



# БЕЖЕНЦЫ, ЛИЦА, ИЩУЩИЕ УБЕЖИЩЕ, И COVID-19

## ВОВЛЕЧЕНИЕ МАРГИНАЛИЗИРОВАННЫХ СООБЩЕСТВ В БОРЬБЕ С ПАНДЕМИЕЙ

Разбор практически примеров из Греции,  
Объединённого Королевства и Нидерландов



# СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение</b>	<b>3</b>
<b>Греция: Общественные волонтеры</b>	<b>5</b>
<b>Объединенное королевство: жизненный опыт и совместное производство</b>	<b>11</b>
<b>Нидерланды: Совместно разработанные решения для смартфонов</b>	<b>17</b>
<b>Заключение</b>	<b>20</b>

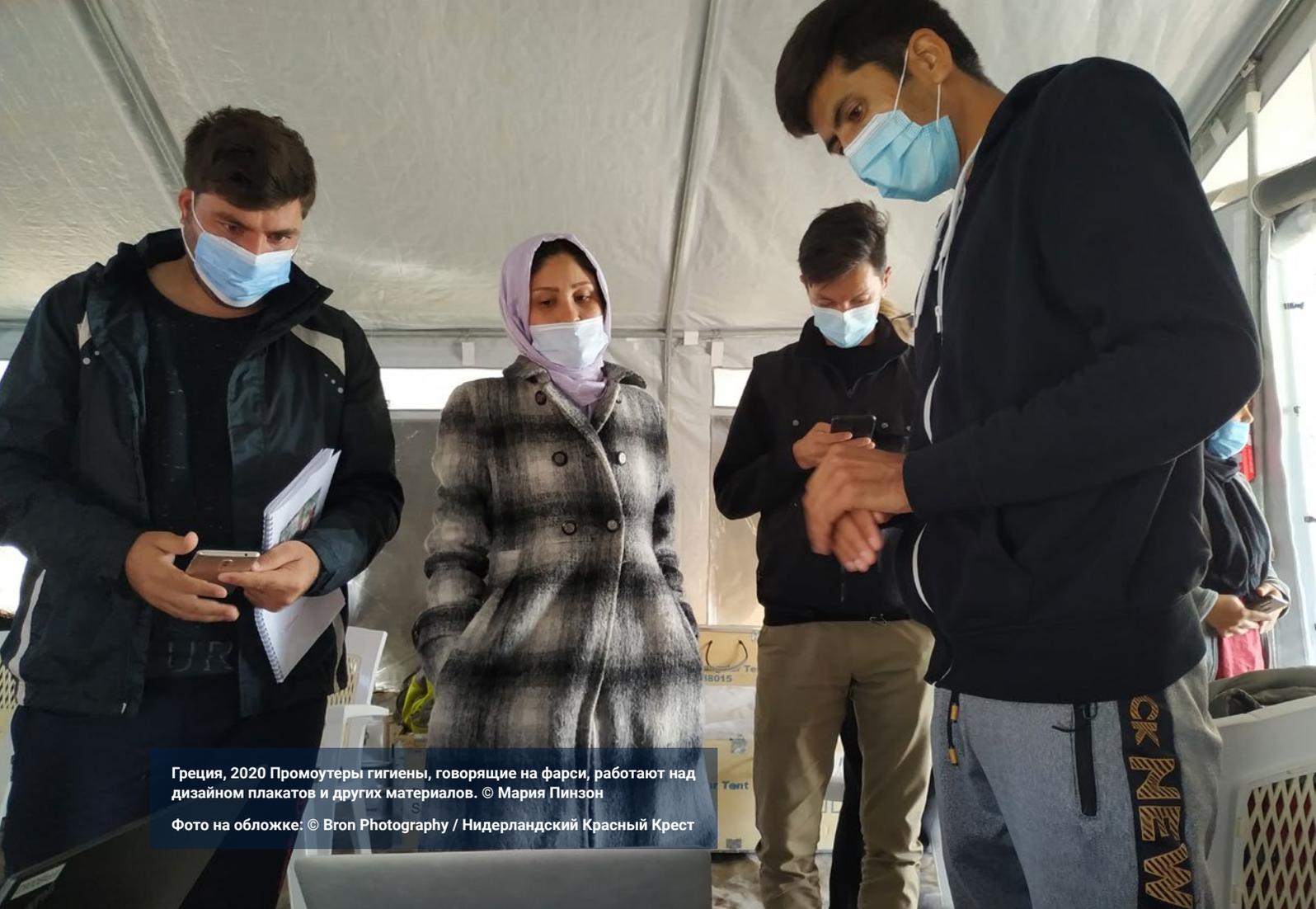
## БЛАГОДАРНОСТИ

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](#).



**BritishRedCross**





Греция, 2020 Промоутеры гигиены, говорящие на фарси, работают над дизайном плакатов и других материалов. © Мария Пинзон

Фото на обложке: © Bron Photography / Нидерландский Красный Крест

## ВВЕДЕНИЕ

Мантра во время пандемии о том, что “никто не будет в безопасности, пока все не будут в безопасности”, привлекла внимание не только к различиям между странами, но и внутри отдельных стран, особенно с точки зрения доступа людей к информации, медицинским услугам и вакцинации.

Беженцы, лица, ищущие убежище и мигранты относятся к числу тех, кто, независимо от пандемии, постоянно сталкивается с экономическими, социальными, правовыми и языковыми барьерами – среди прочего – доступ к поддержке и информации ; препятствия, вызванные COVID-19, усугубились.

Признавая эти постоянные барьеры, а также критическую эпидемиологическую и гуманитарную необходимость охвата всех, Национальные общества по всей Европе и Центральной Азии приняли различные стратегии и мероприятия, стремясь обеспечить всех, чтобы никто не остался в стороне.



# ГРЕЦИЯ

## ОБЩЕСТВЕННЫЕ ВОЛОНТЕРЫ

Когда в сентябре 2020 года огонь охватил лагерь Мория на греческом острове Лесбос, уничтожив приюты, одежду и имущество тысяч людей, трудно было поверить, что все может стать еще хуже.

И все же, пока работа по восстановлению основных гуманитарных служб продолжалась, COVID-19 принес еще одну угрозу.

Координатор МФОКК и КП по (Водоснабжению, санитарии и гигиене) Лидвина Докс была направлена на Лесбос для оказания поддержки службам водоснабжения и санитарии после пожара

Поскольку жители лагеря были в значительной степени разделены по этническому, религиозному, языковому и культурному признаку, Докс понимала, что работа с волонтерами из всех сообществ имеет решающее значение.

Принципы защиты, гендера и инклюзивности и Вовлечения сообществ и ответственности в частности включение сообщества, были приоритетными во всем, в том числе при реагировании на COVID-19.

В какой-то момент строительство новых объектов означало, что люди, живущие в лагере, должны были переехать туда, где они остановились, в то время как ограниченное пространство и время означали, что новые услуги не могли удовлетворить культурные предпочтения каждого - проблема, которая могла иметь серьезные последствия.

Волонтеры, набранные в лагере, тесно взаимодействовали со своими соответствующими общинами, объясняя ситуацию и спрашивая, каким было бы предпочтительное решение – работая сообща, люди в лагере смогли найти возможные варианты действий.

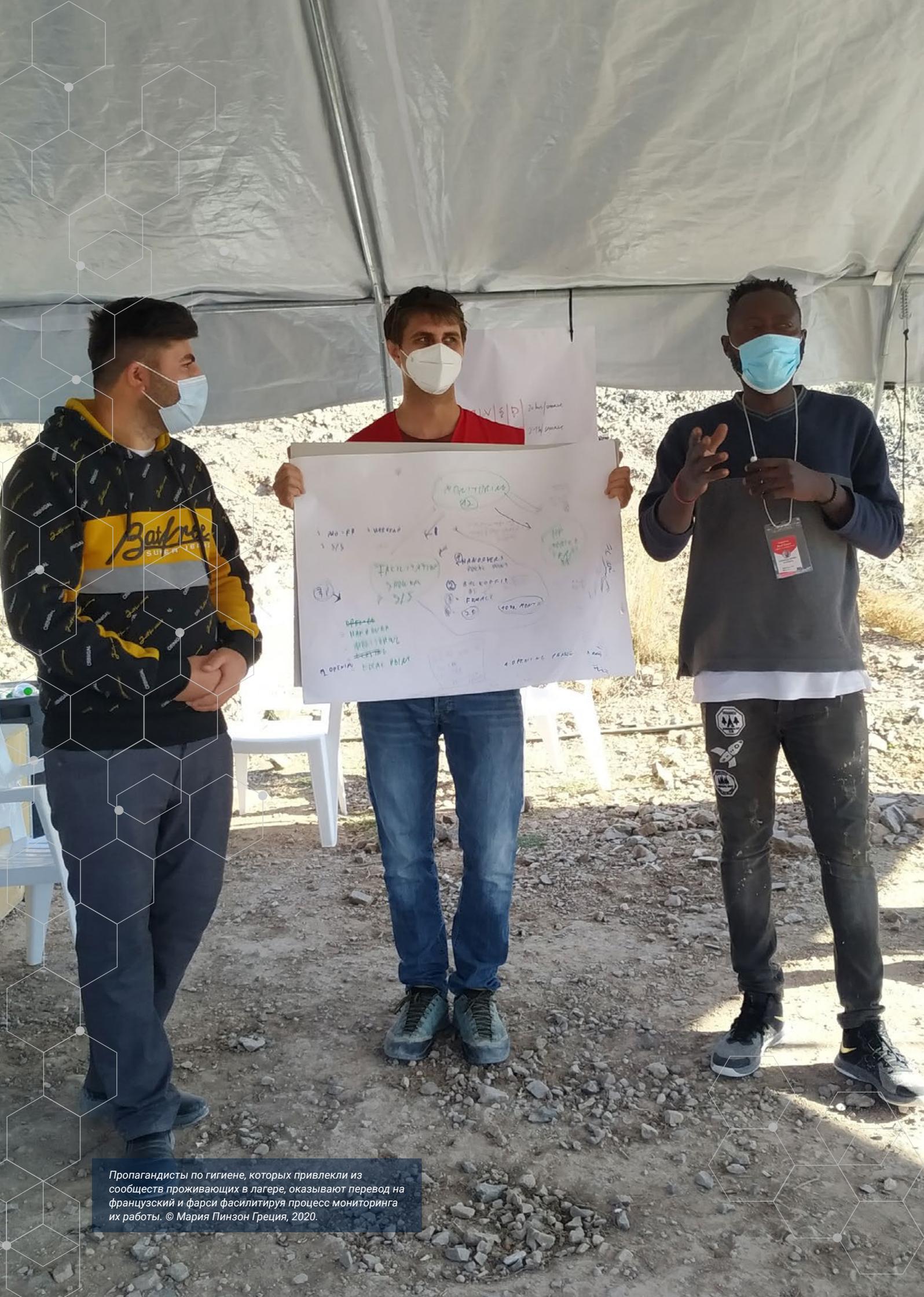
Как и на Лесбосе, общественные волонтеры в лагере Новая Малакаса близ Афин сыграли важную роль в реагировании на COVID-19 – такие волонтеры, как Данеш Хайрха из Афганистана, которая живет в лагере со своими родителями, четырьмя сестрами и братом и работает волонтером в Греческом Красном Кресте около года.

Помимо обмена информацией о мерах профилактики, она и другие волонтеры также помогали в проведении экспресс-тестирования и проверяли, есть ли у людей другие проблемы, с которыми Красный Крест может помочь.

Собираясь небольшими группами на улице, волонтеры могли связаться с большинством людей в лагере, делаясь информацией о COVID-19 и другой базовой медицинской информацией и рекомендациями по оказанию первой помощи, а также номерами телефонов экстренных служб для получения дополнительной поддержки.

Данеш считает, когда люди понимают, что волонтеры имеют связь и такое же происхождение, как и они, имеет большое значение.





Пропандисты по гигиене, которых привлекли из сообществ проживающих в лагере, оказывают перевод на французский и фарси фасилитируя процесс мониторинга их работы. © Мария Пинзон Греция, 2020.



## **Лидвина Докс**

***Координатор МФКК и КП по водоснабжению, санитарии и гигиене (WASH)***

Когда я приехала, мы уделяли большое внимание пропаганде гигиены, но с учетом принципов ЗГИ и ВСО.

Главным для меня было обеспечить, чтобы мы относились к людям с уважением и достоинством во всем, что мы делали.

Мы поняли, что нам нужно, чтобы сообщество было вовлечено, начиная с начальных этапов планирования и на всем протяжении процесса.

Мы обратились к разным группам и спрашивали есть ли них заинтересованные в волонтерстве в Красном Кресте, и люди начали приходить

Мы встретились со всеми, кто хотел присоединиться, и убедились, что бы было представлено как можно больше различных сообществ, присутствующих в лагере.

Волонтеры могли эффективно представлять проблемы и интересы своих соответствующих сообществ в рамках и на протяжении всей работы Красного Креста.

Это действительно разрушило барьеры и помогло создать ощущение общей цели – все работали вместе, чтобы найти эффективные решения.

Решения могли быть приняты быстрее, но поскольку мы дали сообществам время обсудить проделанную работу и прийти к собственным решениям, результаты были более приемлемыми и устойчивыми.

Волонтеры оказали неоценимую помощь в понимании того, какие проблемы и вопросы волнуют людей.

Они были включены во все решения по разработке материалов – включая то, как они должны выглядеть, что они должны охватывать.

С точки зрения обеспечения доверия к распространяемой информации, наиболее эффективным решением было привлечение волонтеров из этих сообществ к обмену информацией о COVID-19 со своими сверстниками на их родных языках и в понятных для людей терминах





## **Данеш Хайрха**

***Волонтер Греческого Красного Креста в лагере Новая Малакаса близ Афин***

Мы рассказываем людям о том, как они могут обезопаситься от COVID-19, о вакцинации и обо всех новых мероприятиях, которые проводит Красный Крест.

Есть много сообществ со всего мира – Африка, Ближний Восток, Афганистан – мы работаем со всеми, но в основном я работаю с афганцами, потому что я говорю на этом языке, и я оттуда родом.

У нас есть волонтеры из всех основных сообществ в лагере.

Это полезно не только потому, что мы говорим на этом языке – поскольку мы из одного сообщества, мы знаем не только язык, но и те ситуации, в которых находятся люди, ту жизнь, которую они ведут.

Греческий человек, может быть, будет другим, может быть, он не так хорошо поймет ситуацию, а я знаю, потому что мы все прошли один и тот же путь, мы пришли из одних и тех же мест, и у всех нас одни и те же проблемы.

Люди доверяют нам и принимают нас, это действительно помогает построить хорошие отношения между Красным Крестом и сообществами, и мне действительно нравится быть волонтером, потому что это означает, что я могу помогать людям.

Мы столкнулись с множеством проблем в пути, когда приехали из Афганистана

Мы проводили ночи в лесу под дождем, под снегом, мы боялись всего.

Когда мы пересекали море, нам было по-настоящему страшно.

Когда пришел Красный Крест, мы захотели помочь, потому что знаем, с какими трудностями сталкивались люди, и с какими трудностями они сталкиваются сейчас.

## Основные уроки

### ● Волонтеры из всех сообществ

Волонтеры должны представлять разнообразие сообществ, с которыми работает Национальное общество, и использовать их навыки и опыт.

Это укрепляет доверие и помогает наладить отношения, что приводит к более глубокому пониманию и более эффективной поддержке.

### ● Участие и инклюзия

Участие и инклюзия людей из пострадавших сообществ должны осуществляться на протяжении всего процесса, от начала и оценки состояния, до внедрения и адаптации, вплоть до окончательной оценки результатов.

Значимая вовлеченность и участие могут обеспечить вовлечение сообщества в структуру проектов, гарантируя, что они отвечают потребностям людей и адаптируются к ним

### ● Значимая ответственность

Привлечение волонтеров из пострадавших сообществ должно быть не просто на показ, они должны нести реальную ответственность и действительно участвовать в планировании и принятии решений.

Помимо укрепления доверия и поддержки актуальности мероприятий, поддержка развития волонтеров также помогает обеспечить устойчивость.

## Ссылки

---

Страница Греческого Красного Креста в Facebook – <https://www.facebook.com/GeorgiaRedCross/>

Опрос по вакцинации Греческого Красного Креста – <https://communityengagementhub.org/resource/survey-on-the-beliefs-of-the-vulnerable-population-regarding-the-covid-19-vaccine/>

## Контакты

---

Мария Зигури [m.zygouri@redcross.gr](mailto:m.zygouri@redcross.gr)



# ОБЪЕДИНЕННОЕ КОРОЛЕВСТВО

## ЖИЗНЕННЫЙ ОПЫТ И СОВМЕСТНОЕ ПРОИЗВОДСТВО

Когда COVID-19 распространился в Великобритании, группа поддержки беженцев Британского Красного Креста (БКК) уже была предупреждена о его потенциальном воздействии на жизнь потребителей их услуг и других лиц, не имеющих доступа к установленной законом системе здравоохранения.

Чтобы обеспечить максимально возможную доступность информации, команда работала в партнерстве с обществом «Врачи мира», создавая электронные и физические информационные материалы по COVID-19 на 20 языках

Подходы к совместному производству - работа в партнерстве с людьми, имеющими соответствующий жизненный опыт, – также использовались для обеспечения того, чтобы мероприятия и материалы были актуальными и практичными.

Фокус-группы с людьми, которые прошли через системы предоставления убежища или воссоединения семей, помогли выявить конкретные проблемы, препятствия и наилучшие каналы для обмена информацией.

Они послужили основой для серии целевых ознакомительных бесед и были переданы местным властям для пропаганды предоставления доступной информации изолированным сообществам мигрантов.

Группа поддержки беженцев также тесно сотрудничала с отделом реагирования на внутренние кризисные ситуации БКК и другими организациями, чтобы использовать наиболее необходимый опыт.

Волонтеры, которые сами являются беженцами или лицами, ищущими убежища, сыграли решающую роль в усилиях БКК по борьбе с COVID-19, помогая руководить процессом вовлечения.

Также была привлечена команда психосоциальной поддержки БКК, которая помогала командам подходить к людям безобидным образом и избегать того, чтобы люди чувствовали себя некомфортно или запуганно.

В дополнение к информационно просветительской работе команды БКК также поддерживал «выезды/мобильные» клиники вакцинации для людей, не входящих в официальную систему здравоохранения, повышая осведомленность о мероприятиях заранее, обсуждая проблемы с людьми, помогая записаться на прием и посещая днем, чтобы оказать языковую помощь и эмоциональную поддержку.

Команды также помогли организовать общественные дискуссионные беседы на соответствующих языках, привлекая местных врачей, религиозных лидеров и других к беседам о COVID-19 и вакцинации, предоставляя людям возможность обсуждать проблемы на их родных языках и в контексте их собственной культуры.



## Элли Шепард

### *Глава Отдела поддержки беженцев Британского Красного Креста*

Первоначально, как Национальное общество, мы уделяли большое внимание поддержке мест массовой вакцинации в качестве попечителей, но очень быстро поняли, что существует необходимость в более целенаправленной работе.

Многие люди, с которыми работает группа поддержки беженцев, не имеют доступа к медицинским услугам, был очевидный пробел, и было логично, что мы адаптировали наш подход.

Это действительно была отличная командная работа – группа реагирования на кризисные ситуации и волонтеры обладают потенциалом и опытом развертывания в чрезвычайных ситуациях, а в качестве поддержки беженцев у нас есть навыки и знания работы с людьми, которые являются беженцами, лицами, ищущими убежища, или нелегальными мигрантами.

Работая вместе, мы смогли объединить эти сильные стороны и реагировать масштабно, обладая необходимыми навыками и чуткостью.

Мы начали с некоторых специальных мероприятий, но на основе них мы разработали общую стратегию нашей работы, которая помогла нам уделять больше внимания и быть более последовательными и всеобъемлющими.

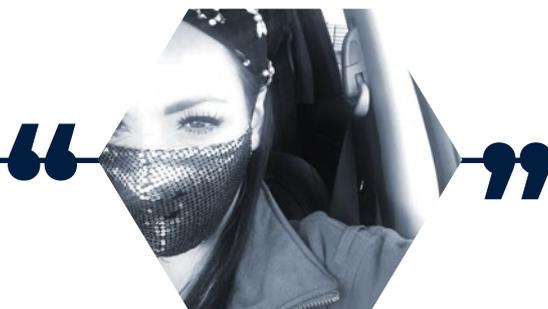
Важно, чтобы наша информационно-разъяснительная работа в связи с COVID-19 была эффективной и практичной, но также и чтобы она была связана с другими областями нашей работы, чтобы мы могли направлять людей к другим службам и поставщикам услуг, когда возникают вопросы, помимо вакцинации, и чтобы мы использовали наши отношения с властями для пропаганды не только COVID-19, но и более широких проблем, связанных с неравенством в области здравоохранения.

Политика, стоящая за тем, как обращаются с лицами, ищущими убежища, может сделать эту область очень сложной для работы, но у многих местных властей не было планов по охвату исключенных групп, и это было то, на чем мы смогли как надавить, так и поддержать.

В глубине души просто имеет смысл, чтобы все, что мы делаем, направлялось людьми, которым мы стремимся помочь, совместное производство и привлечение людей с жизненным опытом являются неотъемлемой частью нашей работы и ключом к тому, чтобы мы эффективно реагировали во время COVID-19.



Великобритания, 2021 год В аэропорту Хитроу, Британский Красный Крест 2) волонтеры приветствуют афганские семьи, переезжающие в Великобританию, раздавая еду, одежду и игрушки прибывающим семьям © Алисия Мелвилл-Смит



## Лора Макфэдъен

*Специалист по пропаганде вакцинации среди населения, базирующийся в Ливерпуле*

Мы работали с местными властями, сначала они сообщали нам, где был низкий уровень вакцинации, и мы нацеливались на эти районы с помощью массовых листовок и дворовых визитов, но мы довольно быстро поняли, что нам нужно быть более целенаправленными.

Нам нужно было напрямую обращаться к людям, которые являются беженцами, лицами, ищущими убежища, или мигрантами без документов.

Работая с соответствующими органами власти над выявлением мест, где находились беженцы и лица, ищущие убежища, мы смогли выйти непосредственно на них.

Это был гораздо более эффективный способ достучаться до людей за пределами системы здравоохранения, а не стучаться в дверь каждого дома.

Многие люди уже знают эмблему Красного Креста, поэтому я чувствую, что у нас уже есть хороший уровень доверия, когда мы обращаемся к людям.

Но наш самый большой актив - это наши волонтеры с жизненным опытом поиска убежища, ведь как только люди начинают говорить друг с другом на своем родном языке и признают, что у них общий опыт, это помогает создать новый уровень доверия.

Было действительно важно, чтобы волонтеры были не просто посредниками, популяризаторами или переводчиками - на самом деле их работа заключалась в том, чтобы руководить взаимодействием с людьми, делиться информацией и вести дискуссии с людьми на языках и способами, которые они понимают и с которыми связаны.

Наличие нейтральной, беспристрастной организации, такой как Красный Крест, которая делится информацией о вакцинации и говорит: «Вот как вы можете получить доступ к вакцине», но не пытается принуждать людей тем или иным способом, было действительно важно.

Доверие имеет решающее значение, и органичные, естественные разговоры являются ключевым фактором, мы просто не смогли бы эффективно взаимодействовать с людьми без персонала и волонтеров с жизненным опытом, которые разделяют язык, культуру и жизненный опыт с людьми, с которыми мы пытаемся связаться, - и благодаря этому люди чувствуют, что могут говорить с нами о вещах, о которых они не обязательно расскажут другим.

## Основные уроки

### Жизненный опыт и совместное производство

Работа БКК по борьбе с COVID-19 в поддержку беженцев и лиц, ищущих убежища, опиралась на навыки и вклад людей, имеющих жизненный опыт работы в системе предоставления убежища.

Признание этого в качестве важнейшего ресурса и обеспечение структурированного участия людей с жизненным опытом, например, с помощью подходов к совместному производству, обеспечили прочную основу для мероприятий и материалов.

### Приоритезируйте и участвуйте

Общий обмен сообщениями для достижения конкретной цели вряд ли будет эффективным или действенным.

Если есть люди, которым следует уделять приоритетное внимание – люди, которые особенно уязвимы или которые упущены (остались без внимания), – подходы и материалы должны быть максимально адаптированы к их потребностям.

Искренние, увлекательные беседы окажут большее влияние, чем массовые сообщения или лозунги.

### Адвокация

Опираясь на жизненный опыт людей, можно создать доказательную базу, с помощью которой можно отстаивать перед властями необходимость перемен.

Область убежища и здравоохранения может быть спорной, но выявление конкретных пробелов в отношении COVID-19 может помочь решить насущные проблемы и открыть дверь для дальнейших дискуссий.

## Ссылки

Поддержка беженцев БКК – <https://www.redcross.org.uk/about-us/what-we-do/how-we-support-refugees>

Голоса вакцины БКК – <https://www.redcross.org.uk/get-help/coronavirus/coronavirus-vaccine/vaccine-voices/jessis-vaccine-story>

## Контакты

**Элли Шепард** Глава отдела поддержки беженцев БКК – [EShepard@redcross.org.uk](mailto:EShepard@redcross.org.uk)



Reem  
Vrijwilliger KRUIDVAT

COK  
Centraal Orgaan opvang en begeleiding  
HOST

**DEEF!**  
HET RODE KRUIS  
+ **HELPT**  
ONVOORWAARDELIJK

Kruidvat  
Schoenen  
textiel  
perfecte pasvorm  
permanente  
permanente

# НИДЕРЛАНДЫ СОВМЕСТНО РАЗРАБОТАННЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ СМАРТФОНОВ

В Нидерландах проживает около 40 000 человек, которые являются нелегальными мигрантами, людьми, которые в силу своего статуса имеют строго ограниченный доступ к социальной поддержке и государственному здравоохранению.

Во время COVID-19, когда карантин привел к тому, что многие люди потеряли работу и доход, особенно пострадали нелегальные мигранты, трудоустроенные неофициально – когда их рабочие места были закрыты, они не могли прибегнуть к государственной финансовой поддержке.

В то же время COVID-19 представляет собой растущий риск для здоровья, особенно опасный для людей с ограниченным доступом к здравоохранению и информации.

Именно в этом контексте Внутренний отдел Нидерландского общества Красного Креста (НОКК) и их «Инициатива 510 в области данных и цифровых технологий» сотрудничали в разработке дистанционной медицинской информации и инструментов экстренной помощи.

Используя то, что НОКК называет совместной разработкой - непосредственное взаимодействие с пострадавшими от кризисов людьми, сотрудниками и волонтерами Красного Креста для определения приоритетных проблем и предпочтительных практических решений, – был определен набор инструментов для смартфонов: служба поддержки WhatsApp, веб-приложение для справочной информации и цифровые ваучеры в супермаркете.

Три отдельных сущности, эти инструменты взаимно поддерживают друг друга, при этом служба

поддержки WhatsApp и веб-приложение для справочной информации связаны особенно тесно.

WhatsApp был выбран на основе совместной разработки - это приложение есть почти у всех, оно бесплатное и не требует новейших телефонов или больших объемов данных.

«Служба поддержки» позволяет людям использовать WhatsApp, чтобы задавать вопросы о COVID-19, услугах Красного Креста или любых других проблемах, с которыми они могут столкнуться, на которые отвечает непосредственно НОКК.

Для приложения справочной информации, которое позволяет людям самостоятельно просматривать выбранную информацию, в том числе о COVID-19 и здоровье, было выбрано веб-приложение, поскольку многие люди не доверяли приложениям, которые требовали загрузки, и не хотели использовать память своего телефона.

Третий элемент, над которым работала команда, - удаленная финансовая поддержка - позволяет отправлять ваучеры из супермаркета прямо на телефоны людей.

Ваучеры отправляются через WhatsApp и на экране выглядят точно так же, как бумажные ваучеры со сканируемыми штрих-кодами - их можно использовать даже в кассах самообслуживания.

Испытав эти инструменты внутри страны, команда НОКК 510 теперь изучает, есть ли партнеры на международном уровне, которые были бы заинтересованы в их опробовании.



### **Джонат Лайфтогт**

***Координатор по взаимодействию с цифровым сообществом и подотчетности Команды 510 Нидерландского Красного Креста***

На самом деле проект начался задолго до появления COVID-19 – в 2019 году коллега обратился к нам за помощью в создании систем поддержки людей, которые были нелегальными мигрантами.

Мы стремились понять, в чем заключаются основные информационные потребности людей и как мы, как Красный Крест, можем оказать поддержку, а затем появился COVID-19.

Мы поняли, что люди, не имеющие документов, пострадают непропорционально сильно, поэтому мы вернулись к людям, с которыми разговаривали раньше, и спросили, как мы можем помочь в этих новых условиях COVID-19.

Сторона совместной разработки была действительно важна, это были не цифровые решения, которые мы создавали, а затем пытались приспособить к задаче, мы прислушивались к тому, что нужно и чего хотят люди, и разрабатывали инструменты, соответствующие этому заданию.

Все, вплоть до того, как инструменты выглядят на телефоне, как функционируют интерфейсы, основано на результатах совещаний совместной разработки, чтобы убедиться, что у нас есть что-то, что не только делает то, что нужно людям, но и с чем они знакомы и чему доверяют.

Люди, для которых предназначены сервисы, достаточно грамотны в области цифровых технологий, особенно когда речь идет об использовании смартфонов – это инструмент, с которым люди, которым мы уделяем приоритетное внимание, знакомы и уверенно им пользуются.

Мы увидели явную необходимость людям, которые теряли работу на неофициальном рынке труда в результате COVID-19 и не могли получить доступ к государственной или иной поддержке.

Получение наличных денег нелегальным мигрантам может быть непростой задачей, у большинства людей нет банковского счета, поэтому мы придумали ваучеры, которые можно отправлять на телефоны людей.

Мы хотели бы поработать с другими Национальными обществами, чтобы выяснить, можно ли адаптировать эти инструменты для использования в других странах.

Контент легко изменить, на совещаниях совместной разработки можно увидеть, как все должно быть адаптировано, и мы можем оказать техническую поддержку на стороне информационных технологий.

Мы знаем, что эти цифровые инструменты могут помочь людям жить более независимо, и нам бы хотелось, чтобы об этом стало известно более широко.

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



Нидерландский Красный Крест раздает ваучеры на питание жителям Нидерландов, пострадавшим от пандемии COVID-19. © Ари Киевит / Нидерландский Красный Крест. Нидерланды, 2021 г.



## Мелани Милтенбург

*Координатор прямой цифровой помощи команды 510 Нидерландский Красный Крест*

Инструменты действительно взаимосвязаны - сотрудники, отвечающие на вопросы в службе поддержки WhatsApp, также используют веб-приложение справочной информации, чтобы получать информацию и напрямую отвечать на вопросы людей, и наоборот, мы также видим, какие вопросы поступают в службу поддержки WhatsApp, и используем это для добавления или корректировки информации в веб-приложении.

Когда появился COVID-19, мы предоставили информацию о правилах и ограничениях, а также о способах предотвращения его распространения.

По мере распространения вакцин мы получали все больше и больше вопросов через службу поддержки WhatsApp о том, как, когда и где люди могут пройти вакцинацию, поэтому мы уделили этому приоритетное внимание в веб-приложении.

Мы провели много исследований о том, как донести эту информацию, чтобы убедиться, что люди понимают, что для них будет безопасно обращаться в службу вакцинации, в частности, что у них не возникнет проблем с властями, если они пойдут на вакцинацию.

В последнее время мы получаем много вопросов о сертификатах вакцинации и о том, как доказать, что кто-то прошел вакцинацию, поэтому мы добавили информацию и об этом.

Людям действительно нравится, насколько незаметны ваучеры, люди говорили, что простое сканирование чека для оплаты заставляет их чувствовать себя более человечными и более похожими на любого другого голландца.

В процессе нет ничего, что привлекало бы внимание к тому, что этот человек пользуется финансовой поддержкой, и, поскольку ее можно отправлять удаленно, людям не нужно физически собирать их, что имеет преимущества как с точки зрения достоинства, так и снижения рисков COVID-19.

После того, как люди получили ваучер, им не нужен Wi-Fi или подключение для передачи данных, чтобы он работал, он просто есть на их телефоне, и они могут использовать его до тех пор, пока не будет потрачена его полная стоимость..

## Основные уроки

### ● Подгоняйте решения под проблемы

Подобные решения всегда должны разрабатываться на основе потребностей людей, которые будут их использовать – в данном случае людей, которые являются нелегальными мигрантами, а также волонтеров Красного Креста и сотрудников, ответственных за управление и предоставление инструментов.

Навязывание инструментов сверху-вниз - это рецепт для плохо работающих инструментов, которые не будут соответствовать назначению.

### ● Проще, как правило, лучше

Очевидно, что смартфоны предоставляют огромные возможности, но множество технических деталей, влияющих на функциональность, интерфейс и полезность инструментов, предназначенных для них, могут затруднить разработку эффективных решений. Проще и легче почти всегда лучше.

### ● Достоинство

Один аспект, который, по крайней мере на первый взгляд, не имеет ничего общего с технической функциональностью – инструменты были успешными, потому что они повышали чувство собственного достоинства людей и помогали им чувствовать себя более независимыми.

Это важнейшие результаты, и никогда не следует забывать, что даже при разработке так называемых технических решений мы на самом деле ищем человеческие решения.

## Ссылки

---

Инициатива 510 в области данных и цифровых технологий – <https://www.510.global>

## Контакты

---

**Джонат Лайфтогт** Координатор по взаимодействию с цифровым сообществом и подотчетности  
[JLijftogt@redcross.nl](mailto:JLijftogt@redcross.nl)

**Другой контакт по электронной почте** [support@510.global](mailto:support@510.global)

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Люди, которые являются беженцами, лицами, ищущими убежища, и мигрантами, и особенно люди, не имеющие документов, являются одними из тех, кто в наибольшей степени подвержен риску остаться незамеченными во время реагирования на COVID-19.

Национальные общества по всей Европе и Центральной Азии, от общественных волонтеров до решений на базе смартфонов, искали способы устранения этого неравенства, при этом тесное участие и взаимодействие с теми людьми, которых они стремятся поддержать, доказывают ключ к разработке эффективных решений.

1

**Работа в партнерстве с пострадавшими от кризиса людьми** – Во всех примерах совместная работа с пострадавшими от кризиса людьми по разработке и реализации мероприятий, инструментов, материалов – решений всех видов – является очевидной общей темой. Это не тот случай, когда Национальные общества разрабатывают решения для предоставления людям для их использования, но для того, чтобы решения были эффективными, необходимо привлечение и вовлечение самих пострадавших людей на протяжении всей разработки и реализации таких решений.

2

**Создание пространства для выражения мнений беженцев, мигрантов и лиц, ищущих убежища** – Принципы Движения нейтралитета, беспристрастности и независимости, а также приоритет гуманитарных проблем над всеми остальными обеспечивают четкое пространство и роль для участников Движения в отношении работы с людьми, которые являются беженцами, лицами, ищущими убежища, или мигрантами. Там, где это уместно, это также дает возможность партнерам Движения сотрудничать с властями и выступать от имени людей, которые в противном случае могут не иметь права голоса при принятии решений на государственном уровне.

3

**Ценность жизненного опыта** – Жизненный опыт – это качество, которое никогда нельзя недооценивать – от укрепления доверия при обмене информацией о COVID-19 до помощи в решении проблем сообщества в лагерях, до разработки приложений для смартфонов – ничто из этого не могло бы быть реализовано так эффективно без использования бесценного ресурса, к которому Национальные общества часто имеют уникальный доступ.

4

**Всестороннее участие посредством совместного производства** – Чтобы выйти за рамки простого словесного признания участия, должны быть официально приняты подходы, которые сознательно и осознанно признают ценность жизненного опыта. Совместное производство и совместная разработка – это два таких подхода, которые гарантируют, что участие выходит за рамки формальных консультаций и ведет к установлению отношений подлинного партнерства.

# 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](mailto:secretariat@ifrc.org) | **W** [ifrc.org](http://ifrc.org)

[twitter.com/ifrc](https://twitter.com/ifrc) | [facebook.com/ifrc](https://facebook.com/ifrc) | [instagram.com/ifrc](https://instagram.com/ifrc) | [youtube.com/user/ifrc](https://youtube.com/user/ifrc) | [tiktok.com/@ifrc](https://tiktok.com/@ifrc)