

ФОКУС-ГРУПИ: НІМЕЧЧИНА
для Common Sense Communications, Україна
партнера Comms Hub

Висновки та рекомендації
Травень 2023

Метью МакВільямс, Comms Hub
Діна Заїка, Common Sense Communications
Марина Говорухіна, Common Sense Communications
Ніколь Якотан, Y-Research

ЗМІСТ

КОНТЕКСТ	3
РЕЗУЛЬТАТИ	4
УСПІШНА КОМУНІКАЦІЯ	11
ДОДАТОК 1	19
ДОДАТОК 2	25

ФОКУС-ГРУПИ: КОНТЕКСТ

Огляд: Громадськими організаціями Common Sense Communications та Comms Hub 26 квітня 2023 року в Німеччині було проведено дві фокус-групи з метою вивчення ставлення базової німецької аудиторії до війни в Україні.

Авдиторія: Відбір аудиторії для фокус-груп відбувався за допомогою сегментаційних запитань, які протягом останніх п'яти років вперше були запроваджені організацією Comms Hub у Німеччині. Питання враховували особисті погляди кожного учасника за наступними параметрами:

1. Схильність до авторитаризму,
2. Послідовність у підтримці демократії та
3. Ставлення до Європейського Союзу та європейських інституцій.

Учасники мали бути народжені в Німеччині. Їхні батьки також мали бути народжені в Німеччині. До того ж, їм належало бути у віці від 25 до 64 років.

Обговорення: Обговорення у фокус-групах було організовано на основі гайду, розробленого ГО Common Sense Communications та мережею Comms Hub (див. Додаток 1).

Обговорення включало тестування 12 різних візуальних та текстових матеріалів, розроблених безпосередньо для фокус-груп (див. Додаток 2). Тестування цих матеріалів дає змогу критично поглянути на те, які меседжі – візуальні та текстові – викликають відповідну резонансну реакцію у цільової аудиторії.

Застереження -- Авдиторія: Термін «авдиторія» використовується в цьому звіті для позначення учасників фокус-груп. Це не є репрезентативною вибіркою всіх німців. Це вибірка з тих німців, які є частиною базової аудиторії, громадянського суспільства в Німеччині.

Застереження – Обговорення: Цей звіт є досить прискіпливим аналізом діалогу з учасниками. Має бути. Однак важливо розуміти, що це була дуже емоційна тема для аудиторії. Емоції, відображені в цьому звіті, є одними з найпотужніших і найщиріших серед тих, що ми спостерігали протягом десятиліть нашої роботи з аналізу громадської думки. Наш модераторка, досвідчена фахівчиня із багаторічним стажем у галузі соціальних наук, зробила таке саме зауваження після проведення фокус-груп.

Розуміння емоційного контексту цього питання є критично важливим для комунікації. Це одночасно є і можливістю і перепорою для дій. Перепорою є просто усвідомлення безсилля, яке сьогодні відчуває наша аудиторія щодо війни. Це відчуття може бути всепоглинаючим і призводити до бездіяльності. Можливість – це емоційний зв'язок аудиторії з війною. І якщо ми її правильно використаємо цю можливість – це готовність до дій.

ФОКУС-ГРУПИ: ПОГЛЯДИ

Україна не є першочерговою проблемою: До того, як у фокус-групах було піднято питання війни проти України, майже кожен учасник та учасниця¹ назвали кліматичну кризу головною проблемою, що стоїть сьогодні перед Німеччиною. Для деякого кліматичні проблеми є більш широкими і включають захист довкілля та енергетику. Але основне питання, що турбує всіх, залишається незмінним: що робитиме Німеччина та світ для вирішення проблеми зростання потепління на планеті?

- Актуальність теми кліматичної кризи серед учасників та учасниць фокус-груп була очікуваною і підтверджує точність процесу відбору та скринінгової сегментації.

Переважає невизначеність щодо майбутнього: Як чоловіки, так і жінки дуже невпевнені і занепокоєні тим, що чекає на їхню країну в майбутньому. Незважаючи на те, що меншість позитивно оцінює свій особистий світогляд, більшість німців в обох групах відповідають невпевнено, скептично, неспокійно і зневірено щодо того, що чекає на Німеччину і світ. Знову ж таки, у своїх коментарях вони не пов'язують це занепокоєння безпосередньо з Україною. Але війна – її непередбачуваність, жорстокість і географічна близькість до Німеччини – безумовно, формує їхній світогляд.

Для них війна в Сирії, яка спричинила хвилю імміграції до Німеччини, була чимось віддаленим. Україна з її безпомилковим відлунням Другої світової війни знаходиться близько. Це відбувається з людьми, які схожі на них. Це руйнує життя, засоби до існування та міста, які вони впізнають. Це знову 40-ві роки. Принаймні цього разу, як сказав один з учасників: *«Ми на правильній стороні»*.

¹ Здобута інформація та погляди відображають *лише* думки німців у сегменті аудиторії, на який були спрямовані фокус-групи (див. «Контекст»). Це невелика частка німців.

Війна завжди присутня, АЛЕ на задньому плані: Війна в Україні не є головною турботою німців у фокус-групах.

Жінки взагалі не згадують про війну – поки їх прямо не запитають про неї. Сильні емоції, які вони відчувають до України та українців, були відмежовані від їхніх повсякденних думок, тому що реальність невтішна і змушує їх відчувати безсилля. Оскільки новини, які вони споживають, зосереджені переважно на інших темах, їхній вибір – активно уникати думок про війну. Це захисна реакція на реальність, яка їх дуже турбує і яка, на їхню думку, є немислимою в Європі 21-го століття.

Чоловіки також інтелектуально і емоційно дистанціюються від війни. До того, як їх прямо про це запитують, вони² використовують ухильний термін «поточна криза».

Хоча війна відійшла на другий план у зв'язку зі зменшенням кількості новин та емоційною втомою, конфлікт все ще впливає на погляди громадськості на сьогоднішній день та майбутнє.

Беззастережна підтримка: Кожен учасник та учасниця фокус-групи висловлює підтримку Україні, звинувачує Путіна і хоче, щоб війна припинилася. Вони відчувають себе безсилями і не впевнені в тому, що можуть зробити, щоб допомогти Україні та українцям, але вони твердо стоять на боці України.

- Саме таке ставлення очікувалося від сегменту німецького населення, відібраного для участі у фокус-групах. Хоча це ще одне підтвердження того, що питання сегментації аудиторії, які використовувалися для відбору учасників, є обґрунтованими, німці, які брали участь у фокус-групах, не відображають настрої в Німеччині в цілому.

Співчуття і єдність: Німці неймовірно підтримують українських біженців та емоційно пов'язані з ними. Вони хочуть, щоб біженці знали, що вони «*тут у безпеці*» і «*можуть покладатися на нас [Німеччину]*». Вони вже надають і готові продовжувати «пропонувати підтримку в усіх

² Один чоловік вжив слово «Україна», перш ніж ми поставили пряме запитання про війну.

сферах». Вони хочуть, щоб біженці знали, що *«ми тут для них», «ми будемо поруч»* і *«ми з ними солідарні»*.

Німці глибоко співчують українським біженцям. Вони пов'язані з ними емоційно – їхніми стражданнями та втратами. Дехто каже, що особисто вживав заходів, щоб допомогти їм. Багато хто зневажливо ставиться до того, що вони вважають повільною реакцією свого уряду на війну (чоловіки), а також до відсутності дипломатичних зусиль (жінки), спрямованих на те, щоб у першу чергу зупинити війну.

Ця щира і глибока участь у долі українських біженців та України є винятковою – якісно відмінною від реакції багатьох німців у цьому сегменті на війну в Сирії та сирійських біженців³. І це робить ще більш гострим їхнє відчуття безсилля щодо реальних дій для врегулювання конфлікту, особливо серед жінок.

Німці відділяють свої почуття щодо війни і дистанціюються від неї у повсякденному житті, бо їхні емоції настільки глибокі, що їм важко протистояти. Для них російська агресія в Україні є варварською. Це приголомшливе нагадування про минуле століття – те, що, на їхню думку, Європа залишила в минулому. Це пронизує їх до глибини душі і змушує замислитися: а що ж далі?

Найбільше занепокоєння Німеччини як нації щодо війни в Україні: Німці вкрай бояться, що війна в Україні загостриться, розшириться і втягне їх у конфлікт напряду. Це те, чого вони бояться з очевидних причин – розширення війни означає більше страждань, ці страждання можуть торкнутися їх безпосередньо, поширитися по всьому світу і, можливо, війна може призвести до ядерного конфлікту (хоча мало хто згадує про цей потенційний сценарій розвитку подій). Дехто також побоюється, що Німеччина та Європа не готові до ескалації сухопутної війни. Вони кажуть, що Європа наразі дуже слабка і розділена. І зазначають, що *«у нас немає ані боєприпасів, ані зброї... Якщо [Путін] вирішить, що зараз він мусить вторгнутись до країн НАТО, то в нас величезна проблема. Якщо він відбере шматок у Польщі або в інших регіонів, то це буде жорстоко»*.

³ Цей висновок ґрунтується на приватних опитуваннях і фокус-групах, проведених між 2017 і 2019 роками для партнера CommsHub.

На думку деяких наших учасників, ескалація не тільки збільшує страждання і руйнування за межами України, але й є тим, до чого Німеччина та Європа просто не готові.

Найбільше особисте занепокоєння німців щодо війни в Україні:

Наразі, коли війна географічно обмежена Україною, занепокоєння німців щодо того, як війна впливає на них особисто, зосереджене, насамперед, на зростанні вартості життя.

Інфляція зростає. Ціна на енергоносії також підвищується. Війна є причиною зростання цін на енергоносії, і для багатьох вона також є причиною *«розкручування цінової спіралі»* і вибухового зростання *«вартості життя»*.

Це нагальне особисте занепокоєння. Не всі впевнені, що інфляція безпосередньо пов'язана з війною, але всі вважають, що війна відіграє, принаймні, якусь роль в інфляції. А дехто побоюється, що *«чим довше триватиме війна, тим важче буде вижити...»*.

Не звинувачуйте Росію. Путін несе відповідальність за війну:

Німці повністю покладають вину за війну на Путіна. Російський народ для них не є частиною проблеми. Відповідальність за це несе авторитарний, старий і непередбачуваний Путін.

Незважаючи на те, що українські представники працюють над зміною цього нарративу, опитування та ці фокус-групи демонструють, що повідомлення, які звинувачують російський народ або Росію у війні, викличуть сильну негативну реакцію німців у цій ключовій аудиторії та, цілком імовірно, значно зменшать ефективність комунікацій.

Хоча нарративи можуть змінюватися з часом і є можливі варіації терміну «путінська війна», ці варіанти потребують додаткові тестування.

Не звинувачуйте Німеччину. Німці не згодні з тим, що їхня країна

несе відповідальність за війну: Хоча деякі німці хотіли б, щоб їхня країна доклала більше дипломатичних зусиль, щоб запобігти війні ще до її початку, а інші вважають, що Німеччина занадто зблизилася з Росією за останні кілька років, майже ніхто з учасників та учасниць

наших фокус-груп не вважає, що Німеччина несе якусь відповідальність за те, що відбувається в Україні.

Меседжі, які будь-яким чином звинувачують Німеччину у путінській війні, матимуть приголомшливий зворотній ефект.

Німеччина не зробила достатньо, щоб допомогти Україні: Жоден з учасників та учасниць фокус-груп не вважає, що Німеччина зробила достатньо для допомоги Україні. Хоча жінки розділилися в цьому питанні (половина сказала, що вони не впевнені, чи Німеччина зробила достатньо), всі чоловіки, крім одного, вважають, що Німеччина зробила недостатньо. (З іншого боку, існує загальне визнання і гордість за те, що приватні німецькі фонди та люди активізувалися, щоб допомогти українцям, які цього потребують).

Що Німеччина мала б зробити інакше? Чоловіки кажуть, що реакція уряду була занадто повільною і нерішучою. Німецьким політикам знадобилося багато часу, щоб прийняти рішення. Вони не змогли очолити реакцію Європи. Вони були надто пересторожні. *«Вони довго ходили довкола та не досить швидко приймали рішення».*

Розчарування одного чоловіка було відчутним і говорило за всю групу: *«Якщо я не помиляюся, Німеччина – найбільша економіка в Європі, але вони [політики] зволікали абсолютно в усьому. Кожне рішення затягувалося».* Цей чоловік продовжував: *«Що я маю на увазі, так це те, чи роблять вони достатньо, чи недостатньо. Або вони приймають рішення, а ми їх підтримуємо, і в цьому випадку ми повинні підтримувати їх в міру наших можливостей і брати на себе лідерство в Німеччині. Тобто в Європі ...Особисто я вважаю, що це правильно. Однак насправді вони цього не зробили».*

Ціна повільної реакції була очевидною для чоловіків у фокус-групі, вона зміцнила позицію Путіна і робить війну довшою.

Деякі жінки критикували неефективну дипломатію Німеччини до початку війни і сьогодні. Інші уникали конкретики, кажучи, що вони раді, що їм не доводиться приймати такі рішення.

Меседжі: Важливо розуміти загальну думку нашої цільової аудиторії про те, що Німеччина не робила і не робить достатньо

для допомоги Україні, але це не може бути явним меседжем кампанії. Для німців нормально критикувати реакцію свого уряду. Висловлення такої ж критики з боку українців було б контрпродуктивним і небажаним.

Натомість меседжі повинні підкреслювати необхідність для Німеччини робити більше і робити це швидше. Іншими словами, визнаючи і дякуючи Німеччині за допомогу, яку вона надала на сьогоднішній день, просити її зробити більше.

Разом сильніші, але є дилема щодо спроможності: Кілька чоловіків і жінок згадують про важливість спільної роботи Європи у відповідь на війну: *«Ми сильні лише тоді, коли ми єдині»*. Є навіть визнання того, що *«ми можемо протистояти Росії лише гуртом»*. Хоча одна жінка попереджає, що навіть разом *«Європа зараз дуже слабка»*.

Реальне занепокоєння щодо слабкості Європи є однією з ключових проблем, що обмежують відповідь на дії Росії. Німці стурбовані тим, що їхня власна країна і Європа в цілому не здатні дати відсіч росіянам. Протягом багатьох років Європа уникала інвестування у свій військовий потенціал. Ця політика поставила Європу в слабку позицію перед обличчям гарячої сухопутної війни. І ця реальність неминуче призводить до дилеми, яку добре розуміє наша основна цільова аудиторія: *«Я маю сумніви, що наші 5 танків "Леопард" вирішать хід війни. Але якщо ми відправимо туди 300, то ми так чи інакше дочекаємося Путіна в Берліні. Я думаю, що найбільше, що дійсно можна зробити – це надати гуманітарну допомогу...»*.

У пошуках миру: Для німців пошук миру за допомогою сили є ризикованим. Це може легко призвести до ескалації, до якої Німеччина та Європа не готові (принаймні, за їхніми оцінками). Для чоловіків, однак, досягнення миру шляхом переговорів, які передбачають територіальні поступки (за винятком, можливо, Криму), також є неприйнятним.

Чоловіки визнають право України на самооборону і більш охоче говорять про досягнення миру силовим шляхом. Дехто вважає, що можна перемогти Росію, вдавшись до більш рішучих дій зараз – хоча ці дії мають бути ретельно вивірені, щоб не розлютити Путіна і не спричинити більш масштабну війну.

Проте їхня фактична готовність підтримати більш рішучі дії є умовною і може в більшій мірі бути войовничою балаканиною, ніж реальним ділом. Це зумовлено їхньою базовою оцінкою, згідно з якою Путін є послідовним порушником міжнародних правил, і що його умиротворення просто призведе до більшої агресії та територіальних поступок у майбутньому.

З іншого боку, жінки просто хочуть, щоб війна припинилася. Прямо зараз вони хочуть миру, який зупинить криваву бійню і страждання, а також позбавить їх від турбот, що стоять перед ними. Вони дуже гостро реагують і виступають проти риторики та меседжів, які говорять «ні» переговорам. Наприклад, алжирське звернення, в якому говориться: «Ви не можете помиритися зі своїми кривдниками», було категорично відкинуто жінками, які стверджують, що не можна відмовлятися від переговорів з самого початку. (Чоловікам це звернення також не сподобалося, хоча ми не знаємо, чому вони його відкинули).

Відчуття безсилля: Жорстока бійня та руйнування в Україні, що тривають і досі, змушують німців відчувати себе безсилями. Це відчуття безсилля пригнічує їх і підживлює їхню потребу дистанціюватися від думок про війну. Вони відчують провину за це, але те, що війна не з'являється в новинах щодня, насправді є для них полегшенням.

Відсутність війни в полі зору, відсторонення від неї заспокоює і не загострює їхню фундаментальну невпевненість і занепокоєння щодо майбутнього. Інформація, яка не говорить їм, що саме вони можуть зробити, щоб допомогти Україні та українцям, посилює їхнє відчуття безсилля і дозволяє їм ще більше дистанціюватися від війни.

Інформаційні засоби не повинні допустити, щоб це знесилююче дистанціювання від війни продовжувалося безконтрольно.

Боротьба з безсиллям: Комунікація в Німеччині повинна постійно підвищувати обізнаність про війну серед цієї цільової аудиторії і, таким чином, показувати німцям, як діяти, аби змінити ситуацію на краще.

По-перше, меседжі мають говорити німцям, що ще не пізно діяти і змінювати життя українців та майбутнє України на краще.

Зображення руйнувань є реальними. І з кожним днем все більше руйнувань, але все ще є надія і ще багато чого можна врятувати.

По-друге, меседжі повинні пропонувати німцям практичні дії – прості, чіткі заклики до дій, які вони можуть здійснити прямо зараз, щоб покращити життя українців, які живуть у Німеччині, а також і в самій Україні. Це мають бути досяжні дії, і коли хтось робить одну з них, результати повинні відслідковуватися, щоб кожен німець міг бачити, як його дії сприяють досягненню кращого наслідку для українців.

ФОКУС-ГРУПИ: УСПІШНА КОМУНІКАЦІЯ

Тестування візуальних та текстових матеріалів:

У фокус-групах було випробувано дванадцять зразків звернень з візуальними та текстовими елементами. Три з цих звернень були дуже потужними. Це надзвичайне явище, яке демонструє емоційний резонанс образів війни серед німців у наших фокус-групах. Текст на всіх цих зверненнях потребує вдосконалення, аби підвищити їхню ефективність, але загалом це чудова основа для початку комунікації, що нагадує німцям про війну і розповідає, чим саме вони можуть допомогти.

Підвищення обізнаності німців про війну має вирішальне значення. Маючи вибір, німці в нашій аудиторії воліли б не думати про війну. Вони відчують провину за це, але війна для них є дуже емоційною та безпорадною темою. В умовах, коли висвітлення теми війни в новинах зменшується, ми повинні робити все можливе, щоб вона залишалася в центрі уваги людей.

Два інших звернення, які не увійшли до першої трійки, розглядаються нижче з навчальною метою. Для комунікаційної кампанії варто розглядати лише перший з двох варіантів («Історія повторюється»). Решту звернень не можна використовувати за жодних обставин. Вони не змогли донести інформацію до цільової аудиторії у змістовний спосіб. Концептуальний підхід цих звернень не підлягає виправленню.

Хоча важливо прочитати наведену нижче дискусію, щоб зрозуміти, чому певні інформаційні засоби спрацювали, є кілька загальних правил, які слід враховувати під час подальшої комунікаційної діяльності:

Літні жінки та діти є важливими об'єктами для візуальних образів та історій.

Прості посилання та нагадування про широко відомі події будуть глибоко резонувати з нашою цільовою аудиторією. Наприклад, викрадення українських дітей є відомим фактом і викликає зневагу у нашої німецької аудиторії. Простий малюнок (див. світлину «Дитина за дротом») зачепила нашу аудиторію, торкнувшись цього емоційного рівня. Які ще історії про війну добре відомі в Німеччині, які можна було б використати аналогічним чином?

Виразні зображення без людей, які викликають асоціації в уяві людей. Світлина «Плюшевий ведмедик» є чудовим прикладом такої комунікації. У візуальному образі немає людини, але він провокує у свідомості глядачів історії та щирі запитання про те, що сталося з людьми, які там були.

Акцент на людях, а не на тваринах – навіть не на людях з тваринами. Наша аудиторія дуже переймається проблемами тварин і жорстокого поводження з ними (див. зображення 4 і 12), але ці емоції значно поступаються емоціям, які вони відчувають щодо важкого становища українського народу: *«...для мене люди є головним пріоритетом...Я не обов'язково розглядаю тварин як головний аргумент для допомоги українським біженцям».*

Акцент на людях, а не на руйнуванні міст та довкілля (див. світлину «Руйнування» нижче).

Риторика, відкриті запитання в тексті та риторичні звороти можуть бути дуже контрпродуктивними. Наприклад, питання «Який шлях ви оберете?» (у зверненні «Історія повторюється») було погано сприйняте. Цей та інші коментарі під час проведення фокус-груп, особливо в жіночій групі, свідчать про те, що слід повністю уникати загальних риторичних зворотів і відкритих запитань, які підштовхують аудиторію до відповіді. Не варто ставити людей перед вибором або ставити перед ними запитання, краще прямо просити їх діяти і сказати, яку саме дію ви хочете, щоб вони здійснили.

Найпопулярніші тестові матеріали:

Літня жінка

"I never thought that I would be hiding from the Russians in Germany. I was greeted here with such warmth. I want my grandchildren not to see war and live in a free Europe. Please, support Ukraine"



«Я ніколи не думала, що ховатимуся від росіян у Німеччині. Мене тут зустріли з такою теплотою. Я не хочу, щоб мої онуки бачили війну, хочу, щоб вони жили у вільній Європі. Будь ласка, підтримайте Україну»

Це звернення було надзвичайно добре сприйняте як чоловіками, так і жінками. Візуальний образ (погляд в очі літньої жінки) і текст викликали сильний резонанс у чоловіків. Жінкам дуже сподобався візуальний образ, але дві з них мали заперечення щодо деяких частин тексту. Хоча це була думка меншості, їхні коментарі, а також деякі коментарі інших членів груп є повчальними уроками, які слід враховувати у всіх майбутніх зверненнях. Висновок з цього звернення включає в себе наступне:

Необхідність чіткого, конкретного заклику до дії: Німці глибоко сприйняли меседж звернення, але вони не знали, що насправді робити з цими почуттями, і сказали нам про це прямо:

«[Звернення], безумовно, зачіпає мене, але певним чином... Я думаю, як і більшість людей, я думав про війну набагато більше на початку, ніж зараз, через рік. Виникає питання... окрім того, щоб якимось підтримувати біженців. Я не можу вигадати нічого такого, що я міг би активно робити».

Визнання підтримки німців та Німеччини: Текст у зверненні: «Мене тут зустріли з такою теплотою», – глибоко відгукнувся серед німців у нашій фокус-групі. Просте визнання того, що Німеччина зробила для України та українців, є потужним способом встановити людський зв'язок з цією аудиторією.

Використання слова «росіяни»: Учасники фокус-групи звинувачують у війні Путіна, а не росіян. Альтернативні версії потребують подальшого випробування.

Використання слова «ховатися»: Будьте відвертими у спілкуванні про війну. Замість слів на кшталт «ховатися», опишіть справжню причину, що стоїть за цією дією. У цьому випадку жінка на світліні покинула Україну, тому що там було небезпечно. Вона шукала безпеку і захист в Німеччині.

Згадування майбутнього або дітей у зверненнях: Реакція учасників на зображення та згадки про дітей і майбутнє у випробуваних інформаційних засобах вказує на силу цих двох елементів у меседжах. Навіть дві жінки, які висловили заперечення проти частини тексту в цьому зверненні, рекомендували залишити текст: *«Я не хочу, щоб мої онуки бачили війну»*.

Діти невинні. Нагадування німцям про те, що вони теж втягнуті в цю війну, створює ще один людський, чуйний відтінок у меседжі.

Коли ви використовуєте загальний заклик до дії, робіть його більш гострим! «Підтримайте Україну» – це загальний заклик до дії, його потрібно конкретизувати, щоб зробити більш резонансним.

Під час створення меседжу дайте відповідь на запитання: Чому аудиторія повинна підтримувати Україну? Одна з відповідей, запропонованих учасником, який поставив під сумнів текст у цьому зверненні, полягала в тому, щоб налаштувати лінію підтримки наступним чином: *«Допоможіть нам жити у вільній Європі. Підтримайте Україну»*. Це просте і тонке налаштування. Лише один учасник був категорично проти цього. Але це може додати ваги загальному меседжу, якщо для цього є місце у зверненні.

Дитина за дротом

Ukrainian children are forcefully RUSSIFIED in special camps. Europeans can't allow it to continue.



Українських дітей насильно РУСИФІКУЮТЬ у спеціальних таборах. Європейці не можуть дозволити, щоб це продовжувалося.

Цей образ дуже сильно збентежив чоловіків. Це було найкраще звернення майже серед усіх, що випробовувалися. Це також був другий за популярністю образ серед жінок. Важливо, що **це нагадує** німцям історію з війни, яку вони вже знають – викрадення українських дітей Путіним. І ця історія викликає в них огиду.

У глибині душі вони відчують, що діти – це майбутнє, і цим дітям, яких Путін відібрав у їхніх батьків, тепер промиватимуть мізки в російських таборах. Це варварство і це неприйнятно.

Це «не повинно відбуватися з дітьми.... Я був дуже засмучений, коли почув про це в ЗМІ, і ця фотографія знову нагадала мені про це... Це посилює моє бажання допомогти». І ще від одного чоловіка: «Якщо дітей годують дезінформацією в російських таборах.... Я не можу уявити нічого гіршого, ніж це...»

Відсутній елемент у цьому зверненні – конкретний заклик до дії. Конкретний заклик до дії може викликати значну реакцію.

Плюшевий ведмедик

It is about people, not territories. We can't protect these people if we don't control the territories.
Please, support Ukraine's fight for freedom.



Це стосується людей, а не територій. Ми не зможемо захистити цих людей, якщо не будемо контролювати території. Будь ласка, підтримайте Україну у боротьбі за свободу.

Це звернення було головним вибором серед жінок і другим за популярністю серед чоловіків. Без плюшевого ведмедика візуальний образ не спрацював би.

Ведмедик перетворив сцену руйнування на історію про те, що сталося з дітьми та сім'єю, яка жила в цьому будинку. Він спонукав німців замислитися над цим і викликав у них широкий спектр емоцій – особливо у жінок.

Однак, текст, який протиставляв людей і території, був для наших учасників нелогічним і майже нічого не додавав до звернення. Перероблений текст не повинен розповідати повну історію – дозвольте цільовій аудиторії скласти свою власну історію, в цьому і полягає справжня сила цього візуального образу. Але текст не може бути про людей і територію.

Нарешті, в одному з кутів кадру (не в кутку з плюшевим ведмедиком!) повинен бути невеличкий заголовок, який чітко вказує на те, що ця сцена з України.

Історія повторюється



1940-й і 2022-й. Два переломні моменти для Європи. Німеччина може змінити ситуацію і допомогти побудувати демократичне майбутнє. Який шлях ви оберете?

Цей візуальний образ був третім за популярністю серед учасників. Він має історичний резонанс, але не є настільки емоційно ефективним, як три вже згадані звернення. Ключ до успіху – це знову ж таки візуалізація дітей.

Один з ключових висновків з цього звернення, який ґрунтується на інших коментарях, висловлених під час фокус-груп, особливо серед жінок, полягає в тому, наскільки неефективними, а іноді й контрпродуктивними були деякі формулювання, що використовувалися у зверненнях. Наприклад, питання «Який шлях ви оберете?» було сприйняте погано.

Ми вважаємо, що цей та інші коментарі під час проведення фокус-груп, особливо в жіночій групі, свідчать про те, що слід повністю уникати відкритих риторичних зворотів, які підштовхують аудиторію до відповіді.

Не варто ставити людей перед вибором, краще прямо просити їх діяти і сказати, яку саме дію ви хочете, щоб вони здійснили.

Руйнування

The magnitude of destruction left by Russia will impact the Ukrainian and European environment for decades. We can't allow more harm to happen. Please help us to stop Russia, support Ukraine.



Масштаби руйнувань, залишених Росією, впливатимуть на українське та європейське довкілля протягом десятиліть. Ми не можемо допустити більшої шкоди. Будь ласка, допоможіть нам зупинити Росію, підтримайте Україну.

Спочатку це звернення викликало потужний резонанс серед німців у нашій аудиторії.

Виходячи з їхніх вступних коментарів, в яких вони називають клімат і навколишнє середовище своїми першочерговими турботами, їхній резонанс з цим зображенням цілком зрозумілий. Ці німці дуже дбають про довкілля. На цьому фото – безглузде руйнування довкілля, на виправлення якого підуть десятиліття. Один східний німець навіть згадав, як це змусило його задуматися про наслідки Другої світової війни і про те, що навіть сьогодні знаходять боеприпаси, що не розірвалися.

Однак, коли учасники фокус-груп порівнювали це звернення з іншими, в яких фігурували діти та люди, образ руйнування довкілля посідав далеке друге місце з точки зору потужності комунікативного впливу. І, зауважте, воно посіло друге місце серед німецької аудиторії, яка вважає навколишнє середовище своєю головною турботою понад усі інші.

Інші висновки: Як і в зверненні з плюшевим ведмедиком, дуже важливо географічно правильно розташувати цю сцену. Всі подібні візуальні засоби повинні бути позначені, щоб аудиторія була впевнена, що зображення є свіжим і походить з України.

ДОДАТОК 1: Гайд для проведення дискусії

ГАЙД ДЛЯ ФОКУС-ГРУП – ПРОЕКТ №6 -- ФІНАЛЬНА ВЕРСІЯ

0. ВСТУП (7 хвилин)

Модератор:

- Привітання та подяка учасникам
- Короткий вступ та правила проведення фокус-груп, представлення учасників (коротке)

1. НАЙГОЛОВНІШІ ДУМКИ – Німеччина сьогодні (10 хвилин)

Модератор: Дякуємо вам! Тепер мені б хотілося, щоб ви заповнили пропуск у цьому реченні словом або фразою, яка спадає вам на думку. [Модератор: швидко отримавши слово чи фразу від кожного учасника, спробуйте відчутти атмосферу в кімнаті щодо підґрунтя для відповідей учасників -- зосередьтеся на почуттях і намагайтеся не дозволяти нікому домінувати в дискусії].

- Я відчуваю (.....ПРОПУСК...) з приводу того, як сьогодні йдуть справи в Німеччині.
 - **ЗОНДУВАЛЬНЕ ПИТАННЯ:** Що змушує вас відчувати (....ПРОПУСК...) з приводу того, як йдуть справи?
- Як ви вважаєте, яка найбільша проблема стоїть сьогодні перед Німеччиною? [Модератор: швидко обійдіть кімнату, намагаючись отримати слово або фразу від кожної людини].
 - **ЗОНДУВАЛЬНЕ ПИТАННЯ:** Чому, на вашу думку, це найбільша проблема, з якою стикається Німеччина?

2. НАЙГОЛОВНІШІ ДУМКИ – Війна в Україні (15 хвилин)

Модератор: Що перше спадає вам на думку, коли я говорю слово «Україна»?

- Чому ви так вважаєте?
- Як ви ставитеся до того, що зараз відбувається в Україні?
 - Ви вже обрали сторону, яку підтримуєте у війні?
 - Яку сторону ви підтримуєте?
 - Наскільки, на вашу думку, одна сторона є правою, а інша – ні?
- Що ви думаєте про реакцію Німеччини на це?
 - **Зондувальне питання:** Чи хотіли б ви, щоб Німеччина діяла інакше? Як само?
 - **Зондувальне питання:** Німеччина зробила достатньо чи ні?
 - Чи є ще щось, що має зробити Німеччина?

- Якщо говорити про Німеччину, що вас найбільше турбує в ній у контексті війни в Україні?
- Коли йдеться про вас особисто, що вас найбільше турбує у контексті війни в Україні?

3. ТЕСТУВАННЯ МЕСЕДЖІВ – меседжі подяки (25 хвилин)

- Якби український біженець, який живе в Німеччині, приєднався до нашої групи прямо зараз, що б ви йому сказали?
 - Чому б ви це сказали?
- Тепер український біженець збирається вам щось сказати.
 - Що б ви хотіли почути від нього про залученість Німеччини у війну?
 - Що б ви хотіли, щоб він сказав вам особисто?
- Як ви вважаєте: Німеччина робить забагато чи замало для допомоги українським біженцям?
 - Як ви ставитесь до того, що робить Німеччина для допомоги українським біженцям
 - Зондувальне питання: Гордість
 - Зондувальне питання: Забагато

Модератор: Зараз я покажу вам зображення зі словами, які українці хотіли б сказати вам та іншим німцям. Для кожного з них запишіть на аркуші паперу (? або скористайтесь чатом?) за шкалою від 0 до 5, наскільки вам подобається зображення та його меседж, де «0» означає, що воно вам дуже не подобається, а «5» означає, що воно вам дуже подобається. Будь ласка, не обговорюйте свій рейтинг, поки я вас про це не попрошу.

[Модератор: Покажіть усі чотири зображення / звернення (по одному за раз) і попросіть учасників записати свою оцінку після перегляду кожного зображення. Не обговорюйте зображення, доки всі вони не будуть показані та оцінені без слів. Потім підрахуйте вручну оцінки для кожного зображення (оприлюдніть підрахунок). Потім опрацюйте наведені нижче питання для обговорення, щонайменше, двох найкращих тестових зображень. Зосередьтеся на почуттях і на тому, чому їм сподобалося зображення / звернення.]

ЗМІНІТЬ ПОРЯДОК ЗОБРАЖЕНЬ МІЖ ГРУПАМИ НА ПРОТИЛЕЖНИЙ

Зображення 1. Історія про солдата і його дружину.

Зображення 2. Історія про бабусю.

Зображення 3. Історія про культуру

Зображення 4. Історія про тварин

[Модератор: Запитайте кожного учасника, використовуючи підрахунок вручну, якому зображенню / зверненню ви поставили найвищу оцінку? Визначте найпопулярніше зображення для групи. Потім спитайте, які оцінки учасники дали цьому зображенню (якщо їх ще немає в чаті). Потім обговоріть це – три підказки наведені нижче. Після обговорення найкращого зображення перейдіть до наступного / другого за рейтингом зображення / звернення].

- Які почуття викликає у вас це зображення / звернення?

- Якими були ваші перші думки, асоціації після того, як ви побачили це зображення / звернення?
 - Що цей образ спонукає вас сказати українцям?
 - Чи викликає цей образ у вас бажання щось зробити? Що саме?
- Чи хочете ви щось сказати українцям, які створили цей образ?

[Модератор: Після обговорення щонайменше двох найкращих звернень]. А як щодо інших зображень / звернень? Чому вони вам не настільки сподобалися?

- Чи є щось, що могло б їх покращити?

4. ВИПРОБУВАННЯ МЕСЕДЖІВ – «Мир – це не рішення» (50 хв.)

- Як, на вашу думку, закінчиться війна в Україні? Що ви хочете, щоб сталося? Реально, як довго, на вашу думку, триватиме ця війна?
 - **Зондувальне питання:** Як ви вважаєте, чи можна знайти компроміс? Який він може бути? Які головні умови для тривалого миру?
 - **Зондувальне питання:** Чи повинна Україна залишити Крим та Донецьку / Луганську області Росії, якщо Україні запропонують мирну угоду?

Зміст зображення / звернення про території -- Раунд рейтингу 1

Модератор: Тепер я покажу вам ще один набір зображень. [УВАГА: ЗМІНА ШКАЛИ!] Оцініть кожне із зображень за шкалою від 0 до 5, де «0» означає, що воно зовсім не змінило ваших почуттів щодо підтримки України, а «5» означає, що зображення / звернення значно зміцнило ваші почуття щодо підтримки України. Не обговорюйте свій рейтинг, поки я вас про це не попрошу.

ЗМІНІТЬ ПОРЯДОК ЗОБРАЖЕНЬ МІЖ ГРУПАМИ НА ПРОТИЛЕЖНИЙ

[Модератор: Підхід до обговорення такий самий, що використовувався вище, АЛЕ зауважте зміну шкали. ПРИМІТКА: Ми припускаємо, що ці звернення збільшать підтримку України в її війні проти Росії або, принаймні, не зашкодять. Якщо ці звернення зменшать підтримку України, ми теж повинні це знати].

Зображення 5.

Зображення 6.

Зображення 7.

Зображення 8.

- Які почуття викликає у вас це зображення / звернення?
- Чому це змінило / збільшило вашу підтримку щодо України?
- Якими були ваші перші думки, асоціації після того, як ви побачили це зображення / звернення?
- Чи хочете ви щось сказати українцям, які створили цей образ?

[Модератор: після обговорення щонайменше двох найкращих звернень]. А як щодо інших зображень / звернень? Чому вони вам не настільки сподобалися?

- Чи є щось, що могло б їх покращити?

Зміст зображення / звернення про права людини -- Раунд рейтингу 2

МОДЕРАТОР: Тепер я покажу вам ще один набір зображень. [ТАКИЙ САМИЙ ПІДХІД ТА ШКАЛА, ЯК І В РАУНДІ 1].

Зображення 9.

Зображення 10.

Зображення 11.

Зображення 12.

- Які почуття викликає у вас це зображення / звернення?
- Чому це змінило / збільшило вашу підтримку щодо України?
- Якими були ваші перші думки, асоціації після того, як ви побачили це зображення / звернення?
- Чи хочете ви щось сказати українцям, які створили цей образ?

[Модератор: після обговорення щонайменше двох найкращих звернень]. А як щодо інших зображень / звернень? Чому вони вам не настільки сподобалися?

- Чи є щось, що могло б їх покращити?

ПОРІВНЯННЯ: Раунд 1 у порівнянні з Раундом 2. Остаточний рейтинг

[Модератор: покажіть ТОП-зображення з кожного раунду рейтингу]

- Порівнюючи ці два зображення, яке з них є найбільш переконливим для вас, коли йдеться про підтримку України?
- Чому?

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ (7 хвилин)

Модератор: Я хочу швидко зачитати вам кілька тверджень, які сьогодні висловлюють деякі люди. Після того, як я прочитаю кожне твердження, будь ласка, підніміть великий палець вгору, якщо ви згодні з ним, і вниз, якщо ви не згодні. Нічого не робіть, якщо ваша думка неоднозначна або ви не впевнені щодо твердження.

[Модератор: вголос підрахуйте кількість піднятих вгору та опущених вниз великих пальців для кожного твердження].

1. Дехто каже, що Німеччина несе певну відповідальність за напад Росії на Україну. **[Пальці ВГОРУ / ВНИЗ]**
2. Дехто каже, що Німеччина несе певну відповідальність за війну, оскільки її уряд поставив економічні проблеми, такі як газопровід «Північний потік-2», вище за демократичні цінності. **[Пальці ВГОРУ / ВНИЗ]**
3. Інші кажуть, що Німеччина несе певну відповідальність за війну, оскільки як лідер Європи і демократичного світу вона недостатньо рішуче відреагувала на попередні військові вторгнення Росії в інші країни. І навіть продовжувала виконувати міжнародні угоди з Росією. **[Пальці ВГОРУ / ВНИЗ]**
4. Інші кажуть, що Німеччина несе певну відповідальність за війну, оскільки вона мало що зробила, коли Росія вторглася в Крим і Донбас, і підштовхнула Україну до укладення мирної угоди з Росією. **[Пальці ВГОРУ / ВНИЗ]**
5. Нарешті, як ви вважаєте, чи несе російський народ якусь відповідальність за війну? **[Пальці ВГОРУ / ВНИЗ]**
6. Якби вам довелося обирати, чи сказали б ви:
 - A. Російський народ
 - B. Володимир Путін і російська влада
 - C. І російський народ, і Путін, і російська влада

несе / несуть відповідальність за війну? Скільки з вас обирають А....В....С?

6. ЗАКЛЮЧЕННЯ (5 хвилин)

- *Що ви думаєте про нашу сьогоднішню дискусію? Чи є ще щось, що ми не обговорили, але ви хотіли б сказати?*

ДОДАТОК 2: Матеріали для тестування

Зображення 1.

"I know that my wife is safe thanks to you. It gives me strength to continue fighting for democratic values. Continue to support us and European values."



Текст: «Я знаю, що моя дружина в безпеці завдяки вам. Це дає мені сили боротися далі за демократичні цінності. Будь ласка, продовжуйте підтримувати нам та європейські цінності».

Зображення 2.

"I never thought that I would be hiding from the Russians in Germany. I was greeted here with such warmth. I want my grandchildren not to see war and live in a free Europe. Please, support Ukraine"



Текст: «Я ніколи не думала, що ховатимуся від росіян у Німеччині. Мене тут зустріли з такою теплотою. Я не хочу, щоб мої онуки бачили війну, хочу, щоб вони жили у вільній Європі. Будь ласка, підтримайте Україну».

Зображення 3.

Thank you for supporting our culture. By protecting Ukrainian culture, we protect democratic values.



Текст: «Дякуємо, що підтримуєте нашу культуру. Захищаючи українську культуру, ви захищаєте демократичні цінності».

Зображення 4.

Thank you for helping me and my pet through the most stressful time of our lives. You cared about both of us. But the fight is not over and many animals are suffering. Please support those who protect our people and animals in Ukraine.



Текст: «Дякую, що допомогли мені та моєму улюбленцю пережити найбільш стресовий період в нашому житті. Ви попіклувались про нас обох. Але боротьба ще не завершена і багато тварин досі страждають. Будь ласка, підтримайте тих, хто захищає наших людей та тварин в Україні».

Зображення 5.



Текст: «Саме стільки українських територій захопила Росія за 3 місяці. Скільки часу займе окупувати ваших сусідів – Чехію та Швейцарію? Подумайте про це».

Зображення 6.



Текст: «Масштаби руйнувань, залишених Росією, впливатимуть на українське та європейське довкілля протягом десятиліть. Ми не можемо допустити більшої шкоди. Будь ласка, допоможіть нам зупинити Росію, підтримайте Україну».

Зображення 7.

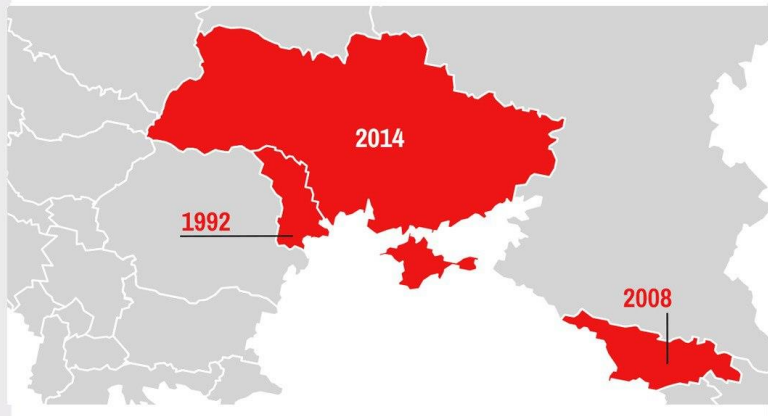
1940 and 2022. Two turning points for Europe. Germany can make a difference and help to build democratic future. Which path will you choose?



Текст: «1940-й і 2022-й. Два переломні моменти для Європи. Німеччина може змінити ситуацію і допомогти побудувати демократичне майбутнє. Який шлях ви оберете?»

Зображення 8.

1992 - Moldova, 2008 - Georgia, 2014 - Crimea and Donbas, 2022 - whole Ukraine. See a pattern? Help Ukraine stop Russia now or NATO and German soldiers are next.



Текст: «1992 – Молдова, 2008 – Грузія, 2014 – Крим та Донбас, 2022 – вся Україна. Бачите паттерн? Допоможіть Україні та Росії зупинити Росію, або НАТО та німецькі солдати будуть наступними».

Зображення 9.

It is about people, not territories. We can't protect these people if we don't control the territories.
Please, support Ukraine's fight for freedom.



Текст: «Це стосується людей, а не територій. Ми не зможемо захистити цих людей, якщо не будемо контролювати території. Будь ласка, підтримайте Україну у боротьбі за свободу».

Зображення 10.

Expecting Ukrainians to negotiate with Russians is the same as forcing Algerians to surrender to the French. You can't make peace with your abusers.



Текст: «Очікувати, що українці будуть вести переговори з Росією – те саме, що змушувати алжирців здатись французам. Ви не можете скласти мирну угоду зі своїм насильником».

Зображення 11.

Ukrainian children are forcefully RUSSIFIED in special camps. Europeans can't allow it to continue.



Текст: «Українських дітей насильно РУСИФІКУЮТЬ у спеціальних таборах. Європейці не можуть дозволити, щоб це продовжувалося».

Зображення 12.

People or animals - it doesn't make any difference for them. We must stop Russian war crimes!



Текст: «Люди чи тварини – для них немає різниці. Ми маємо зупинити воєнні злочини Росії!»