

УДК 327.5/.8(470+571:477.6):061.1ОБСЕ-047.36]"201"
DOI 10.30970/vir.2019.47.0.10986

ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ СПЕЦІАЛЬНОЇ МОНІТОРИНГОВОЇ МІСІЇ ОБСЄ В КОНТЕКСТІ КОНФЛІКТУ НА СХОДІ УКРАЇНИ

Галина Паламарчук

*Львівський національний університет імені Івана Франка,
вул. Університетська, 1, м. Львів, Україна, 79000, тел. (032) 239 41 32,
e-mail: halinaspalamarchuk@gmail.com*

Спеціальна моніторингова місія (СММ) ОБСЄ відгукнулася на запрошення Уряду України та залишається єдиною організацією, що забезпечує міжнародну присутність безпосередньо в зоні конфлікту на Сході України, відповідно до рішення Постійної ради ОБСЄ 2014 року. Неозброєні цивільні спостерігачі, представники держав-учасниць ОБСЄ, забезпечують постійний моніторинг подій на лінії розмежування та по всій території України, здійснюють контроль за виконанням Мінських домовленостей, а також сприяють фасилітації діалогу між усіма сторонами конфлікту. Інформаційно-комунікаційна діяльність є основою діяльності Місії, що визначено цілями її мандату. Комунікація та інформаційний обмін здійснюють безпосередньо як керівництво Місії, голова та заступник, так і команди спостерігачів на місцях поблизу лінії розмежування та у десяти областях по всій території України. Основна цільова аудиторія СММ – 57 країн-учасниць ОБСЄ, проте у своїй діяльності місія застосовує широкий комунікаційний інструментарій. Це дає їй змогу здійснювати інформаційну взаємодію із різноманітними цільовими аудиторіями, що, своєю чергою, значною мірою сприяє ефективному виконанню цілей, визначених мандатом Місії.

Ключові слова: ОБСЄ; Спеціальна моніторингова місія ОБСЄ в Україні (СММ); комунікація; медіація; конфлікти.

У сучасному глобалізованому та взаємозалежному світі протистояння викликам та загрозам безпеці держави неможливе без підтримки міжнародної спільноти та участі міжнародних організацій. Отож дедалі більшої ваги набуває діяльність таких безпекових міжнародних організацій, як ОБСЄ, що допомагають привернути увагу міжнародної спільноти до існування конфліктних ситуацій як таких, що можуть забезпечити моніторинг та міжнародну присутність в зоні конфлікту, а також виконувати функції медіаторів між його сторонами. Оскільки інформаційні потоки сьогодні не обмежуються державними кордонами, інформація може значною мірою

впливати на перебіг конфліктів, їхнє сприйняття міжнародною спільнотою, що, своєю чергою, має прямий вплив на прийняття конкретних заходів щодо врегулювання конфліктних ситуацій, і державами, втягнутими у конфлікт, і міжнародною спільнотою. За цих обставин постає необхідність дослідження інформаційно-комунікаційної діяльності ОБСЄ в контексті виникнення та перебігу конфліктів. Особливо актуальним таке дослідження є для України, оскільки ОБСЄ – єдина міждержавна, безпекова інституція, залучена у врегулювання конфлікту на Сході нашої держави, а Спеціальна моніторингова місія ОБСЄ в Україні забезпечує безпосередню присутність міжнародної організації в зоні конфлікту.

Місія СММ ОБСЄ складається із незброєних цивільних спостерігачів, а також міжнародних працівників, що є представниками держав-учасниць ОБСЄ. Команди спостерігачів забезпечують міжнародний моніторинг подій у зоні конфлікту та спостерігають за безпековою ситуацією в Україні загалом. Спостерігачі ОБСЄ мають свої представництва у десяти містах України (Чернівцях, Дніпрі, Донецьку, Івано-Франківську, Харкові, Херсоні, Луганську, Львові, Одесі), головний офіс розташований у Києві [22]. СММ ОБСЄ скерована на запрошення Уряду України та відповідно до рішення Постійної ради ОБСЄ № 1117 (21 березня 2014) 2014 року терміном на шість місяців, що згодом, на прохання держави, було продовжено ще на шість місяців рішенням № 1129 (22 липня 2014) [33], та на 12 місяців рішеннями № 1162 (12 березня 2015) [34], № 1199 (18 січня 2016) [35], № 1246 (16 березня 2017) [36], № 1289 (22 березня 2018) [37], № 1323 (29 березня 2019) [38]. Відповідно до рішення № 1323, СММ ОБСЄ оперуватиме на території України до 31 березня 2020 року.

Отже, СММ здійснює свою діяльність відповідно до мандата № 1117 за рішенням Постійної ради ОБСЄ від 21 березня 2014 року. Відповідно до цього рішення, основне завдання Місії – сприяння зниженню напруженості та забезпечення миру, стабільності і безпеки, а також моніторинг та підтримка здійснення всіх прийнятих у рамках ОБСЄ принципів і зобов'язань. СММ повинна проводити свою діяльність у співпраці із виконавчими структурами ОБСЄ, а також із відповідними суб'єктами міжнародної спільноти, такими як ООН і Рада Європи [18].

СММ ОБСЄ відіграє важливу роль у Мінському процесі, оскільки забезпечує контроль над виконанням Мінських домовленостей та слугує своєрідним комунікаційним мостом між конфліктуючими сторонами. Після підписання Мінського Протоколу (5 вересня 2014), Мінського Меморандуму (19 вересня 2014) та Комплексу заходів щодо виконання Мінських домовленостей (12 лютого 2015) було визначено функції СММ, пов'язані із необхідністю забезпечення постійного моніторингу виконання зазначених угод [27; 32; 39]. Основні завдання СММ полягають у спостереженні за відведенням важкого озброєння від лінії розмежування, фіксації фактів порушення режиму припинення вогню, спостереження за гуманітарною та безпековою ситуацією в зоні конфлікту.

Аналізуючи основні завдання Місії, визначені у рішенні № 1117, можна стверджувати, що основу її діяльності складає саме інформаційно-комунікаційна взаємодія, яка полягає, насамперед, у зборі інформації та передачі її у формі звітів Постійній раді та усім країнам-учасникам ОБСЄ. СММ повинна встановлювати, перевіряти та доповідати факти, реагувати на конкретні інциденти та повідомляти про порушення основоположних принципів і зобов'язань, прийнятих у рамках ОБСЄ, моніторити дотримання прав і основних свобод людини, а також доповідати про будь-які обмеження свободи пересування СММ або про інші обставини, що перешкоджають виконанню її мандата. У документі також визначено, що з метою виконання своїх завдань членам Місії потрібно налагодити комунікацію як із органами державної влади, на різних рівнях, представниками громадянського суспільства, так і з різноманітними групами місцевого населення. Ще одним комунікаційним аспектом, що також визначений серед основних завдань Місії, є фасилітація діалогу на місцях з метою зниження напруженості та сприяння нормалізації ситуації [18].

Підтвердженням того, що комунікація відіграє ключову роль у функціонуванні Місії, є і те, що голова та його заступник, окрім виконання суто управлінських і представницьких функцій, є активними учасниками комунікаційної взаємодії із різноманітними цільовими аудиторіями. Проаналізуємо комунікаційну діяльність голови та заступника місії на прикладі чинного і незмінного із 2014 року Голови СММ ОБСЄ Посла Ертугрула Апакана (Туреччина) та Першого заступника СММ 2014–2018 рр. Александра Хуга (Швейцарія).

Голова СММ здійснює активну діяльність із забезпечення комунікації з різними аудиторіями, зокрема, організовує зустрічі із представниками місцевої влади, лідерами громадської думки, представниками громадських організацій та нацменшин, бере участь у круглих столах, форумах та читає лекції в університетах. Також він регулярно здійснює робочі візити, відвідує пункти спостереження та передові патрульні бази для власної оцінки безпекової ситуації, спілкується зі спостерігачами, що здійснюють патрулювання та моніторинг у зоні конфлікту і на окупованих територіях.

У відповідь на безпекові інциденти, що виникають у зоні конфлікту, зокрема, грубі порушення Мінських домовленостей, обстріли житлових районів, де проживають мирні жителі, пошкодження об'єктів цивільної інфраструктури, перешкоджання роботі щодо її відновлення чи, випадки, обмеження свободи пересування або насильства проти спостерігачів, голова Місії реагує у формі офіційних заяв із закликами припинення вогню та мирного врегулювання ситуації [15; 16].

Голова СММ, зазвичай, супроводжує офіційних представників ОБСЄ під час їхніх візитів в Україну. Для прикладу, 2015 року Ертугрул Апакан разом із Генеральним секретарем ОБСЄ Ламберто Заньєром провели зустрічі із командою СММ, яка працює у Дніпрі, та вимушеними переселенцями, які постраждали внаслідок конфлікту. За результатами цих зустрічей опубліковано

спільну заяву щодо готовності СММ спостерігати за дотриманням режиму припинення вогню і взаємодіяти з усіма сторонами, уповноваженими виконувати мирну угоду [10]. Згодом у вересні 2015 вони разом відвідали південь Донецької області задля оцінки гуманітарної ситуації та ситуації з безпекою [11]. У січні 2017 року посол Ертугрул Апакан супроводжував чинного голову ОБСЄ, на той час міністра закордонних справ Австрії Себастьяна Курца, під час його спільного візиту із Міністром закордонних справ України Павлом Клімкіним у Донецьку область [8]. Аналогічно 2018 року голова СММ супроводжував чинного голову ОБСЄ Анджеліно Альфано під час його до Маріуполя, а також Генерального секретаря ОБСЄ Томаса Гремінгера у липні 2018 року [12; 13].

Голова СММ регулярно (кожні три місяці) виступає на засіданнях Постійної ради ОБСЄ з доповідями, звітуючи про останні спостереження СММ щодо ситуації з безпекою, загальної ситуації в Україні та діяльності Місії, вносить застереження та поради щодо покращення безпекової ситуації чи роботи Місії, закликає сторони виконувати взяті на себе зобов'язання, дотримуватись режиму припинення вогню та сприяти мирному врегулюванню конфлікту [15]. Також голова СММ періодично виступає із доповідями щодо ситуації в Україні та діяльності СММ, пов'язаної з кризою, в інших міжнародних організаціях, зокрема на засіданнях Ради Безпеки ООН [7].

Подібним чином здійснює комунікаційну діяльність заступник голови Місії, зокрема регулярно відвідує з офіційними візитами різні міста та селища на Сході України (Донецьк, Дніпро, Маріуполь, Луганськ, Широкіне, Горлівку, Торецьк, інші населені пункти) з метою оцінки гуманітарної ситуації на місцях, оцінки заходів безпеки та роботи спостерігачів, відкриття нових передових патрульних баз, а також для проведення зустрічей та бесід із місцевим населенням, внутрішньо переміщеними особами та представниками громадянського суспільства. Заступник голови Місії бере участь у міжнародних та українських симпозиумах, форумах та круглих столах, присвячених пов'язаним із конфліктом подіям та діяльності Місії [15].

Отже, виокремлюючи та аналізуючи інформаційно-комунікаційну діяльність голови СММ та його заступника, можна стверджувати, що вони беруть активну участь у здійсненні інформаційно-комунікативної взаємодії на різних рівнях (відповідно до посад). Регулярна комунікація із громадськістю та лідерами громадської думки сприяє підвищенню ефективності та збільшує вірогідність бажаного донесення інформації до якомога ширшого кола осіб, а також дає змогу отримати зворотний зв'язок. Взаємодія зі спостерігачами та візити вищих посадових осіб СММ та іноземних гостей на передові патрульні бази сприяють розширенню кола поінформованих осіб щодо ситуації в зоні конфлікту.

Робота з врегулювання конфлікту на Сході України є одним із найважливіших завдань Місії. Водночас спостерігачі СММ не лише фіксують пошкодження та руйнування об'єктів цивільної інфраструктури, а й задля покращення гуманітарної ситуації в зоні конфлікту сприяють налагодженню діалогу між конфліктуючими сторонами безпосередньо на місцях виникнення

проблем. Наприклад, спостерігачі сприяють встановленню локального перемир'я та припинення вогню (створення так званих «вікон тиші») задля відновлення критично важливої інфраструктури – ремонту доріг, ліній електропередачі, газопроводу чи відновлення водопостачання [15]. Одним із прикладів такої діяльності може слугувати ремонт водогону та допомога у відновленні водопостачання у районах Донецької та Луганської областей у червні–серпні 2015 року. Тоді СММ займалась координацією комунікації між сторонами конфлікту задля забезпечення локального режиму припинення вогню, узгоджувала час проведення ремонтних робіт та спостерігала за їхнім безпосереднім здійсненням, у результаті чого відновили водопостачання для населення, що проживає на непідконтрольних територіях [6]. Подібним чином Місія реагувала та сприяла ремонту на Донецькій фільтрувальній станції, відновленню ліній електропередачі, трубопроводів тощо.

Під час встановлення локальних режимів припинення вогню СММ найповніше реалізовує свої комунікаційні функції, оскільки Місія: по-перше, сприяє встановленню та налагодженню комунікації між учасниками конфлікту; по-друге, забезпечує координацію та контролює процес здійснення такої комунікації (виконує функцію медіації); по-третє, допомагаючи у покращенні гуманітарної ситуації в зоні конфлікту, СММ сприяє налагодженню взаємодії із місцевим населенням.

Спостерігачі СММ здійснюють цілодобовий моніторинг на лінії розмежування та в зоні конфлікту, що забезпечують завдяки використанню технічних засобів, таких як цілодобові камери спостереження та безпілотні літальні апарати (переглянути приклади зйомки можна на офіційному Ютуб каналі СММ) [31]. Проте моніторингова діяльність Місії не обмежується лінією розмежування і контролем виконання мінських зобов'язань. Спостерігачі також фіксують, підтверджують та уточнюють кількість жертв та постраждалих серед цивільного населення, у тому числі випадки зі смертельними наслідками, моніторять протестні акції суспільства, марші на підтримку ЛГБТ-спільнот та інші масові зібрання й окремі судові процеси на території України загалом [15].

Ще одним комунікаційним інструментом, яким оперує у своїй діяльності СММ, є різноманітні кампанії з інформування населення стосовно важливих проблем та небезпек, пов'язаних із конфліктом, які місія проводить регулярно. Для прикладу, з метою підвищення обізнаності з питань протимінної безпеки серед школярів, представники СММ розробляли та розповсюджували інформаційні листівки, що попереджають про небезпеку мін і боєприпасів, які не розірвалися. В рамках такої кампанії також проводили інтерактивні уроки у школах Донецької і Луганської областей, на яких школярі мали змогу ознайомитись із правилами протимінної безпеки та дізнатися, як вберегтися від нещасних випадків [20]. Такого типу кампанії здійснюють не лише з метою безпосереднього інформування та попередження населення про небезпеки, пов'язані із конфліктами, а й сприяють налагодженню контактів та здійсненню комунікації із ширшими цільовими аудиторіями.

У своїй інформаційній діяльності СММ часто використовує річниці, пам'ятні чи святкові дати для привернення уваги до різноманітних проблем. Наприклад, до річниці трагічних подій 2 травня 2014 року в Одесі СММ сприяла проведенню круглого столу з активістами з метою запобігання виникненню напруги, у роковини трагедії МН17 висловлювала співчуття родичам загиблих, нагадувала про загрози конфлікту для мирного населення та водночас інформувала про власну роль у проведенні початкових пошукових робіт [5; 14].

У Всесвітній день водних ресурсів СММ закликала сторони конфлікту забезпечити доступ до питної води для населення та збереження інфраструктури водопостачання [21], у Міжнародний день захисту дітей закликала припинити насилля задля нормалізації умов життя дітей [23], з нагоди Міжнародного дня просвіти щодо мінної небезпеки звертала увагу на роль місії у виявленні та знешкодженні мін і боєприпасів, які не вибухнули, нагадувала сторонам конфлікту про їхні зобов'язання щодо протимінної діяльності та привертала увагу до проблеми існування загрози для цивільного населення від нерозірваних мін та снарядів [1].

Значну увагу приділяють питанню прав жінок. Зокрема, представники СММ наголошують на важливості залучення до процесу врегулювання конфлікту та постконфліктної розбудови у річницю прийняття резолюції Ради Безпеки ООН 1325 «Жінки, мир, безпека»; закликають до забезпечення захисту і залученості жінок у Міжнародний день боротьби за ліквідацію насильства щодо жінок чи з нагоди Міжнародного жіночого дня 8 березня, до ширшого залучення жінок до процесу прийняття рішень на високому рівні в рамках зусиль, спрямованих на досягнення миру і безпеки [2; 3; 4]. У цьому контексті варто також згадати кампанію «16 днів проти гендерно зумовленого насильства», у рамках якої СММ провела низку заходів, спрямованих на підвищення рівня обізнаності про наслідки гендерно зумовленого насильства у контексті збройного конфлікту, зокрема, ОБСЄ-кафе, обговорення у фокус-групах та презентації у навчальних закладах по всій Україні [9].

Використання річниць, трагічних чи святкових дат дає змогу привернути увагу ширших груп людей до проблем, пов'язаних із конфліктом, і в такий спосіб потенційно розширити цільову аудиторію для комунікаційної взаємодії.

Відповідно до визначених мандатом цілей, основною цільовою аудиторією для здійснення комунікаційної діяльності Місії є 57 країн-учасниць ОБСЄ. Комунікація з іншими суб'єктами взаємодії, такими як органи місцевої влади, представники громадянського суспільства тощо, здійснюється лише з метою сприяння діяльності СММ, що відповідає завданням, визначеним у мандаті [26].

Представники СММ ОБСЄ безпосередньо взаємодіють із представниками громадянського суспільства, неурядовими громадськими організаціями на трьох рівнях: на загальноорганізаційному рівні, на рівні основного представництва в столиці України – Києві, а також на локальному рівні (в областях поблизу лінії розмежування). Локальну взаємодію умовно поділяють на: комунікацію із представниками громадянського суспільства на контрольованій Україною території, де їхня діяльність є значно активнішою, злагожденішою та

відкритішою і не викликає особливих проблем та перепон для комунікації; взаємодію із представниками громадянського суспільства на непідконтрольних Україні територіях, де громадянське суспільство менше організоване, що створює певні труднощі у комунікації.

Загалом СММ взаємодіє із неурядовими громадськими організаціями з метою отримання інформації про інциденти, свідками яких стали їхні представники, оскільки в обов'язки СММ входить відстежування та встановлення фактів. На основі отриманої від організацій інформації, Місія скеровує патрулі для підтвердження чи спростування отриманих фактів. З цією ж метою СММ інформує громадські організації у випадках, коли спостерігачі фіксують, що у цивільного населення є потреба у ліках чи психологічній допомозі або ж у реконструкції зруйнованих будівель. Місія безпосередньо не надає допомогу такого плану, проте інформує громадські та міжнародні організації, що їхня допомога необхідна, здійснюючи тим самим інформаційну функцію. Хоча СММ сама не надає допомогу постраждалим та не здійснює відновлення інфраструктури самостійно, спостерігачі сприяють фасилітації діалогу, надають інформацію та допомагають працівникам громадських організацій отримати доступ до постраждалих [26].

Взаємодія спостерігачів СММ із представниками громадянського суспільства та неурядовими громадськими організаціями сприяє взаємному інформаційному обміну, що є корисним для обох сторін. Спостерігачі СММ ОБСЄ отримують від представників громадянського суспільства та органів влади інформацію, яка, після верифікації СММ (підтвердження чи спростування), сприяє ширшому інформаційному висвітленню подій. Своєю чергою, громадські організації та представники громадянського суспільства отримують від представників СММ важливу для них інформацію, що сприяє покращенню ефективності їхньої гуманітарної діяльності.

Основною формою здійснення інформаційної діяльності СММ ОБСЄ є різноманітні звіти, які умовно можна поділити на загальнодоступні, тобто відкриті для громадськості, та внутрішні, які розповсюджують лише серед держав-учасниць ОБСЄ. Серед доступних для широкої громадськості звітів вирізняють щоденні, оперативні та тематичні.

Щоденні спостереження публікують у формі звітів шість днів на тиждень, за винятком неділі. Щоденні звіти розміщують у відкритому доступі на офіційному сайті ОБСЄ трьома мовами (українською, англійською та російською). У звітах фіксують порушення режиму припинення вогню, інциденти (вибухи, випадки стрілянини тощо) у зоні конфлікту, здійснюють спостереження за виконанням Мінських домовленостей щодо відведення важкого озброєння та зменшення військової присутності на лінії розмежування, відстежують пошкодження чи руйнування інфраструктури прифронтових зон, а також фіксують процес її відновлення [25].

У процесі створення щоденний звіт СММ проходить такі етапи: збір та відправка інформації патрулем до команди, що обробляє її та надсилає у головний офіс у Києві, де працівники спеціального підрозділу опрацьовують її

щовечора. Кожного дня звітна інформація надходить близько 5 години, з вечора до ранку наступного дня команди готують попередню (чорнову) версію звіту, яку перевіряють у головному офісі у Відні, далі перекладають українською та російською мовами та публікують на сайті ОБСЄ приблизно в обід. Тобто інформація про події, які фіксують спостерігачі у своїх звітах одного дня, стає доступною для громадськості в обід наступного дня [26].

Однією із основних причин, чому звіти СММ, зазвичай, оприлюднюються пізніше, ніж повідомлення з'являються у ЗМІ, є постійна необхідність перехресної перевірки інформації на основі різних джерел перед її включенням у звіт. Спостерігачі СММ дотримуються суворих правил перевірки отриманої інформації. Вони не подають у своїх звітах неперевірені відомості чи чутки. Такий підхід важливий для отримання неспростовної достовірної інформації про реальну ситуацію у зоні конфлікту, зважаючи на наявність дезінформації чи можливість появи фейкових новинних повідомлень у ЗМІ [26].

Спостерігачі СММ зобов'язані звітувати про усі зафіксовані ними порушення режиму припинення вогню та інциденти на місцях, проте існує виняток із загального правила. Якщо своїм звітом СММ може поставити під загрозу безпеку особи (наприклад, якщо свідок надає інформацію делікатного характеру), у звітах спостерігачі не надають інформацію, що може допомогти ідентифікувати цю особу, оскільки у своїй роботі СММ дотримується принципу «не нашкідь» [26].

За небезпечних ситуацій (наприклад, інцидентів, що несуть загрозу активам чи персоналу СММ), Місія може опублікувати оперативний звіт. Такий тип є швидким звітом інформативного характеру. Зазвичай, його надають у день виникнення інциденту. Здебільшого оперативні звіти, за деякими винятками, доступні для широкого загалу, їх також надсилають усім країнам-учасникам ОБСЄ [26]. В оперативних звітах фіксують випадки реальних загроз, що виникають під час патрулювання СММ, постріли, вибухи, погрози та напади на працівників з боку збройних формувань, а також напади на безпілотні літальні апарати СММ, нищення та руйнування технічних засобів для спостереження [25].

Усі щоденні звіти за тиждень співробітники Місії підсумовують у тижневих звітах. Ці звіти не є публічними, їх розповсюджують лише серед представників 57 держав-учасниць ОБСЄ [26].

Тематичні звіти – розгорнуті звіти СММ, що доповнюють щоденні звіти Місії інформацією щодо гуманітарної ситуації в Україні та є результатом роботи СММ у галузі прав людини. Звіти є загальнодоступними на сайті ОБСЄ, не мають чіткої періодичності. Загалом станом на 2018 рік надано 12 тематичних звітів СММ. Серед основних тем таких звітів: ситуація з внутрішньо переміщеними особами в Україні; аналіз розвитку та діяльності громадянського суспільства; спостереження за безпековою ситуацією на заході країни; свобода пересування в Донецькій і Луганській областях; пересування через адміністративний кордон з Кримом; аналіз гуманітарної ситуації на тимчасово неконтрольованих Україною територіях; гендерні аспекти діяльності СММ; стан

правового захисту населення в контексті конфлікту на Сході України; кількість жертв серед цивільного населення в зонах конфлікту [24].

Місія також генерує похідні продукти від вищезгаданих звітів. СММ використовує їх у комунікації із громадськістю, під час інтерв'ю чи у соціальних мережах [26]. Прикладом можуть слугувати «Звіти про роботу Спеціальної моніторингової місії в Україні», в яких міститься інформація про останні події та актуальні новини, а також надається загальний огляд діяльності СММ. Ці звіти випускають із періодичністю раз на місяць із грудня 2014 року трьома мовами: англійською, українською та російською [15].

Голова Місії регулярно звітує у формі особистих звітів (виступів) перед Постійною радою ОБСЄ. Це визначено чинним мандатом Місії. Кожні 2–3 місяці він також подає письмовий звіт до Постійної ради [26].

Контроль над процесом обробки та публікації звітів здійснює власне Місія, здебільшого через відділ комунікації та зв'язків зі ЗМІ, який взаємодіє з громадськістю чи напряду, чи за допомогою соціальних мереж, інтерв'ю, заяв, чи виданих організацією звітів щодо перевірки достовірності фактів. Здебільшого Місія здійснює та контролює інформаційно-комунікаційну діяльність самостійно, в окремих випадках консультуючись із головним прес-офісом у Відні [26].

Звіти СММ є основним продуктом та формою комунікації Місії, за допомогою яких СММ взаємодіє з апаратом ОБСЄ, країнами-членами організації, іншими іноземними державами та міжнародними організаціями, державними структурами України та громадськістю.

Важливою характеристикою інформаційно-комунікаційної діяльності СММ ОБСЄ є її мережева присутність, оскільки саме завдяки інтернет-мережі Місія може найефективніше поширити свій контент (зокрема, звіти) та досягти ширшої аудиторії. Проаналізуємо присутність, контент та активність Місії у найпопулярніших соціальних мережах: Ютуб, Фейсбук, Твітер та Інстаграм.

СММ генерують власні відеоматеріали, розміщуючи їх на офіційному каналі у Ютуб. Судячи із кількості підписників (близько 1100 станом на 2018 р.), канал не є особливо популярним. Увесь наявний контент можна розділити на такі категорії: прес-брифінги, інформаційні ролики, відеоматеріали із пунктів спостереження та безпілотних літальних апаратів, а також реклама. Важливі інформаційні ролики, як і більшість інформаційних ресурсів Місії, надають трьома мовами за допомогою дубляжу або субтитрів [31].

Місія випустила лише один повноцінний рекламний ролик, який є головним відео каналу. Основна увага у ньому зосереджена на слогані Місії «Факти мають значення». У першій частині ролика зображені спостерігачі, які працюють у зоні конфлікту, складність їхньої роботи підкреслює погода, холод, сніг, працівники СММ одягнуті в теплі куртки, вони спілкуються з місцевими жителями та військовими. У другій частині ролика показана робота працівників в офісах, увагу акцентують на неупередженості, відкритості та загальній доступності зібраних матеріалів, які, своєю чергою, сприяють порозумінню конфліктуючих сторін та мирному врегулюванню конфлікту. Саме це і зображено в заключній

частині ролика у вигляді випуску новин, який дивиться пара вдома на дивані. У рекламі надають основну інформацію про Місію, зображують увесь цикл створення звіту – від збору інформації до її обробки та оприлюднення, бажаний вплив цієї діяльності – врегулювання конфлікту. Ролик подають трьома мовами (українською, англійською і російською) та у двох часових форматах – повній і скороченій версії.

Існування такого каналу засвідчує також, що організація здійснює певну діяльність для покращення не лише комунікації з громадськістю, а й іміджу. Це підтверджує наявність орієнтованого на звичайного глядача рекламного ролика, що зображає СММ як основного актора, який допоможе врегулювати конфлікт. Також це засвідчує і той факт, що ролик певний час був у ротатії українських телеканалів [31]. Тим не менш, оскільки СММ діє виключно відповідно до визначених у мандаті 1117 цілей, основою будь-якої діяльності Місії слугує імплементація мандата.

Оскільки СММ не позиціонує себе як публічна фігура, робота над іміджем не є основною ціллю Місії. Попри це, з метою налагодження ефективної комунікації із населенням, що, своєю чергою, сприяє імплементації мандата, представники Місії здійснюють і певну діяльність із покращення іміджу [26].

Загальні атрибути та символи іміджу СММ такі ж, як і в ОБСЄ, а саме: логотип та корпоративні кольори (синій і білий). Також, як зазначено вище, у СММ є слоган «Факти мають значення». Його застосовують у візуальних та відеоматеріалах, що поширює Місія. Логотип та корпоративні кольори – надзвичайно важливі не лише для ідентифікації Місії, а й безпосередньо у польовій роботі, оскільки саме ці елементи іміджу допомагають ідентифікувати спостерігачів і потенційно убезпечити їх під час патрулювань чи спілкування із мирними жителями.

Окрім Ютуб, присутність СММ у соціальних мережах забезпечують розміщення інформації на платформах Твітер, Фейсбук та Інстаграм під ніком «@oscesmm» (у Твітер варіант написання відрізняється – @OSCE_SMM).

На платформі Твітер СММ присутня із квітня 2014 року і має близько 28 тисяч підписників станом на 2019 р. Місія публікує пости регулярно, майже щодня, зрідка – через день і, здебільшого, трьома мовами (англійською, українською, російською). На Твітері СММ можна знайти пости про актуальні новини, роботу та основні здобутки Місії часто із посиланням на сайт ОБСЄ. Також публікують фото, інфографіку, посилання на ролики з Ютуб каналу Місії та репости твітів/заяв працівників ОБСЄ різних рівнів та підрозділів. Загалом контент має формальний характер, публікується регулярно та висвітлює основні аспекти діяльності Місії. Обліковий запис може слугувати джерелом актуальної інформації як для офіційних осіб, так і для громадськості загалом. Для користувачів існує можливість зворотного зв'язку через ретвіти, лайки та коментарі [30]. На своїй Фейсбук-сторінці СММ із травня 2014 р. розміщує аналогічний контент. Як зазначено в описі сторінки, працівники СММ заохочують до конструктивного обговорення діяльності Місії та готові сприймати конструктивну критику, якщо вона не міститиме особистих образ чи

закидів на адресу посадових осіб СММ. Отож Місія створює можливості та заохочує аудиторію до взаємодії. Отже, з точки зору комунікації основною перевагою цієї платформи є наявність не лише можливості для реакції (лайків, репостів), а й існування секції коментарів під кожним дописом, де читачі можуть залишати запитання та власний коментар, отримувати відповіді від представників Місії напряду [28].

Порівняно із Фейсбук та Твітер, Інстаграм-профіль СММ ОБСЄ є доволі новим і не таким активним у плані публікацій. Він функціонує із березня 2018 р. За період його існування у ньому розмістили лише 26 дописів. Фотографії, опубліковані на сторінці, зображують різні аспекти та характерні особливості роботи спостерігачів, а також труднощі та проблеми, що виникають у мирних жителів, які проживають поруч з лінією розмежування. Наявність цієї сторінки засвідчує намагання СММ поширювати інформування про свою діяльність ширшій аудиторії, проте нерегулярність та мала кількість публікацій зменшують її ефективність [29].

У сучасних реаліях неможливо ефективно здійснювати інформаційно-комунікаційну діяльність без використання соціальних мереж, саме тому СММ намагається забезпечити власну присутність на найпопулярніших медіа-платформах. Однак не всюди їхню присутність можна назвати ефективною. У своїй присутності в соціальних мережах СММ значну увагу акцентує на Твітер та Фейсбук, де досягти цільові аудиторії найлегше. Місія використовує ці соціальні мережі як канали взаємодії з широкими аудиторіями, а також як платформи, які забезпечують зворотний зв'язок.

Мережева присутність Місії не обмежується соціальними мережами. Хоча СММ ОБСЄ не має окремого сайту, на основному сайті ОБСЄ є окрема сторінка, присвячена Місії. На ній можна отримати інформацію про діяльність СММ, її повноваження, структуру та основні завдання, відшукати інформацію про останні події, а також контакти для зворотного зв'язку. На цій сторінці можна отримати доступ до усіх відкритих публікацій Місії, звітів, історій, новин та основних документів, пов'язаних із діяльністю СММ. На сторінці присутня навігація для поширення публікацій та швидкого переходу на сторінки Місії у соціальних мережах [19].

На сайті ОБСЄ існує окремий портал, присвячений конфлікту в Україні – «Криза в Україні та навколо неї», доступний трьома мовами – англійською, російською та українською. На ньому регулярно розміщуються останні новини та прес-релізи СММ, є швидкий доступ до архіву щоденних оперативних та тематичних звітів, а також звітів про роботу Місії. Окремо існує можливість переглянути звіти Місії спостерігачів ОБСЄ на двох російських пунктах пропуску «Гуково» і «Донецьк», а також статті та реакцію різних органів та структур ОБСЄ на кризу в Україні. На цьому порталі також є доступ до основних документів та іншого довідкового матеріалу щодо діяльності ОБСЄ в Україні. Портал містить доволі вичерпну інформацію про Місію, актуальні новини та доступ до усіх відкритих публікацій, проте відсутність зручної

навігації на сайті ОБСЄ зменшує його видимість та доступність для пересічного користувача [17].

В основі діяльності СММ ОБСЄ, визначеної мандатом Місії, лежить інформаційно-комунікаційна взаємодія, а саме – спостереження, збір та верифікація інформації і подання її у формі звітів, фасилітація діалогу, моніторинг та сприяння дотриманню Мінських домовленостей, а також усіх прийнятих у рамках ОБСЄ принципів і зобов'язань. Здійснюючи свою діяльність відповідно до мандату № 1117, СММ ОБСЄ провадить комплексну інформаційно-комунікаційну взаємодію із різними цільовими аудиторіями, оскільки ефективне здійснення цілей, визначених у мандаті СММ, неможливе без постійної взаємодії з органами державної та місцевої влади, суспільними групами, представниками громадянського суспільства та неурядовими організаціями. Усі співробітники Місії, від голови до спостерігачів передових патрульних баз, працюють на налагодження та ефективного здійснення комунікації.

Робота зі сприяння врегулюванню конфлікту на Сході України є головною для Місії, що визначено у завданнях її мандата. СММ ОБСЄ стежить за виконанням та випадками порушення укладених домовленостей сторонами конфлікту, а також завдяки налагодженню комунікації на локальному рівні сприяє покращенню гуманітарної ситуації. Комунікаційна діяльність Місії не обмежується наближеними до лінії розмежування регіонами, деякі кампанії СММ спрямовані на населення інших регіонів, а також на інформування та усвідомлення проблем, пов'язаних із конфліктом, усіма громадянами України.

Основною формою здійснення інформаційної діяльності Місії є щоденні, оперативні, тематичні, тижневі та особисті звіти, які є головним інструментом інформування та водночас результатом інформаційного обміну із різними аудиторіями. За допомогою звітів СММ реалізує свою основну функцію – інформування країн-членів ОБСЄ та громадськості про стан безпеки у зоні конфлікту та на території України загалом. Як уже зазначено вище, для оперативного поширення інформації серед значної аудиторії Місія використовує популярні соціальні платформи, зокрема, Ютуб, Твітер, Фейсбук та Інстаграм. Завдяки присутності на Ютуб Місія може поширювати власний відео контент, на Твітері та Фейсбук розповсюджувати звіти на інфографіку, а також отримувати зворотній зв'язок, а на Інстаграм – публікувати фотоконтент. Найефективнішими, з точки зору досягнення цільових аудиторій та наповнення контентом, є мережі Твітер та Фейсбук. Веб-сайт ОБСЄ також є важливим ресурсом для поширення інформації Місії. Тут можна знайти усі новини, важливу інформацію та архіви звітів СММ. Місія використовує усі можливі канали комунікації, збору інформації та інформаційного обміну задля здійснення визначених мандатом завдань.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Голова СММ ОБСЄ Апакан і Координатор проектів ОБСЄ в Україні Верба підкреслили важливість протимісної діяльності [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з

безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ). – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/project-coordinator-in-ukraine/376879>.

2. Голова СММ ОБСЄ наголосив на ролі жінок у пошуках миру на сході України [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ). – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/special-monitoring-mission-to-ukraine/374680>.

3. Голова СММ ОБСЄ та Координатор проектів ОБСЄ в Україні закликають до забезпечення захисту та залученості жінок [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ). – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/special-monitoring-mission-to-ukraine/358636>.

4. Голова Спеціальної моніторингової місії ОБСЄ в Україні закликає до посилення і визнання ролі жінок у розбудові миру [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ). – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/ukraine-smm/278536>.

5. Заява Голови СММ ОБСЄ до других роковин трагедії МН17 [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі. – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/ukraine-smm/254681>.

6. Доступ до води в охоплених конфліктом районах Донецької та Луганської областей [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ). – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/ukraine-smm/183191>.

7. Звіт про роботу станом на 11 березня 2015 [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ). – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/ukraine-smm/144496>.

8. Звіт про роботу станом на 11 січня 2017 [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ). – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/ukraine-smm/293741>.

9. Звіт про роботу станом на 13 грудня 2017 [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ). – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/special-monitoring-mission-to-ukraine/362706>.

10. Звіт про роботу станом на 24 лютого 2015 [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ). – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/ukraine-smm/142551>.

11. Звіт про роботу станом на 26 серпня 2015 [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ). – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/ukraine-smm/178901>.

12. Звіт про роботу станом на 6 серпня 2018 [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ). – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/special-monitoring-mission-to-ukraine/390176>.

13. Звіт про роботу станом на 7 лютого 2018 [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ). – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/special-monitoring-mission-to-ukraine/370971>.

14. Звіт про роботу станом на 7 травня 2015 [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі. – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/ukraine-smm/155926>.

15. Звіти про роботу Спеціальної моніторингової місії в Україні [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ). – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/special-monitoring-mission-to-ukraine/166331>.

16. Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.osce.org/>.

17. Портал: «Криза в Україні та навколо неї» [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ). – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/ukrainecrisis>.

18. Рішення № 1117 [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ). – 2014. – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/pc/225036>.

19. Спеціальна моніторингова місія ОБСЄ в Україні [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ). – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/special-monitoring-mission-to-ukraine>.
20. Спеціальна моніторингова місія ОБСЄ в Україні допомагає підвищити обізнаність з протимінної безпеки серед школярів у Донецькій і Луганській областях [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі. – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/ukraine-smm/203486>.
21. Спеціальна Моніторингова Місія ОБСЄ в Україні звертає увагу на необхідність поліпшення доступу до води в районах, охоплених конфліктом [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі. – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/ukraine-smm/229591>.
22. Спеціальна моніторингова місія ОБСЄ в Україні: Факти [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ). – 2016. – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/ukraine-smm/116924>.
23. Сторони повинні докласти більше зусиль для захисту дітей – наголосив Голова Місії ОБСЄ в Україні у День захисту дітей [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі. – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/ukraine-smm/244201>.
24. Тематичні звіти Спеціальної моніторингової місії ОБСЄ в Україні [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ). – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/special-monitoring-mission-to-ukraine/157991>.
25. Щоденні і оперативні звіти Спеціальної моніторингової місії в Україні [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ). – Режим доступу : <https://www.osce.org/uk/ukraine-smm/reports>.
26. Interview with Alexander Hug, Deputy Chief Monitor of the OSCE Special Monitoring Mission to Ukraine 2014–2018 (Interview via Skype (SMM media), 04.06.2018 Transcribed audio recording) // Personal archive.
27. Memorandum of 19 September 2014 outlining the parameters for the implementation of commitments of the Minsk Protocol of 5 September 2014 [Electronic resource] // The official website of the Organization for Security and Co-operation in Europe (OSCE). – Available at : <https://www.osce.org/home/123806>.
28. OSCE SMM – Special Monitoring Mission to Ukraine [Electronic resource] // The official Facebook page of OSCE SMM. – Available at : <https://www.facebook.com/oscesmm/>.
29. OSCE SMM (@oscesmm) [Electronic resource] // The official Instagram account of OSCE SMM. – Available at : <https://www.instagram.com/oscesmm/>.
30. OSCE SMM Ukraine (@OSCE_SMM) [Electronic resource] // The official Twitter account of OSCE SMM. – Available at : https://twitter.com/OSCE_SMM.
31. OSCE Special Monitoring Mission to Ukraine [Electronic resource] // Official channel SMM OSCE on Youtube. – Available at : <https://www.youtube.com/channel/UCphA8ts2A0jj4sbWzyjvju>.
32. Package of Measures for the Implementation of the Minsk Agreements [Electronic resource] // The official website of the Organization for Security and Co-operation in Europe (OSCE). – Available at : <https://www.osce.org/cio/140156>.
33. Permanent Council Decision No. 1129 [Electronic resource] // The official website of the Organization for Security and Co-operation in Europe (OSCE). – Available at : <https://www.osce.org/pc/121532>.
34. Permanent Council Decision No. 1162 [Electronic resource] // The official website of the Organization for Security and Co-operation in Europe (OSCE). – Available at : <https://www.osce.org/pc/144996>.
35. Permanent Council Decision No. 1199 [Electronic resource] // The official website of the Organization for Security and Co-operation in Europe (OSCE). – Available at : <https://www.osce.org/pc/223926>.
36. Permanent Council Decision No. 1246 [Electronic resource] // The official website of the Organization for Security and Co-operation in Europe (OSCE). – Available at : <https://www.osce.org/permanent-council/306376>.

37. Permanent Council Decision No. 1289 [Electronic resource] // The official website of the Organization for Security and Co-operation in Europe (OSCE). – Available at : <https://www.osce.org/permanent-council/376303>.

38. Permanent Council Decision No. 1323 [Electronic resource] // The official website of the Organization for Security and Co-operation in Europe (OSCE). – Available at : <https://www.osce.org/permanent-council/415988>.

39. Protocol on the results of consultations of the Trilateral Contact Group, signed in Minsk, 5 September 2014 [Electronic resource] // The official website of the Organization for Security and Co-operation in Europe (OSCE). – Available at : <https://www.osce.org/home/123257>.

Стаття надійшла до редколегії 30.08.2019

Прийнята до друку 10.09.2019

INFORMATION AND COMMUNICATION ACTIVITIES OF THE OSCE SPECIAL MONITORING MISSION IN THE CONTEXT OF THE CONFLICT IN EASTERN UKRAINE

Halyna Palamarchuk

*Ivan Franko National University of Lviv,
1, Universitetska Str., Lviv, Ukraine, 79000, tel. (032) 239-4132
e-mail: halinaspalamarchuk@gmail.com*

The OSCE Special Monitoring Mission to Ukraine (SMM) was deployed in 2014, following a request to the OSCE by Ukrainian government and the decision of Permanent Council. Since then, the OSCE remains the only organization that provides an international presence exactly in the conflict zone in the east of Ukraine. Unarmed civilian observers that represent OSCE participating states provide ongoing monitoring of the events and the security situation on the contact line and all over Ukraine. They monitor and control the implementation of the Minsk agreements, namely, observe the withdrawal of the heavy weapons from the demarcation line, monitor the facts of ceasefire violations, observe the humanitarian and security situation in the conflict zone. They also serve as a communication bridge between different parties of the conflict. By facilitating on-site dialogue, they are trying to reduce tensions and help to normalize the situation in the conflict zone. Information and communication activities are the core activities of the mission, defined by the objectives of its mandate. Communication and information exchange is carried out both by the direct leadership of the Mission, the Chief Monitor, the Deputy Chief Monitor and the observation teams on the ground near the contact line, and in ten regions all over Ukraine. The main target audience of SMM is OSCE's 57 participating States, however in order to implement the mandate, Mission communicates with various target audiences from civil society representatives to the governmental officials and journalists. In its activities, Mission uses a broad communication toolkit that allows it to perform information interaction with various target audiences, which in turn, contributes significantly to the effective implementation of the objectives defined in its mandate.

Key words: OSCE; OSCE Special Monitoring Mission to Ukraine (SMM); communication; mediation; conflicts.