



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ПРИ COVID-19

Отслеживание взглядов сообществ в режиме реального времени

Разбор практических примеров из Беларуси, Румынии и Турции



СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Беларусь: Создание простого механизма обратной связи	5
Турция: Комплексный механизм обратной связи КоВо	9
Румыния: Использование возможностей добровольцев для обратной связи	13
Заключение	16

БЛАГОДАРНОСТИ

Мы хотели бы поблагодарить всех тех, кто внес свой вклад в этот разбор практических примеров. Этот отчет является одним из серии разборов практических примеров, подготовленных при поддержке Фонда солидарности ВОЗ в ответ на COVID-19 в рамках совместного гранта МФОКК и КП, ЮНИСЕФ и ВОЗ для мобилизации сообществ и стимулирования внедрения вакцины против COVID-19. Дополнительные разборы практических примеров МФОКК и КП и связанные с ними материалы можно найти по адресу <https://communityengagementhub.org/> а также на сайте Коллективной службы информирования о рисках и взаимодействия с сообществом <https://www.rcce-collective.net/resources/>. Более подробная информация о мерах реагирования МФОКК и КП на COVID-19 доступна на веб-сайте [МФОКК и КП в разделе Реагирование на COVID-19](#).





Волонтеры Румынского Красного Креста раздают гигиенические наборы и информационные материалы, чтобы помочь сократить передачу вируса Вирус COVID-19 и борьба с пандемией.
© Румынский Красный Крест
Фото на обложке: © Белорусский Красный Крест. Румыния, 2021 год

ВВЕДЕНИЕ

В условиях любой пандемии участие и поддержка сообществ имеют решающее значение для борьбы с распространением болезни, а это означает, что прислушиваться к мнению людей, которым мы стремимся помогать, должны быть приоритетом.

На протяжении всего периода реагирования на COVID-19 по всему региону Европы, Национальные Общества стремились прислушиваться к сообществам, в которых они работают, зная, что понимание мнений людей является ключом к борьбе с вирусом.

Некоторые адаптировали существующие инструменты и механизмы, другие искали недорогие специальные решения, которые можно было бы быстро внедрить в рамках существующих возможностей, а третьи по-прежнему вкладывают средства в создание совершенно новых систем.

В этом разборе практических примеров рассматриваются некоторые из этих различных подходов, принятых национальными обществами, выбор, который они сделали, исходя из их различных условий, преимуществ и ограничений, с которыми они столкнулись, и лучшие практики, которые они выявили.





БЕЛАРУСЬ НАСТРОЙКА ПРОСТОГО МЕХАНИЗМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Когда масштабы пандемии COVID-19 стали очевидны, Белорусский Красный Крест быстро перешел к активным действиям, оказывая поддержку в ряде важнейших областей.

Закупка и распределение средств защиты, доставка продуктов питания и медицинских препаратов, организация информационной линии и линии психосоциальной поддержки, а также обмен информацией о способах предотвращения распространения вируса - все это оперативно перешло в компетенцию Национального общества.

По мере того, как эти виды деятельности становились все более популярными, Национальное общество искало способы лучше понять, действительно ли это те виды деятельности, которые нужны людям.

В дополнение к опросу, в ходе которого выяснялось, насколько люди понимают COVID-19 и какие информационные каналы они предпочитают, был создан механизм обратной связи, с помощью которого люди могли поделиться своим мнением с Национальным обществом.

Сообщения можно было подавать лично в филиалах, по телефону, через социальные сети и лично во время мероприятий Красного Креста.

В период с июля 2020 года по март 2021 года было получено более 1600 отзывов, большинство из которых были зарегистрированы лично или по телефону.

В целях анонимности имена не записывались, хотя запрашивалась некоторая демографическая информация, чтобы содействовать отслеживанию закономерностей, которые, возможно, потребуются устранить.

Из полученных сообщений обратной связи почти три четверти были просьбами об оказании услуг, и примерно пятая часть запросов была о предоставлении информации, более 80 поблагодарили Красный Крест за их работу, и только пять были жалобами.

Концепция отработана, и в настоящее время ведется работа по разработке механизма обратной связи и его интеграции параллельно с использованием телефонной линии Национального общества - потенциально широкого источника дальнейшей обратной связи.



Илья Мелготченко

Координатор по взаимодействию с общественностью и ответственностью Белорусского Красного Креста

Большинство обращений было решено на этапе их подачи, но система позволила внести более широкие системные изменения.

Основываясь на вопросах людей о COVID-19 мы начали работу над улучшением наших информационных материалов

В другом случае женщина обратилась в одно из отделений Красного Креста за практической поддержкой, и волонтер, который помог ей, признал, что ей также может быть полезна психосоциальная поддержка.

В результате этого была организована служба психосоциальной поддержки пожилых людей по телефону.

Чтобы использовать информацию, предоставленную через механизм обратной связи, в данный момент мы проводим серию опросов об отношении людей к вакцинации, и мы будем использовать это для дальнейшего информирования о нашей работе.



Игорь Трусов

Специалист по реагированию на чрезвычайные ситуации Белорусского Красного Креста

Для сбора отзывов мы начали с разработки формы Google – мы регистрировали, как была отправлена обратная связь, какова была обратная связь, некоторая демографическая информация о человеке, отправившем отзыв, и были ли какие-либо действия в ответ.

Мы поделились формой с нашими филиалами, которые заполнили форму и отправлял ее онлайн, когда получали обратную связь, благодаря этому была создана простая система, которая автоматически собирала данные, предоставляя нам обзор всех поступающих отзывов.

Сейчас система несовершенна, но мы на пути к созданию хорошей системы, и если мы сможем интегрировать ее вместе с горячей линией, это будет важным шагом.

Если мы сможем объединить их вместе, чтобы проанализировать данные обратной связи от обоих, это действительно поможет улучшить наше понимание.

У нас и раньше были механизмы обратной связи для различных программ, но COVID-19 дал нам реальный толчок к дальнейшему развитию.

Далее мы хотели бы объединить все в единую крупномасштабную систему обратной связи, чтобы лучше понимать влияние нашей работы, как мы можем адаптировать нашу деятельность, чтобы она была более актуальной, и реагировать максимально эффективно.



Волонтеры и сотрудники Белорусского Красного Креста предоставляют продовольствие, медикаменты и средства гигиены уязвимым слоям населения по всей стране.
© Белорусский Красный Крест. Беларусь, 2020 год.

Основные уроки

● Начните с малого и продолжайте строить

Белорусский Красный Крест предотвратил чрезмерную сложность, начав с системы, которая требовала как можно меньше нагрузки на персонал и волонтеров, в том числе используя в качестве основы широко используемое программное обеспечение и инструменты, с которыми сотрудники уже были знакомы.

● Управляйте своими данными

Даже такие "маленькие" системы, как в Беларуси, могут генерировать огромные объемы данных, демонстрируя, что минимальные механизмы обратной связи могут быть эффективными, важно, чтобы мы не просто собирали данные, но чтобы были созданы системы и человеческие ресурсы для эффективного управления, анализа и принятия мер.

● Продолжайте искать улучшения

Как только система обратной связи запущена и работает, постоянно проверяйте ее функционирование и вносите изменения, чтобы обеспечить ее максимально эффективное функционирование, удовлетворяя потребности людей, которые ее используют – как тех, кто отправляет отзывы в систему, так и тех, кто ею управляет. Интегрируйте этот механизм вместе с другими инструментами сбора информации – опросами, оценками и мероприятиями по мониторингу – для консолидации и триангуляции всех поступающих данных.

Ссылки

<https://redcross.by/>

Контакты

Илья Мелготченко Координатор по взаимодействию с общественностью и подотчетности
Белорусского Красного Креста – i.melgotchenko@redcross.by



ТУРЦИЯ

КОМПЛЕКСНЫЙ МЕХАНИЗМ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ КОВО

Турецкий Красный Полумесяц (ТКП) сыграл важную роль в поддержке некоторых из почти четырех миллионов человек, являющихся беженцами или просителями убежища, которые называют Турцию своим домом. Работая в 18 общинных центрах по всей стране, ТКП предлагает профессиональную и языковую подготовку, а также медицинскую и психосоциальную поддержку и другие услуги беженцам, лицам, ищущим убежища, и людям из принимающих общин.

Общественные центры сыграли решающую роль в обмене информацией о COVID-19, поскольку многие из тех, кто посещает центры, не имеют доступа к новостям или информационным сетям на турецком языке.

Помимо проведения регулярных опросов Знания, Взглядов и Практики (ЗВП), Национальное общество, работая с МФКК и КП, также создало механизм обратной связи, позволяющий людям отправлять отзывы, вопросы, слухи и жалобы о COVID-19 в ТКП.

Сотрудники и волонтеры общественного центра прошли обучение использованию бесплатной системы «KoVo Toolbox» для записи и отправки отзывов, которыми они делились в ходе своей работы.

Заполненные формы, отправленные с помощью мобильных устройств и ноутбуков, автоматически собираются в центральную базу данных, что позволяет быстро просматривать и анализировать поступающие отзывы.

Большинство вопросов, поднятых с помощью системы, решаются на месте сотрудниками и волонтерами ТКП, и система также была полезна для отслеживания слухов и выявления конкретных проблем, требующих решения.

Хотя механизм обратной связи и опросы ЗВП направлены на то, чтобы лучше учитывать мнения людей, пострадавших от пандемии, в программах ТКП, интеграция обеспечила, что они дополняют друг друга, не дублируя друг друга.



Тенади Гелемерз

*Сотрудник по мониторингу и оценке
Турецкого Красного Полумесяца*

ЗВП и механизм обратной связи взаимно поддерживают друг друга, но используются в разных целях.

Механизм обратной связи фокусируется на прямой обратной связи, вопросах, жалобах и слухах и постоянно функционирует.

Люди по-прежнему могут использовать его сейчас, и это действительно важно, чтобы быть подотчетным населению, с которым мы работаем.

Исследование ЗВП было сосредоточено на понимании практики, знаний и восприятий людей в определенный момент времени, поэтому они были разными, часть информации была схожей, и было хорошо иметь два отдельных источника, но это не было дублированием.



Фатма Нур Баккалбаши

Сотрудник МФКК и КП по взаимодействию с сообществом и ответственности в Турции

Персонал и волонтеры обучены сбору отзывов и использованию системы, поэтому все сотрудники общественного центра могут вводить данные – все, что они услышали от членов сообщества или во время информационно-пропагандистских мероприятий.

В каждом общественном центре имеется один официальный координатор, но другие также прошли обучение, чтобы они могли вводить данные непосредственно сами или они могут попросить координатора ввести их в систему.

Мы собираем отзывы от беженцев и от долгосрочных жителей и готовим ежемесячный количественный отчет с помощью информационной панели, чтобы выделить ключевые проблемы, и еще один четырехмесячный отчет, который включает более качественный анализ.

Было распространено несколько гигиенических наборов, и в ответ поступили некоторые комментарии о пригодности некоторых предметов, поэтому через систему мы смогли сообщить об этом, и наборы были адаптированы на основе отзывов.

Также было много вопросов и просьб о мероприятиях и услугах в Общественных центрах, поэтому, когда мы увидели это, мы позаботились о том, чтобы предоставить больше информации о местных центрах, доступных услугах и мероприятиях, а также о том, что они делали и чего не делали – это предоставило реальную возможность поделиться с сообществами о нашей работе.

Было действительно полезно иметь как ЗВП, так и механизм обратной связи, многие вопросы, поднятые в механизме обратной связи, совпадают с результатами опроса, так что есть сходство, но опрос ЗВП занимает много времени – система обратной связи работает в режиме реального времени, мы можем видеть поступающую информацию в режиме реального времени, видеть проблемы мгновенно и отвечать.

В то же время не все хотят высказываться и давать обратную связь, не будучи опрошенным, и опрос ЗВП активно обращается к людям, чтобы узнать их мнение, поэтому было важно иметь и то, и другое.

Основные уроки

“KoVo Toolbox” - ваш друг

Турецкий Красный Полумесяц решил использовать “KoVo Toolbox” – бесплатную, удобную в использовании систему сбора данных, с которой сотрудники и волонтеры уже были знакомы.

Существующее знакомство с “KoVo” и возможности управления информацией означали, что механизм обратной связи может быть реализован собственными силами, а обучение и внедрение системы будут способствовать дальнейшему развитию навыков сотрудников и волонтеров Национального общества.

Отслеживание в режиме реального времени и регулярная отчетность

Хотя система обеспечивает отслеживание слухов и других проблем практически в режиме реального времени, обеспечивая систему раннего предупреждения о проблемах, на которые необходимо реагировать до их обострения, регулярные ежемесячные и более подробные четырехмесячные отчеты предоставляют возможность обобщать и анализировать результаты и доводить их до сведения руководства и лиц, принимающих решения по программам, для действия.

Интегрирование и триангуляция

Механизм обратной связи был специально разработан для работы наряду с регулярными опросами ЗВП, проводимыми в одних и тех же областях, гарантируя, что они дополняют друг друга и расширяют понимание сообществ национальным обществом без дублирования усилий.

В совокупности отчеты ЗВП и обратной связи обеспечивают надежную доказательную базу для адаптации программы и принятия решений.

Ссылки

Информация о “KoVo Toolbox” – <https://www.ifrc.org/ifrc-kobo>

Отчет об отслеживании слухов доступен в центре взаимодействия с сообществом – <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2021/10/Rumour-tracking-report-2021.pdf>

Отчеты об отзывах сообщества о Центре взаимодействия с сообществом – <https://communityengagementhub.org/resource/community-feedback-report-turkey/>

Результаты опроса ЗВП в Центре взаимодействия с сообществом – <https://communityengagementhub.org/resource/knowledge-attitudes-and-practices-kap-assessment-on-covid-19-round-3/>

Отчет об извлеченных уроках в Центре взаимодействия с сообществом – <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2021/09/COVID-19-LESSONS-LEARNED-WORKSHOP-REPORT.pdf>

Контакты

Тенади Гелемерз, сотрудник по мониторингу и оценке, Турецкое Общество Красного Полумесяца – tenadi.golemerz@kizilay.org.tr

Фатма Нур Баккалбаши Сотрудник МФОКК и КП по взаимодействию с сообществом и подотчетности в Турции – fatmanur.bakkalbasi@ifrc.org



РУМЫНИЯ

ПРИМЕНЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ВОЛОНТЕРОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

По мере того, как Румынский Красный Крест (РКК) реагировал на пандемию, поддерживая сообщества медицинской информацией и оборудованием, а также помогая уязвимым людям с предметами первой необходимости, росло осознание необходимости прислушиваться к отзывам людей и реагировать на них.

Но поскольку Национальное общество работало в экстренном режиме, все новое должно было органично вписываться в существующую работу.

Чтобы упростить задачу, была создана онлайн-форма, содержащая основную демографическую информацию и ключевые вопросы - например, какие слухи доходили до людей.

Затем форма была передана в электронном виде филиалам, охватывающим около 1700 сообществ, с просьбой к волонтерам и сотрудникам заполнить их с учетом отзывов, с которыми они столкнулись во время своей работы.

В течение четырех месяцев из более чем 500 сообществ были получены анкеты, отражающие мнения тысяч людей.

В то время как команды не смогли полностью замкнуть цикл и ответить на отзывы и вопросы людей индивидуально, результаты смогли внести практические изменения, а успех системы вдохновил на большее включение обратной связи, участия и вовлечения сообщества в будущие планы, включая усилия по вакцинации.



Андреа Фуртуна

Руководитель программ Румынского Красного Креста

Я чувствовала, что информационные кампании по борьбе с COVID-19 на самом деле не достигли своей цели, и нам нужно было что-то предпринять, чтобы больше прислушиваться к людям и изменить то, что мы делаем.

Офис в Будапеште предложил нам попробовать внедрить механизм обратной связи, с которым я была немного знакома по предыдущему проекту со Шведским Красным Крестом.

Мы поговорили с коллегами из СЕА и Управления информацией в региональном офисе, и мы посмотрели на «KoVo», но мы чувствовали, что были слишком заняты, чтобы заниматься чем-то совершенно новым, поэтому мы решили вместо этого использовать форму Google и использовать немного другой подход.

Люди уже были знакомы с этим инструментом и могли получить доступ к формам из любого места, в том числе со своих телефонов, когда они были в полевых условиях.



После завершения обучения инструменту «КоВо» в МФКК и КП следующий раунд сбора отзывов РКК примет форму более формального опроса, и с учетом того, что дозы в настоящее время широко доступны – и в условиях сохраняющегося уровня нерешительности в отношении вакцинации - будет уделяться повышенное внимание вакцинации.

Работая через наших волонтеров, они использовали форму для записи отзывов и другой информации, которую они услышали, когда посещали сообщества.

Это не было похоже на опрос, проводимый от двери к двери, но волонтеры собрали все, что они услышали, в единый документ, а затем я получила заполненные формы обратно по электронной почте.

Каждая форма представляла собой обратную связь от всего сообщества, и мы были действительно впечатлены тем, чего смогли добиться волонтеры.

Это было не идеально, и если бы у нас было больше времени и других ресурсов, мы могли бы сделать все по-другому, но как бы то ни было, это сработало действительно хорошо.

Мы многое узнали о восприятии людей в сообществах, где мы работали, о том, что было практически применимо к нашей работе с COVID-19 – например, о том, что люди в отдаленных районах часто чувствовали, что они не подвергаются риску, что это болезнь, о которой нужно беспокоиться только людям в городах – и дополнительные ресурсы, необходимые для этого, были практически равны нулю.

Волонтеры все равно ходили в сообщество и обсуждали свою работу, они знали, как пользоваться формами, и время, которое на это уходило, было минимальным.

Данные, которые мы получили, были определенно достаточно хороши, чтобы быть полезными, и направили нас на путь дальнейшего развития.

«КоВо» может быть лучшим вариантом в целом, но если у вас ограниченные ресурсы или вы не знакомы с «КоВо», и вам нужно быстро что-то запустить, то это простой вариант, который действительно работает.

В нашем последующем опросе мы будем использовать «КоВо», мы хотим узнать о вакцинации - кто, по мнению людей, должен прийти и поговорить с ними о вакцинации, чьему мнению они будут доверять и уважать?

В каких доказательствах или заверениях нуждаются люди и кому они доверяют?

Для нового проекта мы поняли, что все тренинги должны начинаться с вовлечения сообщества и подотчетности, чтобы люди могли понять, почему так важно слушать и укреплять доверие, и что мы должны включать это во все наши мероприятия.

Большие изменения произошли в нашем собственном менталитете, мы понимаем, что первое, что нам нужно сделать, это выслушать людей и попросить их внести свой вклад и принять участие, это действительно новая вещь.

И мы будем использовать это взаимодействие и обратную связь и вести диалог с сообществами на протяжении всего процесса, с самого начала планирования и реализации до самого конца.

Мы знаем, что это будет сложно, но необходимо взаимодействовать с сообществами, с которыми мы работаем, и вовлекать их, это действительно важно.

Основные уроки

● Не усложняйте

Как и в случае с Беларусью, Румыния выиграла от того, что не усложняла процесс, начиная со знакомых инструментов, опираясь на существующий потенциал и гарантируя, что требования к персоналу и волонтерам были сведены к минимуму. Даже такая, казалось бы, простая система может генерировать полезные, действенные данные.

● Волонтеры знают

Понимание местных условий - бесценный ресурс. Отчеты об отзывах от волонтеров могут не обладать такой же научной строгостью, как некоторые другие методы сбора данных, но понимание, полученное благодаря их собственному пониманию, опыту и взаимодействию, может быть беспрецедентным.

● Включать, привлекать и вовлекать сообщества

Чтобы мероприятия были действительно эффективными – не только для механизмов обратной связи, – сообщества должны быть вовлечены с самого начала и на протяжении всего процесса, от начала до оценки. Чтобы обеспечить установление и поддержание доверия, механизмы обратной связи должны “замкнуть цикл”, информируя людей о том, что происходит и как реагируют на их отзывы.

Ссылки

<https://crucearosie.ro/>

Контакты

Андреа Фуртуна, Румынский Красный Крест, Руководитель программ – andreea.furtuna@crucearosie.ro

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На протяжении всего периода COVID-19, когда, несмотря на активизацию деятельности национальных обществ, возможности для нормального личного взаимодействия сокращались, крайне важно было быстро установить альтернативные каналы коммуникации и обратной связи.

Как показали приведенные здесь примеры, возможны различные подходы к обеспечению сбора, анализа и реагирования на обратную связь, при этом подходы адаптированы к тому, что является осуществимым и эффективным, чтобы обеспечить открытость и доступность каналов связи.

1

Опирайтесь на опыт – Все представленные здесь национальные общества сосредоточились на системах, которыми можно управлять в рамках имеющихся возможностей. В Беларуси и Румынии стандартное офисное программное обеспечение, уже знакомое сотрудникам и волонтерам, позволило им собирать и реагировать на значительные объемы обратной связи, информируя об адаптации и разработке дальнейших мероприятий по борьбе с COVID-19. В Турции «KoVo Toolkit» – опять же, система, которую Национальное общество уже имело опыт использования, – облегчила сбор и управление отзывами в массовом масштабе, а также позволила провести триангуляцию с результатами опроса ЗВП.

2

Ценность сетей волонтеров – Не следует недооценивать связь волонтеров со своими сообществами и то понимание, которое это может принести. РКК смог извлечь выгоду из роли персонала и волонтеров в качестве глаз и ушей Национального общества для сбора репрезентативной обратной связи от сообществ для информирования о разработке более целенаправленных мероприятий.

3

Тесная связь с сообществами – Национальные общественные механизмы также подчеркнули необходимость максимально вовлечения и вовлечения сообществ в разработку и внедрение систем, и, в частности, необходимость “замкнуть цикл” – информировать людей о получаемой обратной связи и о том, как на нее реагируют, как ключ к поддержанию доверия.

4

Ценность непрерывного обзора – По определению механизмы обратной связи – это всегда работа в процессе, постоянный поиск путей дальнейшего совершенствования, без какой-либо окончательной, окончательной, совершенной модели, и эти примеры ничем не отличаются. Простые, эффективные системы могут быть разработаны с использованием минимальных ресурсов, но важно, чтобы они основывались на них, постоянно пересматривались и развивались, чтобы оставаться эффективными и соответствовать назначению.

ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ПРИНЦИПЫ МЕЖДУНАРОДНОГО ДВИЖЕНИЯ КРАСНОГО КРЕСТА И КРАСНОГО ПОЛУМЕСЯЦА

Гуманность

Международное движение Красного Креста и Красного Полумесяца, возникшее из желания оказывать помощь раненым на поле боя без какой-либо дискриминации, стремится в своем международном и национальном качестве предотвращать и облегчать человеческие страдания везде, где они могут проявиться. Его цель — защита жизни и здоровья и обеспечение уважения к человеку. Движение способствует взаимопониманию, дружбе, сотрудничеству и прочному миру между всеми народами.

Беспристрастность

В движении нет дискриминации по национальности, расе, религиозным убеждениям, классу или политическим взглядам. Оно стремится облегчить страдания людей, руководствуясь исключительно их потребностями, и отдает приоритет самым неотложным случаям беды.

Нейтральность

Для того чтобы пользоваться всеобщим доверием, Движение не может принимать чью-либо сторону в военных действиях или участвовать в спорах политического, расового, религиозного или идеологического характера.

Независимость

Движение является независимым. Национальные общества, являясь помощниками в гуманитарных службах своих правительств и подчиняясь законам своих стран, должны всегда сохранять свою автономию, чтобы иметь возможность в любое время действовать в соответствии с принципами Движения.

Волонтерство

Это добровольное движение помощи, ни в коей мере не вызванное желанием получить выгоду.

Единство

В одной стране может быть только одно общество Красного Креста или Красного Полумесяца. Оно должно быть открыто для всех. Общество должно осуществлять свою гуманитарную деятельность на всей своей территории.

Универсальность

Международное движение Красного Креста и Красного Полумесяца, в котором все общества имеют равный статус и разделяют равную ответственность и обязанности в оказании помощи друг другу, является всемирным.



Международная Федерация Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца (МФОКК и КП) — крупнейшая в мире гуманитарная сеть, объединяющая **192 национальных общества Красного Креста и Красного Полумесяца** и около **14 миллионов волонтеров**. Наши волонтеры присутствуют в сообществах до, во время и после кризиса или бедствия. Мы работаем в самых труднодоступных и сложных местах в мире, спасая жизни и отстаивая человеческое достоинство. Мы поддерживаем сообщества, чтобы они стали более сильными и устойчивыми местами, где люди могут жить безопасной и здоровой жизнью и иметь возможности для процветания.

© Международная Федерация Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца, Женева, 2022 г.

Любая часть данной публикации может быть процитирована, скопирована, переведена на другие языки или адаптирована для удовлетворения местных потребностей без предварительного разрешения Международной федерации обществ Красного Креста и Красного Полумесяца при условии однозначного указания источника.

Контакты:

Запросы на коммерческое воспроизведение следует направлять в Секретариат МФОККиКП:

Адрес: Chemin des Crêts 17, Petit-Saconnex, 1209 Geneva, Switzerland
Шоссе Крэ, 17, Пти-Саконне, 1209 Женева, Швейцария

T +41 (0)22 730 42 22 | **F** +41 (0)22 730 42 00 | **E** secretariat@ifrc.org | **W** ifrc.org

twitter.com/ifrc | facebook.com/ifrc | instagram.com/ifrc | youtube.com/user/ifrc | tiktok.com/@ifrc