

# 非政府组织借助新媒体手段应对欧洲难民危机的有关做法及启示

文 | 张莹

据联合国难民署的报告显示,2014年全球被迫离开家园的人数首超6000万,即全球每122个人中就有1人被迫背井离乡。而欧洲目前正经历二战以来最严重的难民危机。据国际移民组织统计,2015年,有超过100万难民涌入欧洲。为更好地应对此次危机,欧洲有关政府、国际组织、企业 and 非政府组织都采取了相应措施。随着互联网技术的日益发展,特别是移动互联网等新媒体工具的普及,有关各方纷纷依托现代信息技术开展工作。非政府组织凭借其一贯的工作灵活性、多样性、创新性,成为其中的重要力量。

本文拟就非政府组织在应对欧洲难民危机方面的一些尝试及经验进行梳理,以期对我们有所启发。

## 当前欧洲难民的主要特点

相较以往,当前的欧洲难民主要具有以下新的特点:

具备一定网络技能,智能手机普及率高。目前,涌入欧洲的难民中约50%是叙利亚人,其中

大部分出身中产阶级家庭,受过良好教育,对电脑、网络、智能手机等信息技术及产品非常熟悉。尤其是智能手机,已成为他们获取信息、沟通联络的重要渠道,甚至是不可或缺的求生工具。例如,很多难民沿途借助谷歌地图导航最佳路线;使用手机网络查询衣食住行等各方面信息;通过WhatsApp、脸书、推特等社交媒体与家人和朋友保持联系。

对安置地点的移动通讯设施有较高要求。因为对智能手机等新媒体设备高度依赖,很多难民对安置地点的通讯设施非常关注,甚至将其看作与食物、水等同等重要的生存必需品。到了安置地,他们往往首先询问是否有免费Wifi和手机热点等通讯设施,以保证其手机能够正常使用。

对所提供信息的时效性和准确性有较高要求。目前,难民仍源源不断涌入欧洲。因不堪重负,斯洛文尼亚、克罗地亚、塞尔维亚、匈牙利、马其顿等多国相继收紧难民过境政策。瞬息万变的管理政策和要求给难民规划出行路线带来很大困扰。这就要求救

助机构所给出的信息必须及时更新、准确可靠。

## 非政府组织的新媒体尝试

结合目前难民的新特点,借助日益发达的信息技术,非政府组织采取新媒体丰富救助措施,取得了一定成效。其中较为典型的包括:

推出专门的手机APP和救助网站,满足难民的信息需求。为提高所提供信息的及时性,2015年上半年,一位34岁的匈牙利公益活动家带领团队推出了一款适合安卓系统的手机APP:InfoAid。该APP支持英语、匈牙利语、阿拉伯语、帕施图语等6种语言,为难民提供实时更新的欧洲边境管理信息、难民登记程序、匈牙利最新法律快讯、各地交通信息等资讯。目前该APP每日有700名活跃使用者,每日新增100名使用者。

在此APP基础上,2015年8月,国际美慈组织(MercyCorps)与联合国难民事务高级专员办事处、国际救援委员会合作推出了

refugeeinfo.eu 网站。该网站由谷歌公司开发，支持英语、阿拉伯语、帕施图语和希腊语等语言界面。网站以重要公告形式列出了欧洲各国难民入境的管理要求及最新动态，并详细列出了希腊、马其顿、塞尔维亚、克罗地亚和斯洛文尼亚等 5 国的 16 个难民集中地的有关信息，内容涵盖衣、食、住、行等各个方面。

通过设施提供和自身产品优化改善难民通讯条件。匈牙利中欧大学媒体、数据和民间团体中心主任表示，“提供信息渠道应成为未来人道救援的基本工具”。为改善此次难民的通讯条件，灾难技术实验室 (DisasterTechLab) 等非政府组织为希腊莱斯沃斯岛的两个难民营配备了 Wifi 装置，同时在克罗地亚等地配备了人工 Wifi 热点，为滞留在难民营和火车站的难民提供服务。

提供预置现金的电子券和银行卡服务，满足难民生存需求。2015 年，生命支持组织 (Support to Life) 在土耳其实施了电子券发放计划。该计划面向 5700 名难民发放电子券，符合发放条件的难民可以凭卡直接到指定超市和商铺购买新鲜食物和饮用水，每月卡上还会收到 45 土耳其里拉补给。与此类似的是国际美慈组织与塞尔维亚劳工部合作推出的银行卡发放项目，该项目目前面向 5600 名符合条件的在塞难民发放，定期补给。

与传统作法相比，此类做法具有以下优点：一是方便快捷。难民拿到卡后就可立即消费；二是给难民一定自主性。难民可相对自主地选择食品品类，而不是被动接受发放的食物；三是定期补给使难民有了相对稳定的收入来源，便于难民更好地规划日常生活；四是电子卡片能够清晰记录和显示资金流转状况，有助于减少延迟支付、造假、腐败等现象发生，使捐助程序更为透明；五是难民的购买活动在一定程度上能够促进当地的经济循环。

#### 相关经验及对我们的启示

非政府组织的积极举措在一定程度上缓解了欧洲难民压力，其成功经验存在一定共性，值得我们学习借鉴。

充分调研，根据对象特点和需求积极创新工作方式和内容。各非政府组织在项目设计和实施前都进行了充分的调研。例如，美慈等组织通过亲赴希腊等地调研，了解到难民对各类信息的迫切需求，进而着手进行 APP 和网站建设。另外，在认识到智能设备高度普及以及难民对其高度依赖后，非政府组织也积极借助网络及新媒体手段开展工作，同时在做好物资分发等传统工作的基础上，将改善难民通讯设施本身作为新的重要工作内容。

深入细致开展工作，突出人

文关怀。非政府组织在提供服务时，非常注重细节和人性的内在需求，体现了深切的人文关怀。例如，为便于难民直接用母语查询信息，有关网站和 APP 都力推多个语言界面；为满足难民对回归正常生活的渴望和对精神文化生活的需求，“想法盒子”项目推出了利用卫星网络、3G 覆盖建立的临时图书馆和媒体中心，在叙利亚、约旦、伊拉克和土耳其等地为难民提供教育和文化活动；美慈组织在其网站上提供了细致入微的信息，甚至包括如何确保家人不走散、如何寻找干净水源为孩子冲泡奶粉等内容。

针对青少年等特殊群体提供特别服务。很多非政府组织针对儿童、青少年等特殊群体开展了教育、心理康复等服务，积极维护青少年权益。例如，美慈组织在约旦开展儿童与青少年友好空间项目，为儿童和青少年提供可以玩耍、学习和互动的安全空间；救助儿童协会在希腊等国开展儿童心理修复项目，通过创造性的活动促进儿童心理健康发展，同时帮助无人陪伴、与家人失散的儿童对接相关服务；Pi4 学习项目通过 RaspberryPi（针对电脑业务爱好者、教师、小学生、小型企业等用户的迷你电脑）向叙利亚难民儿童教授电脑编程、基本电脑操作等内容。📍

（作者系团中央国际部四处干部）