто используемых каналов для охвата дополнительных слоев населения. К примеру, использование листовок в многоквартирных домах с более высокими показателями заражаемости, а также каналов в Whatsapp и SMS-сообщений.
- Особый акцент на мерах по обеспечению информирования сотрудников и повышению доверия. Ряд заинтересованных сторон, не имеющих отношения к органам власти, продемонстрировали особое стремление обеспечить

эффективность информационного взаимодействия с собственными сотрудниками и повышение доверия с их стороны. Например, уровень вакцинации среди сотрудников VKG, компании, направившей значительные ресурсы на информационное взаимодействие с собственными сотрудниками, в феврале 2022 года составил 90 %, что на 35 % выше средневзвешенного аналогичного показателя по региону (RUP, 2022 г.).

- Уделение большего внимания информационному взаимодействию с англоязычной частью населения. Часть опрошенных подчеркнули необходимость повышения эффективности информационного взаимодействия с англоговорящими гражданами. Несмотря на то, что данная группа по сравнению с русско- и эстонговорящей частью населения является достаточно немногочисленной, доля граждан, использующих английский язык в качестве *лингва франка* в Эстонии, продолжает расти. В качестве примера удачной практики можно привести проект «Центр Таллинна для новоприбывших», который способствовал распространению информации среди данной целевой группы и активному ее вовлечению в жизнь общества. В результате, Министерство культуры заключило аналогичные соглашения в Пярну и Раквере.
- Совершенствование практик дистанционного обучения и коммуникации. Важность дистанционного обучения и обеспечения бесперебойности образовательной деятельности во время пандемии была подчеркнута Фондом интеграции. Аналогичные мнения высказывались в ходе опроса представителей университетов. Преподаватели в кратчайшие сроки адаптировались к сложившимся условиям, благодаря чему обучение проходило в практически бесперебойном режиме. При этом пандемия внесла серьезные коррективы в способы общения обозначенных в настоящем докладе групп. К примеру, в порядке вещей стало использование чатов и рабочих мессенджеров для поддержания связи с коллегами и проведения деловых встреч. В целом изменились требования даже к физическому присутствию на рабочем месте.

Рекомендации

В настоящем докладе мы изложили некоторые выводы, полученные в результате опроса различных участников информационного взаимодействия, которые стремились обеспечить связь с группами населения с ограниченными знаниями эстонского языка в период пандемии COVID-19. Далее приводятся наиболее важные с точки зрения исследователей рекомендации:

- развивать более тесное сотрудничество между правительственными учреждениями и другими заинтересованными сторонами, участвующими в распространении информации в условиях кризиса, в следующих целях:
 - сбор отзывов заинтересованных сторон, более тесно взаимодействующих с целевыми группами, и поэтому обладающих большим потенциалом оценки как эффективности стратегий информационного взаимодействия, так и основных проблем;
 - разработка стратегий коммуникации, подчеркивающих посредническую роль неправительственных заинтересованных сторон в укреплении доверия со стороны целевых групп в контексте недостаточного уровня доверия к госинститутам;
 - поддержка организаций и учреждений, которым требуется больше ресурсов для сотрудничества в области коммуникаций.
- обеспечивать более высокую эффективность информационного взаимодействия на неофициальных языках с самого начала чрезвычайной ситуации для противодействия росту недоверия к надежным источникам и доверия к ненадежным;
- придерживаться упрощенного формата публикаций для доступности и понятности информации;
- адаптировать информацию на различных языках для различных целевых групп с учетом потребностей (в частности, степени доверия к органам власти, привычным источникам информации, включая зарубежные источники, а также доступность используемого формата);
- стимулировать расширение использования систем машинного перевода в чрезвычайных ситуациях (с соответствующим обучением) для решения проблем, связанных, к примеру, с нехваткой финансовых ресурсов, быстрым распространением информации и нехваткой профессиональных переводчиков для конкретных языковых пар.

Список литературы

- Ээсмаа, М. (12.03.2021) «Graafik». *Delfi*. <https://www.delfi.ee/artikkel/92823061/graaфик-eesti-tousis-suhtelise-nakatumisnaiduga-maailmas-esikohale>
- Гамзеев, Э. (27.12.2020) «Esimesena Eestis koroonavaktsiini saanud Jelena Rozinko: Loodan, et vaktsiin aitab kiiremini naasta tavapärasesse ellu». *Uudised*. <https://pohjarannik.postimees.ee/7142093/esimesena-eestis-koroonavaktsiini-saanud-jelena-rozinko-loodan-et-vaktsiin-aitab-kiiremini-naasta-tavaparasesse-ellu>
- Каасик, К. (14.01.2021) «Video pressikonverentsilt». *Delfi*. <https://www.delfi.ee/artikkel/92258901/video-pressikonverentsilt-reformierakond-ja-keskerakond-seavad-labiraakimiste-fookusesse-koroonakriisi>
- Келомеес, Х. (08.04.2021) «Puust ja punaseks». *Delfi*. <https://www.delfi.ee/artikkel/93080879/puust-ja-punaseks-mille-vastu-toompeal-protestitakse>
- Кивистик, К. (2020 г.) «Eesti elanike keeleoskus ja -kasutus, inimestevahelised kontaktid, sallivus ning eesti keele väärtustamine». *Eesti Ühiskonna lõimumismonitooring 2020*. Tallinn: Kultuuriministeerium, стр. 101–117.
- Коок, У., Сарв, Х., Наэль, М. (09.12.2020) «Valitsus paneb uuest nädalast kõik koolid alates 1. klassist kinni, erandkorras säilib kaugõpe». *Eesti Rahvusringhääling | ERR*. <https://www.err.ee/1201306/valitsus-paneb-uuest-nadalast-koik-koolid-alates-1-klassist-kinni-erandkorras-sailib-kaugop>
- Кооритс, В. (12.03.2020) «Eestis kehtestati eriolukord: Avalikud kogunemised on keelatud, koolid, kinod ja teatrid kinni, piiridel kontroll». *Delfi*. <https://www.delfi.ee/artikkel/89207583/eestis-kehtestati-eriolukord-avalikud-kogunemised-on-keelatud-koolid-kinod-ja-teatrid-kinni-piiridel-kontroll>
- Наэль М., Крюков, А., Пярли, М. (25.03.2020) «Koroonaviirus nõudis Eestis esimese inimelu». *Eesti Rahvusringhääling | ERR*. <https://www.err.ee/1068635/koroonaviirus-noudis-eestis-esimese-inimelu>
- Майсте М., Пып А. (2018 г.) «Rahvastiku registreerimine». *Eestis 1. detsembril 1941: tulemuste analüüs*, стр. 39–59.
- Макарова, М. (2020 г.) «COVID-19 teemaline küsitlus 10. voor (19.-20.05.2020) üldraport». *Riigikantselei*. https://riigikantselei.ee/uuringud?view_instance=1¤t_page=1
- Одамус, М. (16.05.2021) «Eestis on vähemalt ühe doosiga vaktsineeritud üle 400 000 inimese – vaktsineeri.ee». *Vaktsineeri.Ee*. <https://vaktsineeri.ee/uudised/eestis-on-vahemalt-uhe-doo-siga-vaktsineeritud-ule-400>
- Осиновский, Е. (08.12.2020) «Jevgeni Ossinovski: Valitsus on viiruse teises laines totaalselt läbi kukkunud». *Eesti Rahvusringhääling | ERR*. <https://www.err.ee/1200346/jevgeni-ossinovski-valitsus-on-viiruse-teises-laines-totaalselt-labi-kukkunud>
- Осиновский, Е. (13.10.2021) «Евгений Осиновский: пять предложений, как ускорить вакцинацию». *ERR*. <https://rus.err.ee/1608367956/evgenij-osinovskij-pjat-predlozhenij-kak-uskorit-vakcinaciju>
- Отс, М. (03.10.2021) «Eesti koroonavaktsiinide varu on kasvanud üle 200 000 doosi». *Eesti Rahvusringhääling | ERR*. <https://www.err.ee/1608357554/eesti-koroonavaktsiinide-varu-on-kasvanud-ule-200-000-doo-si>
- Отсмаа, М. (11.11.2020) «Jõks: Valitsuskommunikatsioon maskide teemal oli vastuoluline ja segadust tekitav». *Eesti Rahvusringhääling | ERR*. <https://www.err.ee/1157642/joks-valitsuskommunikatsioon-maskide-teemal-oli-vastuoluline-ja-segadust-tekitav>
- Пальги, Г. (24.09.2020) «Õiguskantsleri kriitikanool tabas terviseametit: Kommunikatsiooniga on nüüd minu meelest juba päris halvasti». *Delfi*. <https://www.delfi.ee/artikkel/91142833/oiguskantsleri-kriitikanool-tabas-terviseametit-kommunikatsiooniga-on-nuud-minu-meelest-juba-paris-halvasti>

- Ребане, Р. (07.03.2021) «Raul Rebane: Five proposals for the coronavirus crisis». *ERR*.
<https://news.err.ee/1608133702/raul-rebane-five-proposals-for-the-coronavirus-crisis>
- RUP (2022 г.) *VKG хочет сократить срок карантина для зараженных омикроном работников*.
 Правовые, Бухгалтерские и Бизнес Новости Эстонии.
<https://ru.rup.ee/novosti/obshchestvo/vkg-khochet-sokratit-srok-karantina-dlia-zarazhennykh-omikronom-rabotnikov>
- Саар, И. (11.10.2020) «Indrek Saar: Viiruse ohjamise asemel tegelevad ministrid punktinoppimisega». *Eesti Rahvusringhääling | ERR*.
<https://www.err.ee/1145110/indrek-saar-viiruse-ohjamise-asetel-tegelevad-ministrid-punktinoppimisega>
- Салу, М. (03.03.2020) «Tanel Kiik: Kõige mustem stsenaarium on 30 000 nakatunut». *Eesti Ekspress*.
<https://ekspress.delfi.ee/artikkel/89113613/tanel-kiik-koige-mustem-stsenaarium-on-30-000-nakatunut>
- Сильдам, Т. (13.12.2020) «Toomas Sildam: Enam ei saa aru, mis on valitsuse tehtud piirangute mote». *Eesti Rahvusringhääling | ERR*. <https://www.err.ee/1206466/toomas-sildam-enam-ei-saa-arumis-on-valitsuse-tehtud-piirangute-mote>
- Statistics Estonia (2022 г.) Population by ethnic nationality (RV0222U: Rahvastik soo, rahvuse ja maakonna järgi). https://andmed.stat.ee/et/stat/rahvastik__rahvastikunaitajad-ja-koosseis__rahvaarv-ja-rahvastiku-koosseis/RV0222U
- Tallinna Strateegiakeskus (2021 г.) *Статистический ежегодник Таллинна 2021*.
<https://www.tallinn.ee/et/media/309790>
- Turuuringute, A.S. (2020 г.) «COVID-19 teemaline küsitlus 2.voor». Riigikantselei.
https://riigikantselei.ee/uuringud?view_instance=1¤t_page=1
- Turuuringute, A.S. (2021 г.) COVID-19 teemaline küsitlus 29. küsitluslaine.
https://riigikantselei.ee/uuringud?view_instance=1¤t_page=1
- Тикерпери, М.-Л. (11.12.2020) «Mari-Liis Tikerperi: Koolid vajavad ja väärivad selgemaid sõnumeid». *Eesti Rahvusringhääling | ERR*. <https://www.err.ee/1204501/mari-liis-tikerperi-koolid-vajavad-ja-vaarivad-selgemaid-sonumeid>
- Вайнкюла, К. (09.02.2021) «Hull võidujooks ajaga: Tervishoiutöötajad jätaavad vaktsineerimisele tulemata, aga teistele vaktsiini anda ei tohi». *Eesti Ekspress*.
<https://ekspress.delfi.ee/artikkel/92497349/hull-voidujooks-ajaga-tervishoiutootajad-jatavad-vaktsineerimisele-tulemata-aga-teistele-vaktsiini-anda-ei-tohi>
- Вайно, Р., Уайт, А. (01.03.2021) «MEP: Russian populace not sufficiently informed about COVID-19 vaccines». *ERR*. <https://news.err.ee/1608126421/mep-russian-populace-not-sufficiently-informed-about-covid-19-vaccines>
- Васли, К. (27.02.2020) «Otdeblogil, videod ja fotod». *Delfi*.
<https://www.delfi.ee/artikkel/89063523/otseblogi-videod-ja-fotod-lux-expressi-tegevjuht-koroonaviirusega-nakatunut-soidutanud-buss-porutas-edasi-peterburi-bussijuht-aga-soitis-teise-bussiga-hommikul-riiga>
- Ветик, Р., Кунитсон, Н., Коппель, К., Шарарьяр, Н., Польшин, И. (2021 г.) «Eesti Ühiskonna lõimumise suur pilt. Segregatsioonist sidususeni?». *Eesti Ühiskonna lõimumismonitooring 2020*. Tallinn: Kultuuriministeerium, стр. 101–117.
- Уайт, А. (05.11.2021) «President: The government should have done much better in managing pandemic». *ERR*. <https://news.err.ee/1608393848/president-the-government-should-have-done-much-better-in-managing-pandemic>

Проект «Повышение эффективности информационного взаимодействия с мигрантами в целях обеспечения готовности к кризисным ситуациям: практический опыт в условиях пандемии COVID-19»

🌐 crisistranslation.tlu.ee



TALLINNA ÜLIKOOL

