

ПОСІБНИК ТОВАРИСТВ ЧЕРВОНОГО ХРЕСТА ТА ЧЕРВОНОГО ПІВМІСЯЦЯ ЩОДО ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАД ТА ПІДЗВІТНОСТІ



ICRC

© Міжнародна федерація товариств Червоного Хреста та Червоного Півмісяця, Женева, 2021

Будь-яку частину цієї публікації можна цитувати, копіювати, перекладати іншими мовами або адаптувати для задоволення місцевих потреб без попереднього дозволу Міжнародної Федерації Товариств Червоного Хреста та Червоного Півмісяця за умови чіткого зазначення джерела.

Фото на обкладинці: ©IFRC

Зв'язатися з нами:

Запити на комерційне відтворення слід направляти до Секретаріату МФТЧХ і ЧП:

Адреса: Chemin des Crêts 17, Petit-Saconnex, 1209 Geneva, Switzerland

Поштова адреса: П/Я 303, 1211 Женева 19, Швейцарія

T +41 (0)22 730 42 22 | **F** +41 (0)22 730 42 00 | **E** secretariat@ifrc.org | **W** [ifrc.org](https://www.ifrc.org)

ПОДЯКА

Висловлюємо величезну подяку усім співробітникам і волонтерам Руху Червоного Хреста і Червоного Півмісяця, які працювали завзято й самовіддано, щоб покращити наш спосіб взаємодії з громадами по всьому світу та підвищити підзвітність перед ними. Редакція цього посібника стала можливою лише завдяки цінним знанням, передовому досвіду та інноваціям, які ви впровадили у свої програми, операції та завдяки національним товариствам. Завдяки вашій наполегливій роботі ми просунулися вперед у критичній оцінці систем, в яких ми працюємо, і створили новий поштовх для роботи, реалізований у цьому посібнику. Вітаємо всіх, хто переконав ваші команди в тому, що механізм зворотного зв'язку необхідний, хто виступав за бюджет для навчання персоналу методам залучення громад або наполягав на тому, що слід виділити час для участі громад в процесі планування. Хоча попереду ще багато роботи, Руху як ніколи потрібні амбасадори із залучення громад та підзвітності!

Зокрема, я дякую всім, хто знайшов час у свої неймовірно напружені дні у розпалі глобальної пандемії, щоб відредагувати різноманітні чернетки цього посібника. Ваш цінний внесок мав вирішальне значення для формування та вдосконалення вмісту цього посібника.

Автор Шерон Рідер
Головні дописувачі Олександра Сікотт-Левеск, Керолайн Остін, Девід Локерсіо, Інду Непал, Єва Ерлах, Челі Есгерра та Луїза Тейлор.

ЗМІСТ

Подяка	1
Передмова	4
Як користуватися цим посібником	7
Скорочення та аббревіатури	8

МОДУЛЬ 1	
Вступ	11
Що таке залучення громад та підзвітність?	11
Чому ми повинні залучати громади?	13
Наскільки добре гуманітарні організації залучають громади?	14
Як я можу допомогти посилити залучення громад та підзвітність у своїй ролі?	16
Підзвітність у гуманітарному секторі	19
Джерела залучення громад та підтримки підзвітності	19

МОДУЛЬ 2	
Зобов'язання щодо залучення громад та підзвітності для всього руху	21
Необхідний мінімум дій для залучення громад та підзвітності	24

МОДУЛЬ 3	
Інституціоналізація залучення громад та підзвітності	25
Що таке інституціоналізація?	25
Навіщо інституціоналізувати залучення громад та підзвітність?	25
Мінімально необхідні дії та настанови для інституціоналізації залучення громад та підзвітності	27

МОДУЛЬ 4	
Залучення громад та підзвітність у програмах	39
Оцінки та аналіз контексту	40
Планування та розробка програм та діяльності	50
Оцінювання та навчання	69
Десять заходів для залучення громад під час операцій з реагування на надзвичайні ситуації	74

МОДУЛЬ 5

Залучення громад та підзвітність у реагуванні на надзвичайні ситуації **77**

Що допомагає залученню громади до реагування на надзвичайні ситуації, а що заважає?	77
Готовність громади до залучення	78
Як залучати громади під час операцій з реагування на надзвичайні ситуації	79
На всіх етапах реагування	80
Під час оцінювання в екстремальній ситуації	82
Під час планування	86
Під час реалізації	93

МОДУЛЬ 6

Механізми зворотного зв'язку з громадою **103**

Види механізмів зворотного зв'язку	105
Етапи налаштування механізму зворотного зв'язку	107

МОДУЛЬ 7

Робота з наскрізними аспектами **115**

Захист, гендер та інклюзія	115
Змінення поведінки, інформування про ризики та залучення громад	118

Додаток 1 **126**

Інструментарій ЗГП	126
--------------------	-----

Додаток 2 **128**

Навчальні курси щодо залучення громад та підзвітності	128
---	-----

Додаток 3 **131**

Від зобов'язань всього Руху щодо залучення громад та підзвітності	131
---	-----

ПЕРЕДМОВА

«Щоб побудувати довіру з громадами, ми повинні мати уявлення про місцеві знання та зворотній зв'язок від громади та діяти відповідно до них. Це не може бути не обов'язковим – ми повинні робити це систематично та ефективно. Як Федерація місцевих товариств, ми маємо унікальний обов'язок покласти залучення громади в основу всього, що ми робимо».

— Джаган Чапагейн, генеральний секретар, МФТЧХ і ЧП

«Залучені громади є не лише знавцями у своїй ситуації, вони також є першими, хто реагує, та рушієм змін. Забезпечення інклюзивної участі громад на всіх рівнях – це не просто бажана річ – це необхідно. Це означає впровадження стійких і систематичних практик, щоб шукати, слухати, діяти та відповідати на голоси та потреби громад. МКЧХ прагне реалізувати саме це».

— Роберт Мардіні, генеральний директор МКЧХ

До вашої уваги пропонуємо друге видання посібника ЧХ/ЧП із залучення громад та підзвітності. Із моменту опублікування першого посібника в 2016 році багато чого змінилося на краще. Зобов'язання Руху щодо залучення громад та підзвітності були прийняті на Раді делегатів у 2019 році, потужна мережа практиків з залучення громад та підзвітності сформувалася і розвинулася, і ми маємо більше доказів, ніж будь-коли, того, що активніша взаємодія з громадами покращує якість та збільшує вплив нашої роботи. Не в останню чергу це є актуальним в нашому реагуванні на COVID-19 та Еболу, де довіра громади була критично важливою для успіху всіх інших заходів.

Незважаючи на це, досі існує ряд перешкод і проблем для інституціоналізації послідовного підходу, завдяки якому ми дійсно «ставимо людей у центр», і надаємо підтримку, яка відповідає потребам людей, яка не нівелює їхнього наявного потенціалу чи гідності та допомагає зміцнити довготривалу стійкість.

Метою цієї редакції посібника є допомогти Руху подолати ці перешкоди та виклики та забезпечити залучення громад згідно з високими стандартами впродовж усієї нашої діяльності. Зміни, які допоможуть нам досягти цього, передбачають:

- Більше зосередження на забезпеченні включення громади та підзвітності на організаційному рівні як будівельного блоку для міцної підзвітності в програмах та діяльності.
- Більший акцент на участі та практичному втіленні цього у програмах та діяльності, щоб ми могли перейти від «робити для» до «робити разом із» громадами.
- Спрощення залучення громад та підзвітності шляхом об'єднання попередніх чотирьох компонентів згідно з однією чіткою метою: активна роль громад у розробці та управлінні програмами та діяльністю.
- Зменшення кількості мінімального набору дій із залучення громад та підзвітності з 31 до 18, щоб забезпечити більш простий і оперативний підхід до інтеграції участі громади та підзвітності в нашої діяльності.

Фактичні дані, досвід і здоровий глузд говорять нам, що коли ми дійсно залучаємо громади, і вони відіграють активну роль у розробці та управлінні програмами та операціями, результати є ефективнішими, стійкішими та якіснішими. Але не покладайтеся лише на наші слова. Ось що говорять наші співробітники, волонтери, лідери та члени громади про цінність доброї участі та підзвітності громади:

Громади



«Ми тішимося, що співробітники Червоного Хреста Замбії вирішили надати зворотний зв'язок про реалізацію проєкту, у більшості випадків ніхто не надає його після будь-якого оцінювання. Вони приймають рішення у своїх офісах самостійно, не питаючи нас, членів громади, чого ми дійсно хочемо. Але саме ми й може розповісти нашу історію і те, що ми дійсно хочемо або те, що є на землі, тому що ми живемо в цій громаді».

— Індуна, село Ліото, Замбія



«Ми всі тут живемо зі значною мірою невизначеності. Дуже важливо, щоб такі організації, як Червоний Хрест, надавали чітку та точну інформацію, щоб вони дослухалися до того, що потрібно громаді, і щось робили з цією інформацією».

— Салех, резидент та волонтер Червоного Хреста в таборі для мігрантів Неа Кавала, Греція.

Наші співробітники та волонтери



«Ми виявили, що громади дуже добре сприймають людей, які знаходять час, щоб відвідати громаду, поділитися інформацією і не просто поділитися інформацією, а й виділити час, щоб дати змогу поставити запитання та подбати про те, щоб слухачі все чітко зрозуміли».

— Андреа Філіпс, керівник проєкту, Червоний Хрест Гайани



«Це етична відповідальність, яку кожен повинен взяти на себе, щоб залучити небайдужих людей до процесу та переконатися, що процес пристосований до них, а не навпаки».

— Керівник програми базової допомоги, Червоний Хрест Лівану

Лідерство



«Залучення громад та підзвітність під час реагування на надзвичайні ситуації допомагає нам забезпечити надання допомоги на основі найбільш нагальних потреб постраждалих громад»

— Рітола Тасмайя, генеральний секретар Товариства Червоного Хреста Індонезії.

Індонезія 2019 Кожного разу, коли Індонезійський Червоний Хрест надає грошову допомогу та допомогу ваучерами, вони дбають про те, що громади мають інформацію про критерії відбору та процес розподілу. Ця інформація поширюється різними способами, тому навіть люди з обмеженою грамотністю можуть її зрозуміти.
© Fajar.dok / МФТЧХ і ЧП



ЯК КОРИСТУВАТИСЯ ЦІМ ПОСІБНИКОМ

Цей посібник написаний для національних товариств Червоного Хреста та Червоного Півмісяця, а також для Міжнародної федерації товариств Червоного Хреста і Червоного Півмісяця, Міжнародного Комітета Червоного Хреста та партнерських національних товариств, які співпрацюють з ними. Він актуальний для всіх, хто хоче посилити залучення громад до своєї роботи, і може використовуватися у будь-якому секторі. Він надає рекомендації та інструменти для запровадження більш системного та надійного підходу до взаємодії з громадами та підзвітності перед ними. Він не замінює наявні передові практики, а скоріше допомагає усунути будь-які прогалини або слабкі місця там, де вони існують. Наводяться тематичні дослідження, що базуються на прикладах з передової практики (і застереженнях), зібраних з усього Руху. Цей посібник спирається на практичні інструменти та пакети навчальних програм, на які є посилання.

Цей посібник складається з семи модулів, які можна використовувати окремо за потреби:

Модуль 1: У вступі розглядається залучення громади та підзвітність, і як вони підтримують роботу Червоного Хреста та Червоного Півмісяця, зокрема, різні ролі та обов'язки та більш загальні тенденції в гуманітарному секторі.

Модуль 2: Зобов'язання на рівні руху передбачають зобов'язання щодо участі громади та підзвітності, прийняті на Раді делегатів у 2019 році.

Модуль 3: В контексті інституціоналізації пояснюється, чому важливо впроваджувати залучення громади та підзвітність у політики, процедури та методи роботи, з рекомендаціями та інструментами щодо того, як саме це робити.

Модуль 4: Інтеграція в програми передбачає мінімальні дії для досягнення належного залучення громади протягом циклу програми, з рекомендаціями та інструментами щодо виконання кожної дії.

Модуль 5: Модуль про залучення громади в надзвичайних ситуаціях пояснює, як досягти хорошого рівня залучення громади, коли є більша терміновість, менше часу і часто більша складність.

Модуль 6: Модуль про механізми зворотного зв'язку громади надає покрокові вказівки щодо того, як налаштувати механізми зворотного зв'язку громади в рамках програми, операції або в рамках інституціоналізації.

Модуль 7: Робота з тісно пов'язаними секторами зосереджується на зв'язках між залученням громади та підзвітністю та захистом, гендером та інклюзією, зміненням поведінки та інформуванням про ризики, а також пояснює, у який спосіб ці сфери найкраще працюють разом.

Відгук про цей посібник

Це друге видання Посібника Червоного Хреста Червоного Півмісяця із залучення громади та підзвітності. Його було відредаговано та оновлено на основі досвіду та уроків, отриманих з моменту запуску пілотної версії в 2016 році. Ця версія буде тестуватися на місцях протягом 2021 року та доопрацьована й завершена у 2022 році, тому, будь ласка, поділіться своїми відгуками щодо цього посібника та як ми можемо його зробити більш корисним, практичним і простим у використанні. Надішліть свій відгук на адресу CEA.Geneva@ifrc.org.



Усі інструменти в цьому посібнику доступні за адресою <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/>

СКОРОЧЕННЯ ТА АБРЕВІАТУРИ

AAP	Підзвітність перед потерпілими особами або населенням
ACAPS	Незалежні спеціалісти з аналізу та оцінки гуманітарних потреб
ABC	сприяння зміненню поведінки (СЗП)
ALNAP	Мережа активного навчання з підзвітності та ефективності гуманітарної діяльності
ATM	Банкомат (АТМ)
BOCA	Оцінка організаційної спроможності місцевої організації
CBS	епіднагляд на рівні громад (ЕРГ)
CEA	залучення громад та підзвітність (ЗГП)
CBAT	Групи реагування на основі громади
CDAC	Спілкування з мережею громад, які постраждали від стихійного лиха
CHS	Основний гуманітарний стандарт
CP3	Програма забезпечення готовності громад до епідемій та пандемій
CRC	КСГ, Комітети зі стійкості громади
CVA	ГВА, Грошова та ваучерна допомога
CWC	Комунікація з громадами
CWG	РГГ, Робочі групи громади
C4D	Комунікації для розвитку
DAPS	Гідність, рівний доступ, участь та безпека
DRR	Зниження ризику стихійного лиха
eCBHFA	Охорона здоров'я та перша допомога на основі фактичних даних
eVCA	Покращена оцінка можливостей та вразливостей
ECV	ПЗВ, протиепідемічні заходи для волонтерів
EcoSec	Економічна безпека (МКЧХ)
FAO	Продовольча та сільськогосподарська організація
FAQ	Часті запитання
FGD	Обговорення у фокус-групах
HR	Людські ресурси
HQ	Штаб-квартира
IASC	Міжвідомчий постійний комітет, МПК
IEC	Інформація, освіта та комунікація
ICRC	МКЧХ, Міжнародний комітет Червоного Хреста
IFRC	Міжнародна Федерація Червоного Хреста і Червоного Півмісяця, МФТЧХ і ЧП
IM	ІМ, Інформаційний менеджмент
IT	ІТ, Інформаційні технології

KAP	Обізнаність, ставлення та практики
KII	співбесіда з ключовим інформантом
KPI	Ключовий індикатор ефективності
M&E	Моніторинг та оцінка
MHM	УМГ, Управління менструальною гігієною
Movement	Рух (Міжнародний рух Червоного Хреста та Червоного Півмісяця)
NS	національне товариство
NGO	Неурядова організація, НУО
NS	національне товариство
NSD	РНТ, Розвиток національного товариства
OCAC	Оцінка та сертифікація організаційної спроможності
PASSA	Підхід на основі участі до інформування про безпечний притулок
PDM	МПРД, Моніторинг після розподілу допомоги
PHAST	підхід до змінення поведінки в галузі гігієни та санітарії, що заснований на участі
PMER	ПМОЗ, Планування, моніторинг, оцінювання та звітність
PGI	ЗГІ, Захист, гендер та інклюзія (МФТЧХ і ЧП)
PRP	Physical Rehabilitation Programme
PSEA	ЗСЕН, Запобігання сексуальній експлуатації та насильству
Q&A	Питання та відповідь
RCCE	Комунікація про ризики та залучення громад
RFL	ВСЗ, Відновлення сімейних зв'язків
SEA	СЕН, сексуальна експлуатація та насильство
SDB	БГП, Безпечне та гідне поховання
SGBV	СГЗН, Сексуальне та гендерно-зумовлене насильство
SOPs	Стандартні операційні процедури, СОП
TiP	ТЛ, торгівля людьми
UN	ООН
UNOCHA	Управління ООН з координації гуманітарних питань
WASH	Вода, санітарія та гігієна (WASH)
WHO	Всесвітня організація охорони здоров'я, ВООЗ

Кенія 2019 Червоний Хрест Кенії, у партнерстві з урядом використовує ресурси молоді, щоб допомогти подолати спалахи захворювань. Шкільні клуби були запроваджені, щоб надати молодим людям можливість стати провідниками у своїй громаді щодо запобігання, виявлення та реагування на спалахи захворювань.
© Коррі Батлер /МФТЧХ і ЧП



МОДУЛЬ 1

ВСТУП

Що таке залучення громад та підзвітність?

Залучення громад та підзвітність – це спосіб роботи, коли всіх членів громади визнають та цінують як рівноправних партнерів, чиїми різноманітними потребами, пріоритетами та побажаннями ми керуємося у всьому, що ми робимо. Ми досягаємо цього шляхом значної участі громади, відкритого та чесного спілкування та механізмів, що дають змогу вислухати та діяти на основі зворотного зв'язку в рамках наших програм та діяльності. Фактичні дані, досвід і здоровий глузд говорять нам, що коли ми дійсно залучаємо громади, і вони відіграють активну роль у розробці та управлінні програмами та діяльністю, результати є ефективнішими, стійкішими та якіснішими.

Чим не є залучення громади та підзвітність...

- **Чимось новим** – ЧХ/ЧП завжди працював із громадами, але ми не завжди робимо це так добре, як годиться, тому прийняття більш системного підходу може покращити якість та заповнити прогалини у нашому способі залучення громад
- **Окремою програмою чи видом діяльності** – залучення громад – це мислення чи спосіб роботи, який має поширюватися на все, що ми робимо, бути інтегрованим у всю нашу роботу
- **Справою однієї людини** – підзвітність не може бути передана одній особі чи відділу; ми всі несемо відповідальність за те, щоб забезпечити належне залучення громад до нашої роботи
- **Додатковим тягарем або полем, яке слід відмітити** – це частина наших основних зобов'язань, яка має вирішальне значення для якості нашої роботи та результату, якого ми можемо досягти.



КИМ Є ГРОМАДА?

Термін «грумада» використовується в усьому посібнику та відноситься до групи людей, на яких поширюються заходи, програми чи діяльність організації – включно з тими, хто одержує підтримку, і тими, хто її не отримує. Грумаду можна визначити географічно або за особистісними характеристиками, такими як вік, стать чи статус (наприклад, вагітні жінки).

Не всі в грумаді однакові, і серед членів грумади існує широкий спектр потреб, можливостей та ризиків. Тому, коли ви бачите слово «грумада» в цьому посібнику, воно стосується всіх різноманітних груп, які складають грумаду, зокрема, жінок, чоловіків, хлопчиків та дівчат, літніх людей, людей з інвалідністю, різні етнічні групи, сексуальні та гендерні меншини та маргіналізовані групи чи групи ризику. Сюди також входять представники грумад, такі як місцеві лідери, організації та органи влад



Україна 2018 Залучення грумад та волонтерів до заходів профілактики від кору © Український Червоний Хрест

Чому ми повинні залучати громади?

1. Щоб зрозуміти контекст та потреби громади

Нам потрібно взаємодіяти з усіма групами та окремими людьми в громаді, щоб зрозуміти їхні конкретні потреби, уподобання та контекст. Якщо ми припустимо, що знаємо, що потрібно людям або як усе працює в їхній громаді, ми ризикуємо помилитися та надати підтримку, яка не допоможе, або навіть гірше, зашкодить. Наприклад, через підсилення вже наявної напруги або виключення вже маргіналізованих груп.

2. Для започаткування кращих, ефективніших програм і діяльності

Ніхто не знає громаду краще, ніж люди, які там живуть. Коли ми використовуємо ці місцеві знання та досвід для планування та керування програмами та діяльністю, ми з більшою ймовірністю впораємося з цим і надамо підтримку, яка буде корисною, своєчасною, актуальною та високоякісною. Прислухаючись до відгуків громади, ми завчасно дізнаємось, коли щось не виходить, і отримуємо цінну інформацію про те, як ми можемо вдосконалити роботу.

3. Зміцнення довіри, рівний доступ і прийняття у громадах

Відкрите, чесне спілкування, вміння слухати і діяти відповідно до того, що кажуть нам люди, – це знак поваги, який зміцнює довіру. Без довіри люди не захочуть розмовляти з нами, користуватись нашими послугами, вірити інформації, якою ми ділимося, чи безпечно приймати наших волонтерів та співробітників у своїй громаді. Коли люди не довіряють нам, наша здатність допомогти їм зменшується і навіть унеможливується.

4. Зміцнити відповідальність та стійкість громади

Люди, які постраждали від кризи, не безпорадні. Вони, як правило, є першими, хто реагує на кризу, і мають знання, навички та здібності, які можуть допомогти забезпечити належну та стійку допомогу. Коли ми розробляємо та керуємо програмами та діяльністю у партнерстві з громадами, це сприяє місцевій відповідальності та самозабезпеченню. Коли ми не залучаємо їх, ми ставимося до них як до пасивних отримувачів допомоги, що підриває наші зусилля з посилення стійкості громади.

5. Виконувати свої власні зобов'язання

Робота в партнерстві з громадами – це основа того, ким ми є. Ми зобов'язуємось залучати людей до управління допомогою, нести відповідальність перед тими, кому ми прагнемо допомогти, і розширюємо місцевий потенціал згідно Кодексу поведінки Міжнародного руху Червоного Хреста та Червоного Півмісяця у ліквідації наслідків стихійних лих. Принципи та правила гуманітарної допомоги Червоного Хреста та Червоного Півмісяця зобов'язують активувати прозорі механізми комунікації та зворотного зв'язку під час реагування на надзвичайні ситуації. У грудні 2019 року Рада делегатів схвалила перший набір «Зобов'язання Руху щодо залучення громад та підзвітності» (див. стор. 21).

А НАЗВА?

Існує багато різних назв для опису процесу залучення та підзвітності громади - наприклад, Підзвітність перед постраждалим населенням (ППН), Комунікації бенефіціарів, Підзвітність перед громадами (ППГ), Комунікація з громадами (КЗГ) або нещодавно і в рамках охорони здоров'я та реагування на епідемію, Інформування про ризики та залучення громад (ІРЗГ). Хоча не має значення, як це називається, коли важливо, що це відбувається, діапазон різних термінологій, які використовуються між агентствами, може ввести в оману. Майте на увазі, що всі ці терміни, по суті, описують одне й те саме – процес прозорості та спільної роботи з громадами, що підвищує якість програм і діяльності.

Наскільки добре гуманітарні організації залучають громади?

Глобальні дані свідчать про існування значних прогалин в тому, як організації з надання допомоги залучають громади, незважаючи на підвищення обізнаності та зобов'язання щодо підзвітності. Наведені нижче дані, зібрані Ground Truth Solutions, представляють погляди майже 10 000 людей у 10 країнах, які постраждали від сирійського лиха та кризи .

Зобов'язання щодо підзвітності не виконуються на практиці

“

Будь-який трансформаційний зсув у **напрямку надання постраждалому населенню методів стратегічного впливу** на те, як будуть розроблені та реалізовані заходи допомоги, залишається далеким.

— Річний незалежний звіт Великої угоди (Grand Bargain), 2020

“

Участь і врахування поглядів **постраждалих від кризи осіб** при розробці програм у 2012, 2015 роках було слабким місцем, яке ми ще не подолали у 2018 році.

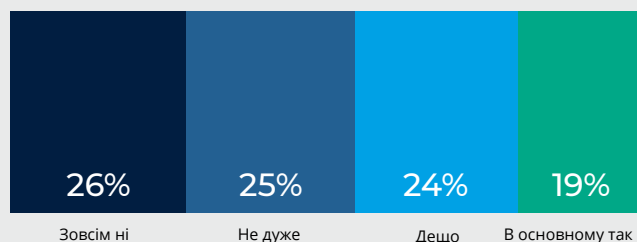
— Стан гуманітарної системи, 2018

“

Відгуки збираються, але не мають **значного впливу** на концепцію програм.

— Гуманітарна підзвітність Звіт, 2020

Чи відповідає отримана вами допомога вашим пріоритетним потребам?

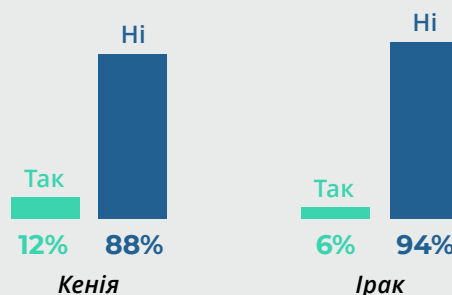


Чи повідомляють організації, які здійснюють допомогу, про свої плани та діяльність?

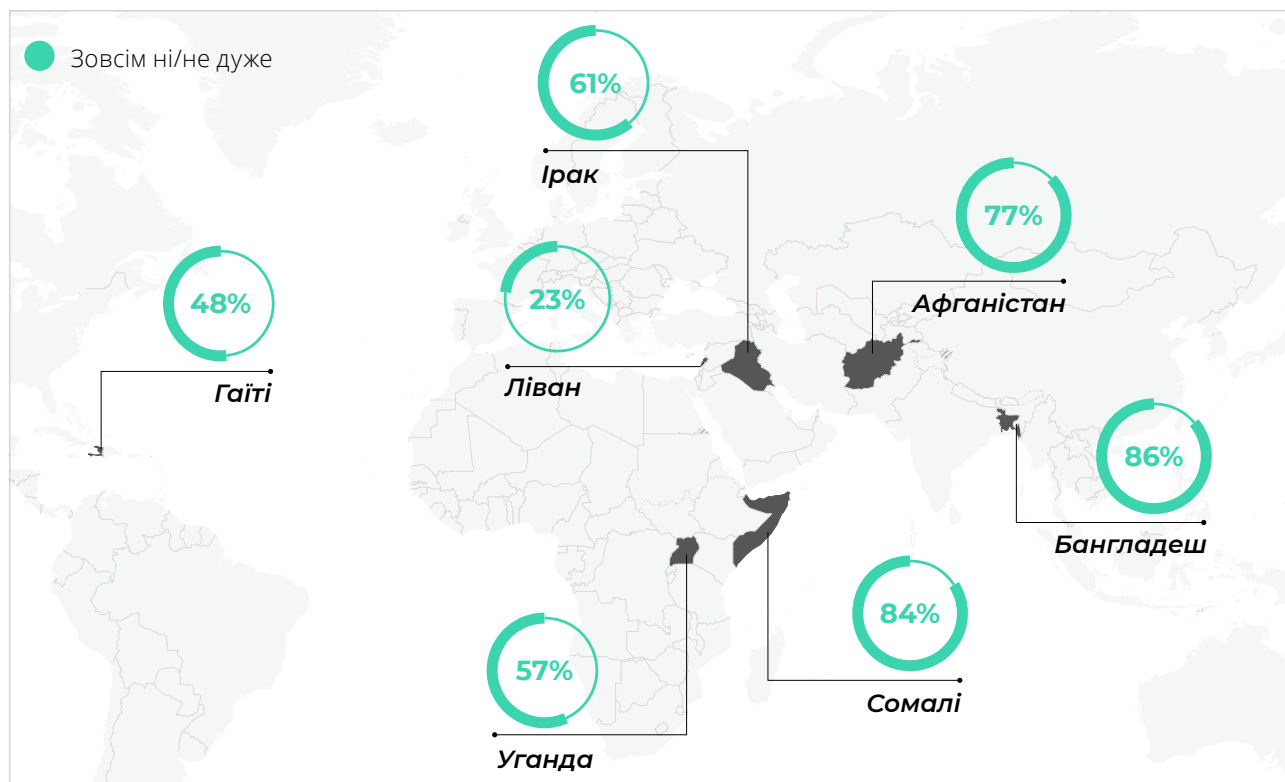


Джерело: Опитування 5000 осіб щодо стану гуманітарної системи 2018 року

Чи знаєте ви як організації, що надають допомогу, вирішують, хто отримує впідтримку, а хто ні?



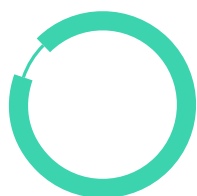
Чи вважаєте ви, що надавачі допомоги враховують вашу думку під час надання допомоги?



Механізми зворотного зв'язку не настільки ефективні, як ми думаємо

Як ви думаєте, якщо потерпілі особи звернуться зі скаргою до вашої організації, вони отримають відповідь?

Чи отримали ви відповідь на пропозицію чи скаргу?

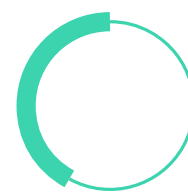


Служби допомоги

93%
Так

Постраждалі особи

42%
Так



АЛЕ ВАГОМІ ДОКАЗИ ТОГО, ЩО УЧАСТЬ ГРОМАДИ ДІЙСНО ПОВ'ЯЗАНА З КРАЩИМИ ПРОГРАМАМИ ТА КРАЩИМИ СТОСУНКАМИ З ГРОМАДОЮ

У звіті про стан гуманітарної системи за 2018 рік виявлено статистично значущу кореляцію між:

- **Участью громади і створенням кращих програм:** люди, які повідомили, що з ними консультувалися та які могли надати зворотний зв'язок, у два-три рази частіше позитивно оцінюють актуальність та якість отриманої допомоги, ніж ті, хто цього не робив.
- **Консультацією та відчуттям поваги:** люди, з якими проводили консультації та які могли надати зворотний зв'язок, більш ніж у три рази частіше стверджували, що до них ставилися з гідністю та повагою, ніж ті, хто цього не зробив.

Як я можу допомогти посилити залучення громад та підзвітність у своїй ролі?

ЛІДЕРСТВО

модуль 3



Інституціоналізуйте підходи до залучення громади та підзвітності у вашій організації:

- Найміть персонал для управління цією роботою та виділіть на неї фінансування
- Доручіть робочій групі очолити інституціоналізацію, зокрема розробку політики ЗГП та інтеграцію в стратегії, плани, бюджети та пропозиції
- Зробіть підзвітність одним із ключових індикаторів ефективності організації та обговорюйте прогрес щодо цього на нарадах

ПРОГРАМИ ТА ОПЕРАЦІЇ

модулі 4 5 6



Переконайтеся, що ваша програма або діяльність належним чином залучають громади:

- Додайте заходи із залучення громади до планів, бюджетів і проектних заявок, зокрема механізми обміну інформацією, сприяння участі, а також слухати та діяти на основі зворотного зв'язку
- Будьте достатньо гнучкими, щоб реагувати на зміни потреб і контексту
- Інтегруйте сесії залучення громади до тренінгів
- Відстежуйте, наскільки добре ваша програма або операція задовольняють потреби людей, а також чи відчувають вони інформованість та зацікавленість

Персонал для ЗГП

всі модулі



Керуйте зусиллями, спрямованими на посилення залучення громад та підзвітності у вашій організації, та підсилюйте їх:

- Забезпечте навчання та технічну підтримку персоналу та волонтерам усіх рівнів
- Створіть механізм зворотного зв'язку громади та керуйте ним
- Розробіть політику та плани залучення громад та підзвітності, що передбачає інтеграцію в політику, інструменти та тренінги інших секторів

Персонал в сфері Захисту, гендеру та інклюзії

модулі 7



Робота з Залученням громади та підзвітністю (ЗГП) для підтримки програм і діяльності:

- Додайте запитання про те, як залучити громади до гендерного аналізу та аналізу різноманітності
- Переконайтеся, що підходи до залучення громад є частиною роботи із впровадження ЗГП
- Пріоритетність ЗГП у підходах до залучення громад

ВОЛОНТЕРИ

модулі 4 5 6



Будь сполучною ланкою між громадою та товариством на національному рівні:

- Залучайте громади під час своєї роботи через обмін інформацією, відповідаючи на запитання та повідомляючи про будь-який зворотний зв'язок, що був отриманий
- Залучайте членів громади до планування та проведення заходів

**Забезпечте ефективну взаємодію з волонтерами та громадами:**

- Належне залучення громад до діяльності місцевої організації
- Регулярно (наприклад, щомісяця) зустрічайтеся з волонтерами, слухайте їхній зворотний зв'язок про те, що відбувається в громаді, дійте відповідно до нього.
- Ставтеся до волонтерів так, як ми очікуємо, щоб вони ставилися до громади, інформуючи їх та залучаючи їх до планів та заходів

ПЛАНУВАННЯ, МОНІТОРИНГ, ОЦІНЮВАННЯ ТА ЗВІТНІСТЬ**Інтегруйте участь громади та підзвітність у ПМОЗ:**

- Позначте, коли плани не передбачають участь громади
- Додайте індикатори для вимірювання якості залучення громад до планів моніторингу та оцінювання
- Додайте зворотний зв'язок громади до моніторингу та звітності
- Підтримуйте попередньо напрацьовані знання, які будуть використані для нових програм

СЛУЖБИ ДОПОМІЖНИХ ПОСЛУГ**Переконайтеся, що наші процеси та процедури підтримують залучення громад:**

- Плани мають ґрунтуватися на логістиці, щоб ми не давали нереалістичних обіцянок громадам щодо того, що ми можемо надати та коли
- Процедури, що стосуються фінансів, матеріально-технічного забезпечення та адміністрування мають бути достатньо гнучкими й передбачати зміни в міру розвитку потреб громади
- Управління інформацією та ІТ можуть підтримувати обладнання, програмне забезпечення та управління даними для механізмів зворотного зв'язку

ЛЮДСЬКІ РЕСУРСИ**Інтегруйте обов'язки щодо залучення громади до HR-процесів:**

- Включіть залучення громади до ввідного курсу для працівників та волонтерів
- Інтегруйте обов'язки та компетентність щодо залучення громади в описи ролей та процеси найму
- Підтримуйте розслідування серйозних скарг

РОЗВИТОК НАЦІОНАЛЬНОГО ТОВАРИСТВА**Підтримуйте інституціоналізацію залучення громади:**

- Включіть відповідальність перед громадами в процеси організаційного розвитку та оцінки
- Включіть в організаційні стратегії, формулювання місії та цінності

МФЧХ, МКЧХ ТА НАЦІОНАЛЬНІ ТОВАРИСТВА-ПАРТНЕРИ**Підтримуйте національні товариства для посилення підзвітності в їх роботі:**

- Забезпечте технічну підтримку та фінансування для залучення громади та підзвітності
- Додавайте індикатори в плани програм та операцій для моніторингу підзвітності
- Пропагуйте перед керівництвом національного товариства важливість підзвітності
- Інституціоналізуйте залучення громади та підзвітність у вашій власній організації
- Координуйте роботу з партнерами Руху, щоб підтримка національних товариств також була координованою та доповнювала її.



Підзвітність у гуманітарному секторі

Рух не є поодиноким у своїх зусиллях щодо посилення залучення громад та підзвітності. На підтримку цієї мети також працює кілька глобальних ініціатив. Ці спільні зобов'язання підтримують колективні ініціативи щодо покращення залучення громад між установами. До них належать:

Основний гуманітарний стандарт

Основний гуманітарний стандарт з якості та підзвітності (Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability – CHS) визначає дев'ять зобов'язань, які організації та особи, які беруть участь у гуманітарній допомозі, можуть використовувати для покращення якості та ефективності допомоги, яку вони надають. Вони охоплюють якість та актуальність гуманітарної допомоги, підзвітність перед постраждалими, координацію, навчання, управління людьми та запобігання сексуальній експлуатації та насильству, шахрайству та корупції. Мінімальні зобов'язання та дії ЧХ/ЧП щодо залучення громад та підзвітності узгоджені зі Стандартом CHS.

Зобов'язання міжвідомчого постійного комітету щодо відповідальності перед потерпілими особами

Міжвідомчий постійний комітет (МПК) є основним механізмом координації роботи агенцій, які займаються наданням гуманітарної допомоги. Його зобов'язання щодо відповідальності перед потерпілими особами зобов'язують осіб, які реагують, інформувати, а також запитувати, дослухатися та діяти відповідно до думок, пріоритетів та відгуків потерпілих осіб (у тому числі щодо скарг і звинувачень СЕН), а також гарантувати, що різні групи серед потерпілого населення може відігравати активну роль у прийнятті рішень.

Зобов'язання в рамках Великої угоди

Велика угода (Grand Bargain), започаткована під час Всесвітнього гуманітарного саміту в Стамбулі в травні 2016 року, є унікальною угодою між деякими з найбільших донорів та гуманітарних організацій, які взяли на себе зобов'язання покращити гуманітарні результати для постраждалого населення шляхом підвищення ефективності, результативності та більшої підзвітності як актуальний для всіх. Спочатку Велика угода мала вісім робочих потоків, два з яких були зосереджені на локалізації та участі. У 2021 році була затверджена структура Великої угоди 2.0, яка розглядає локалізацію та участь постраждалих громад як один із двох пріоритетів, а підзвітність та інклюзія – один із чотирьох компонентів результату.

Джерела залучення громад та підтримки підзвітності

Портал взаємодії з громадами

Портал взаємодії з громадами (Community Engagement Hub) — це безкоштовна онлайн-платформа, організована Британським Червоним Хрестом, яка забезпечує «єдине вікно» для залучення громад та підзвітності. Портал містить понад 300 ресурсів і пакети навчальних програм, електронну навчальну гру, інтерактивну карту, чат-форум, а також інструменти, посібники та тематичні дослідження на низку тем, від механізмів зворотного зв'язку до радіопрограм. Фінансований Міністерством закордонних справ і справ співдружності націй та розвитку Великої Британії, портал доступний англійською, французькою, іспанською та арабською мовами. Якщо у вас є запитання чи пропозиції щодо роботи порталу, будь ласка, зв'яжіться з Лорел Шелбі LSelby@redcross.org.uk

Комплект інструментів ЗГП

Комплект інструментів ЗГП супроводжує цей посібник і розміщений на порталі взаємодії з громадами. Комплект інструментів містить шаблони, контрольні списки та докладні інструкції. У цьому посібнику ми вказуємо, які інструменти допоможуть вам застосувати мінімальний набір дій на практиці.

Північно-Корейська Народно-Демократична Республіка 2016

Чо Кум Джу відіграє ключову роль в управлінні теплицями за підтримки Червоного Хреста КНДР у рамках його комплексної програми розвитку громад. Вона проводить навчання з техніки вирощування для членів сусідніх громад, які хочуть розпочати власний тепличний проект.
© Бенджамін Суомела / Фінський Червоний Хрест



МОДУЛЬ 2

ЗОБОВ'ЯЗАННЯ ЩОДО ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАД ТА ПІДЗВІТНОСТІ ДЛЯ ВСЬОГО РУХУ

8 грудня 2019 року Рада делегатів ухвалила мінімальні зобов'язання щодо залучення громад та підзвітності для всього Руху (CR/19/R1). Ці загальні стратегічні зобов'язання мають на меті забезпечити послідовний підхід до того, як ми взаємодіємо з людьми та громадами на рівні всього Руху та підзвітні перед ними. Усі члени Руху, зокрема кожне національне товариство, делегацію МКЧХ та офіс МФТЧК і ЧП, несуть відповідальність за виконання та дотримання цих зобов'язань, і вони мають відношення до всіх співробітників і волонтерів Руху, незалежно від їхньої ролі.

Зобов'язання 1: Усі складові елементи Руху **зобов'язуються інтегрувати участь громади та підзвітність** у свої стратегії, політику та процедури.

Зобов'язання 2: Усі складові елементи Руху **зобов'язуються регулярно проводити аналіз контекстів, у яких** вони працюють, щоб краще зрозуміти різноманітні потреби, вразливості та можливості людей та громад, яким вони прагнуть служити та допомагати, а також працювати з цими потребами, вразливостями та можливостями.

Зобов'язання 3: Усі складові елементи Руху **зобов'язуються сприяти посиленню участі** місцевого населення та громад, зокрема волонтерів національного товариства, та допомагати їм застосовувати свої знання, навички та здібності для пошуку відповідних та ефективних рішень їхніх проблем.

Зобов'язання 4: Усі складові елементи Руху зобов'язуються систематично дослухатися до відгуків людей і громад, яким ми прагнемо служити, реагувати на них та діяти відповідно до них.

Зобов'язання 5: Усі складові елементи Руху **зобов'язуються дотримуватися більшої прозорості в наших комунікаціях** і відносинах із людьми та громадами, яким ми прагнемо служити.

Зобов'язання 6: Усі складові елементи Руху **зобов'язуються підвищувати рівень знань, покращувати навички та компетентність щодо залучення громад та підзвітності на всіх рівнях**, а також систематично інтегрувати таке навчання у нашу роботу.

Зобов'язання 7: Усі складові елементи Руху **зобов'язуються координувати свої підходи до залучення громад та підзвітності під час роботи в одному контексті**, зокрема з відповідними зовнішніми партнерами, щоб підвищити узгодженість та послідовність, уникнути дублювання та підвищити ефективність процесів та використання ресурсів.

Необхідний мінімум дій для залучення громад та підзвітності

ІНСТИТУЦІОНАЛІЗАЦІЯ



Оцінка потреб та аналіз контексту

- 1** Здійснюйте пошук наявної інформації про громаду
- 2** Залучайте громаду до планування оцінки
- 3** Поінформуйте або навчайте волонтерів щодо мети оцінки та того, як спілкуватися чітко та чесно
- 4** Знайдіть час, щоб зрозуміти контекст, потреби та можливості людей
- 5** Додайте запитання про те, як найкраще залучити громади до оцінки потреб

Наведені нижче 18 мінімально необхідних дій пояснюють, як втілити на практиці зобов'язання Руху щодо залучення громади та підзвітності.

ПРОГРАМИ

Планування та розробка

6

Члени громади та ключові зацікавлені сторони повинні брати участь у плануванні програми, зокрема чоловіки, жінки, хлопчики та дівчата, а також маргіналізовані групи або групи ризику

7

Перед впровадженням перевірте плани з громадою та іншими зацікавленими сторонами, щоб переконатися, що вони відповідають потребам та очікуванням

8

Включіть заходи та індикатори залучення громад та підзвітності до планів програм і бюджету, вказуючи, яким чином буде поширюватися інформація, як буде здійснюватися підтримка громади та оброблятися зворотний зв'язок

Впровадження та моніторинг

9

Регулярно діліться інформацією про програму з членами громади, використовуючи найкращі підходи для охоплення різних груп

10

Забезпечуйте активну участь громади в управлінні програмою та її супроводі, не оминаючи маргіналізовані групи та групи ризику

11

Збирайте та аналізуйте зворотний зв'язок громади та дійте відповідно до нього, щоб люди усвідомлювали, яким чином вони можуть ставити запитання, вносити пропозиції або висловлювати занепокоєння щодо програми

12

Регулярно переглядайте та коригуйте заходи та підходи в рамках програми на основі зворотного зв'язку від громади та даних моніторингу

Оцінювання та навчання

13

Залучайте громади до планування оцінювання та обговорення результатів

14

Запитайте членів громади, чи задоволені вони програмою і тим, як вона була реалізована, а також що можна було б покращити

НАДЗВИЧАЙНІ СИТУАЦІЇ

Ось найважливіші мінімальні дії, на яких слід зосередитися під час операцій з реагування на надзвичайні ситуації:

1. Інтеграція залучення громад
2. Зрозумійте потреби, можливості та контекст
3. Виконайте оцінювання із прозорістю та повагою до громади
4. Обговоріть плани реагування з громадами та ключовими зацікавленими сторонами
5. Обговоріть та узгодьте критерії відбору та процеси розподілу з громадами
6. Додайте заходи та індикатори залучення громад до планів реагування та бюджетів
7. Регулярно діліться інформацією про реагування із громадою
8. Підтримуйте участь громади у прийнятті рішень щодо реагування
9. Слухайте відгуки громади та використовуйте їх для реагування
10. Залучіть громаду до оцінювання

НЕОБХІДНИЙ МІНІМУМ ДІЙ ДЛЯ ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАД ТА ПІДЗВІТНОСТІ



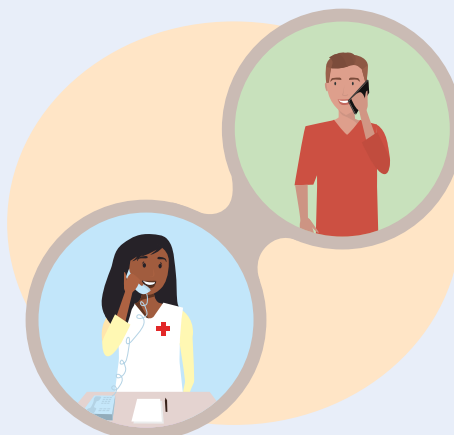
- 1 Зміцнюйте залучення громад та розуміння підзвітності та потенціал на всіх рівнях національного товариства



- 2 Виділіть ресурси, зокрема фінансування та співробітників, для посилення та інституціоналізації участі та підзвітності громади



- 3 Інтегруйте залучення громад та підзвітність у всі стратегії, цінності, плани, політику та інструменти національного товариства, щоб це стало стандартним способом роботи для всіх співробітників та волонтерів



- 4 Створіть механізм зворотного зв'язку з громадою для національного товариства з процесами роботи зі скаргами чутливого характеру

Інструменти, які допоможуть вам інституціоналізувати залучення громад та підзвітність

- | | | |
|--|---|---|
| 1 Інструмент 1 Інструктаж із ЗГП для керівництвар | 5 Інструмент 5 Шаблон робочого плану ЗГП | 10 Інструмент 10 Інструктаж щодо кодексу поведінки |
| 2 Інструмент 2 Шаблон політики ЗГП | 6 Інструмент 6 Інструмент формування бюджету ЗГП | 11 Інструмент 11 Контрольний перелік ЗГП для планів |
| 3 Інструмент 3 Семінар з самооцінки та планування ЗГП | 7 Інструмент 7 Моніторинг та оцінювання ЗГП | 12 Інструмент 12 Шаблон дослідження практичного прикладу ЗГП |
| 4 Інструмент 4 Шаблон стратегії ЗГП | 8 Інструмент 8 Посадові інструкції для персоналу ЗГП | 15 Інструмент 15 Комплект матеріалів для зворотного зв'язку |
| | 9 Інструмент 9 Інструктаж із ЗГП для нових співробітників і волонтерів | |

МОДУЛЬ 3

ІНСТИТУЦІОНАЛІЗАЦІЯ ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАД ТА ПІДЗВІТНОСТІ

Що таке інституціоналізація?

Інституціоналізація участі громади та підзвітності означає зробити це частиною ДНК організації або звичайного бізнесу. Це означає інтеграцію участі громади в стратегії, політику, плани та способи роботи, доки вона не стане передбачуваною, систематичною частиною кожної діяльності на кожному етапі програми чи циклу реагування на стихійні лиха. Щоб досягти цього, національне товариство має зробити зміцнення підзвітності громадам пріоритетом організації, з достатнім фінансуванням, часом персоналу та підтримкою керівництва. Нижче наведені дії є відповідальністю не однієї конкретної особи (тобто, керівників відділів залучення громад та підзвітності), а для спільної роботи всього національного товариства.

Навіщо інституціоналізувати залучення громад та підзвітність?

Для того, щоб залучення громад...

- Відбувалося у всіх програмах та діяльності з однаково високою якістю
- Вважалося важливим для ефективного ведення програм
- Не залежало від особистості керівника програми чи відповідального за діяльність
- Більше не було вибором, доповненням чи просто річчю, яку «приємно мати»
- Було тим, від чого не можна відмовитися, якщо не вистачає фінансування або часу
- Не завершувалося, коли закінчується програма або діяльність
- Не зупинялося, коли ті, хто його відстоює, залишають організацію
- Було зрозумілим для всіх співробітників та волонтерів, включно із очікуваннями від них

Ємен 2017 Волонтер Абдулхакім і жінка роблять знак «ОК» після того, як волонтер проінструктував її, як уникнути захворювання на холеру.
© EPA



Мінімально необхідні дії та настанови для інституціоналізації залучення громад та підзвітності

1 Зміцнюйте залучення громад та розуміння підзвітності та спроможності на всіх рівнях національного товариства

Як це зробити?

» Працюйте над залученням лідерів

- Якщо керівництво не розглядає підзвітність як пріоритет, то й їхній персонал не буде інтегрувати підзвітність у стратегії, політику та бюджети.
- Поінформуйте лідерів щодо переваг, які може мати активне залучення громад щодо важливих для них питань. Наприклад, це може покращити репутацію національного товариства, зміцнювати довіру серед партнерів, залучити нове фінансування, підвищити ефективність, сприяти фінансовій стійкості.

Інструменти 1 Інструктаж із ЗГП для керівництва

» Розробіть політику залучення громад та підзвітності

- Проведіть семінар з ключовими особами в організації, щоб розробити політику залучення громад та підзвітності, яка визначає зобов'язання національного товариства, і надає вказівки співробітникам і волонтерам
- Використовуйте мінімальні зобов'язання щодо залучення громад та підзвітності для всього Руху як основу для політики (стор. 21)
- У дусі добровільного залучення громад політику слід розробляти шляхом консультацій з рядом співробітників і волонтерів. Це сприятиме відповідальності за політику та покращить її впровадження.

Інструменти 2 Шаблон політики ЗГП

» Розробіть стратегію або план залучення громад та підзвітності

- Включно із заходами, термінами, підзвітністю, індикаторами та бюджетом
- Розвивайте його разом із ключовими особами в організації, зокрема із співробітниками місцевих організацій та волонтерами. Відповідальність перед громадами – це спільна відповідальність, тому важливо, щоб план досягнення цього також був спільним
- Додайте четвертий день до навчання залученню громади та підзвітності щоб провести самооцінку, щоб визначити сильні та слабкі сторони процесу залучення громади національним товариством, і визначити, на яких сферах зосередитися в стратегії та робочому плані.
- Регулярно переглядайте та оновлюйте план чи стратегію.

Інструменти 3 Семінар з самооцінки та планування ЗГП 4 Шаблон стратегії ЗГП
5 Шаблон робочого плану ЗГП 6 формування бюджету ЗГП

» Прийміть ключові індикатори ефективності (KPI), щоб визначити, наскільки національне товариство підзвітне громадам

- Ключові індикатори ефективності підтримують підзвітність, керовану та контрольовану керівництвом, а також підтримують дії, які необхідно вжити, коли цілі не досягаються
- Обговоріть з керівництвом, ПМОЗ, РНТ, співробітниками програм та відповідальними за діяльність, які KPI мають найбільший зміст для національного товариства
- Додайте KPI до політики та плану залучення громад та підзвітності, а також до організаційної стратегії та річного плану.

Інструменти **7** Моніторинг та оцінювання ЗГП

» Навчайте персонал і волонтерів принципам залучення громад та підзвітності

- Усім співробітникам, від волонтера до керівника або департаменту, потрібні розуміння, знання та потенціал, щоб ефективно залучати громаду до своєї роботи
- Проведіть триденний тренінг із залучення громад та підзвітності для керівництва та співробітників для підтримки інтеграції в програми/діяльність та інституціоналізації
- Запровадьте дводенний тренінг для співробітників місцевих організацій та волонтерів, щоб підтримати їх у практичному залученні громад
- Додайте сесії взаємодії з громадою до інших відповідних тренінгів
- **Не зупиняйтеся на навчанні!** Переконайтеся, що співробітники отримують підтримку та наставництво з метою вдосконалення залучення громад, від створення механізму зворотного зв'язку до використання підходів до планування, що підтримують залучення.

Усі навчальні пакети розміщено на [порталі взаємодії з громадами](#)



Великобританія, 2021 В аеропорту Хітроу волонтери Британського Червоного Хреста вітали афганські сім'ї, які переїжджають до Великобританії. Глорія – серед тих, хто роздає продукти харчування, одяг та іграшки сім'ям, які прибули, а також надає емоційну підтримку. © Алісія Мелвілл-Сміт / Британський Червоний Хрест

© Alicia Melville-Smith / British Red Cross

Покращення координації Червоного Хреста Кенії має вирішальне значення для інституціалізації та підтримки лідерства

Товариство Червоного Хреста Кенії (KRCS) почало інституціоналізувати залучення громад та підзвітність: спочатку було запроваджено перші нові підходи до підзвітності в одній програмі, потім це навчання використовувалося для розробки стратегії для інтеграції підзвітності в усій організації. Заходи передбачали навчання всіх співробітників та волонтерів, створення національної системи зворотного зв'язку та подання скарг, включення заходів підзвітності як стандарту до всіх нових програм і операцій, включення підзвітності в новий стратегічний план Червоного Хреста Кенії, і додавання обов'язків підзвітності до посадових інструкцій та характеристик на співробітників. Оперативне дослідження практичного прикладу показало, що Червоний Хрест Кенії підвищив довіру від громад, покращив результативність програм та посилив відповідальність громади та стійкість проєкту. Дізнайтеся, як Червоний Хрест Кенії інституціоналізував залучення громад, зокрема виклики та отримані уроки, прочитайте [звіт](#) або перегляньте [відео](#).

Червоний Хрест Бурунді дізнається про важливість підготовки волонтерів місцевої організації

Червоний Хрест Бурунді вирішив провести тренінги щодо залучення громад для співробітників місцевих організацій і волонтерів, визнаючи, що саме місцеві організації найбільш тісно співпрацюють з громадами. Один із секретарів місцевої організації пояснив зміни, які він побачив після цих тренінгів: *«Раніше ми працювали так, що ми залишалися в офісі й думали про проблему в громаді, а потім намагалися вирішити проблему. Але коли ми приходили потім до громади, то виявили, що найнагальніші потреби в цьому районі були не такими, як ми думали. Раніше ми розглядали громаду як бенефіціара. Але тепер ми знаємо, що вони партнери та учасники».*



Бурунді, 2009 Місцеві волонтери Червоного Хреста перевіряють у селі, чи використовуються москітні сітки належним чином через кілька тижнів або місяців. © Боб Ван Мол

Як це зробити?

» Виділіть основні кошти для інституціоналізації залучення громад та підзвітності

- Виділяйте відсоток річних основних фондів національного товариства на витрати з залучення громад, не пов'язані з проектом, такі як штатні посади, механізми зворотного зв'язку в масштабах національного товариства або навчання місцевих організацій без донорських коштів – наприклад, 5%
- Додайте відсоток на залучення громад до всіх програмних і операційних бюджетів і переконайтеся, що його можна гнучко використовувати
- Додайте залучення громади у **заявки** донорам. Якщо донори відмовляються, поясніть, що це зобов'язання організації, а не необов'язкова додаткова інформація, і поділіться стратегією залучення громад та підзвітності
- Запитайте партнерів, чи допомогли б вони національному товариству інституціоналізувати підзвітність. Якщо донори зосереджуватимуть увагу на цьому, багато партнерів, ймовірно, позитивно відреагують на це прохання.

Інструменти **6** формування бюджету ЗГП

» Визначте персонал, який керує залученням громади та підзвітністю

- Хто може просувати цей підхід, проводити тренінги та керувати роботою, щоб інтегрувати його в національне товариство
- Лідери із залучення громад повинні мати навички, завзяття і час для просування, радше ніж працювати на одному рівні з іншими.
- Встановіть цю посаду на належному рівні та в організації, щоб мати можливість впливу на колег і керівництво
- Визначте координаторів із залучення громад в кожній місцевій організації.

Інструменти **8** Посадові інструкції для персоналу ЗГП

Співробітники та координатори, які займаються залученням громади, сприяють цьому в рамках Грецького Червоного Хреста

Після реагування на міграцію Грецький Червоний Хрест (ГЧХ) створив посаду координатора залучення громад та підзвітності у відділі соціального забезпечення. Координатор із ЗГП – це наскрізна посада, він співпрацює в тісній співпраці з усіма підрозділами та програмами HRC, надаючи технічну підтримку та консультації для інтеграції та загального залучення громад. Ця посада була ключовою для розробки офіційних стандартних операційних процедур (СОП) для залучення громад та підзвітності, які визначають мінімальні стандарти для кожної програми ГЧХ. На СОП було витрачено шість місяців зустрічей, обговорень, зворотного зв'язку та перегляду від усіх відповідних координаторів національного товариства. Був створений всеосяжний, але простий документ, схвалений більшістю програм ГЧХ. Дослідження практичного прикладу показало, що позитивне ставлення, завзятість та відданість співробітників ЗГП та координаторів у ГЧХ сприяли більшій інтеграції підзвітності в цілі та стратегії національного товариства.

Важливість партнерської підтримки Червоного Хреста Непалу

Аналітичний огляд Товариства Червоного Хреста Непалу (ТЧХП) продемонстрував, що постійне прагнення національного товариства та його партнера, Британського Червоного Хреста, до залучення громад та підзвітності мала ключове значення для успіху. Така підтримка з боку громади дозволила найняти самовідданих співробітників ЗГП, навчити та направити понад 650 людей щодо залучення громад, а також фінансувати низку заходів із залучення громад. Це посприяло інституціоналізації залучення громад та підзвітності в рамках ТЧХП, зокрема вбудовування їх у заявки на гранти, розробку інструментів та навчання та розробку структури системи підзвітності.



Греція, 2016 За підтримки Міжнародної федерації товариств Червоного Хреста та Червоного Півмісяця та національних товариств у всьому світі Грецький Червоний Хрест продовжує надавати допомогу, медичну та психосоціальну підтримку мігрантам, які прибувають до Греції. © Мірва Геленіус / Фінський Червоний Хрест

Мексика 2018 Сандра Патрісія Естрада Фуентес прогулюється з Флоріною Флорес Кармоною біля її будинку, який частково охопила лісова пожежа після землетрусу. Волонтери Мексиканського Червоного Хреста надали продукти харчування, воду, житло, медичну допомогу, тимчасовий притулок, психосоціальну підтримку, предмети особистої гігієни, домашні набори для прибирання, ковдри, матраци, плити тощо.
© Деніел Сіма / Американський Червоний Хрест



Інтегруйте залучення громад та підзвітність у всі стратегії, цінності, плани, політику та інструменти національного товариства, щоб це стало стандартним способом роботи для всього персоналу та волонтерів

Як це зробити?

» Додайте зобов'язання щодо підзвітності в заявах про місію національного товариства, статуті, основні цінності, організаційну стратегію та політику

- Це допомагає впровадити його в організаційну культуру та відзначає для персоналу та партнерів, що це пріоритет для організації.
- Включіть такі поняття як прозорість, участь та чутливість до цінностей, місії чи статутів національного товариства. Скористайтеся зобов'язаннями на рівні всього руху для ЗГП на сторінці 21 як ресурсом
- Під час редагування організаційної стратегії національного товариства додайте участь громади та підзвітність
- Додайте зобов'язання щодо підзвітності при розробці політик або при перегляді наявних.

» Інтегруйте залучення громад та підзвітність у річні плани, бюджети та плани технічних секторів, інструменти та рекомендації національного товариства

- Це означає, що персоналу не потрібно шукати порад в іншому місці стосовно того, що від них очікується, і підкреслює, що це наскрізний підхід
- Додайте діяльність із залучення громад, терміни, індикатори та бюджет до річного плану національного товариства
- Перевірте, чи можна було б чіткіше позначити залучення громад до планів, інструментів та рекомендацій інших секторів, а також інтегрувати їх у будь-які нові інструменти чи рекомендації.

Інструменти **7** Інструмент Моніторинг та оцінювання ЗГП **5** Інструмент 5 Шаблон робочого плану ЗГП

» Додайте очікування щодо залучення та підзвітності перед громадами в посадові інструкції персоналу та волонтерів, інструкції та процеси складання характеристик

- Це допомагає сприймати участь громади як частину ролі кожного та дає зрозуміти персоналу та волонтерам, чого від них очікують
- Переконайтеся, що весь персонал і волонтери проінформовані, ознайомилися з Кодексом поведінки ЧХ/ЧП та/або національного товариства та підписали його
- Додайте обов'язки та компетенції щодо залучення громад до всіх відповідних посадових інструкцій і оцініть ефективність під час складання характеристик
- Додайте інструктаж щодо залучення громад та підзвітність під час введення нових співробітників, волонтерів та відповідальних за управління

Інструменти **8** Посадові інструкції для персоналу ЗГП **9** Інструктаж із ЗГП для нових співробітників і волонтерів **10** Інструктаж щодо кодексу поведінки

» Інтегруйте участь громади та підзвітність у процеси ПМОЗ

- Усі плани слід перевіряти перед затвердженням, щоб переконатися, що вони передбачають заходи та бюджет для залучення громад
- Усі плани містять індикатори для вимірювання рівня підзвітності
- Зворотний зв'язок громади враховано та переглянуто разом з даними моніторингу
- Звіти містять розділ про зворотний зв'язок громади та про те, як національне товариство виконує зобов'язання щодо підзвітності
- Дані мають бути дезагреговані за статтю, віком та наявністю інвалідності (як мінімум) для кращого розуміння різних потреб і розривів між групами. Див. [мінімальні стандарти Захисту, гендеру та інклюзії в надзвичайних ситуаціях](#) та [комплект інструментів](#)
- Наведіть приклади, коли підходи до залучення громад покращили якість та вплив програм і діяльності.

Інструменти 11 Контрольний перелік ЗГП для планів 7 Інструмент Моніторинг та оцінювання ЗГП 15 Комплект матеріалів для зворотного зв'язку 12 Шаблон дослідження практичного прикладу ЗГП

4

Створіть механізм зворотного зв'язку з громадою для національного товариства з процесами роботи зі скаргами чутливого характеру

Як це зробити?

» Див. Модуль 6: Механізми зворотного зв'язку громади (стор. 103), щоб ознайомитися з покроковими інструкціями щодо впровадження механізму зворотного зв'язку

Постійний механізм зворотного зв'язку на рівні всього національного товариства означає, що національному товариству не потрібно створювати новий механізм зворотного зв'язку для кожної програми, таким чином воно може постійно збирати відгуки громади та відповідати на них.

Інструменти 15 Комплект матеріалів для зворотного зв'язку

Інтеграція залучення громад до стратегічного плану Червоного Хреста Малаві є значущою для персоналу

Червоний Хрест Малаві (ЧХМ) використав період трансформації, щоб встановити залучення громад та підзвітність як спосіб роботи всієї організації. Залучення громад було пов'язано з якістю програми та відповідальність за нього було покладено на новий відділ планування, якості та навчання (ПЯН). Керівництво додало розширені зобов'язання щодо підзвітності перед громадами до свого стратегічного плану на 2019–2021 роки. Це підвищило популярність цього підходу серед співробітників, які зараз більше прагнуть інтегрувати його у свою роботу. Один керівник програми пояснив: «Роботу над програмами не можливо продовжувати без стратегічного плану, і ми вкладаємо в це залучення громад та підзвітність. Отже, зараз на цьому зроблено наголос, і ми можемо відрозділити це в наших програмах». Вище керівництво пояснило, що вони були зобов'язані посилити стандарти щодо підзвітності перед громадою, оскільки це сприяє доброчесності національного товариства.

Червоний Хрест М'янми інтегрує мінімальні стандарти підзвітності в усіх організаціях

Товариство Червоного Хреста М'янми (ТЧХМ) додало у свій стратегічний план ціль: «усі програми мають містити компонент залучення громад на основі набору мінімальних стандартів підзвітності». Щоб підвищити організаційну підтримку для реалізації цієї настанови, ТЧХМ провів семінар для співробітників з усіх відділів і місцевих організацій, зокрема місцевих організацій, які не беруть участь у виконанні програм чи операцій. Окрім стратегічного плану, залучення громад тепер інтегровано в механізми, інструменти та рекомендації ТЧХМ, у тому числі Механізм партнерства національного товариства, Механізм та інструменти ПМОЗ, Політику комунікацій, СОП та інструменти реагування на стихійні лиха, навчальні пакети, на основі програмних настанов та планів місцевих організацій і шаблонів звітності. Прочитайте повний [звіт](#).

Інтеграція участі громади в настановах МФТЧХ і ЧП та МКЧХ

Посібник із впровадження безпечного та гідного поховання (БГП) МФТЧХ і ЧП для керівників на місцях та Стратегія відновлення сімейних зв'язків (СВСЗ) МКЧХ є хорошими прикладами залучення громад та підзвітності, які добре інтегровані в інструкції та ресурси іншого технічного сектору. Співробітники проєкту із ЗГП долучилися до розробки керівних принципів БГП, спираючись на уроки, винесені із заходів реагування на вірус Ебола в Західній Африці та Демократичній Республіці Конго. Важливість залучення громад інтегрована повсюдно, і є окремі розділи про залучення громад та роботу особи, яка залучає громаду до команди із впровадження безпечного та гідного поховання. Стратегія відновлення сімейних зв'язків МКЧХ передбачає участь громади як один із ключових факторів і визначає, що послуги мають розроблятися та надаватися гнучко разом із постраждалими особами.

ІНДИКАТОРИ ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАД ТА ПІДЗВІТНОСТІ ДЛЯ ВИМІРЮВАННЯ ІНСТИТУЦІОНАЛІЗАЦІЇ

(Для додаткових варіантів див. [Інструмент 7: Моніторинг та оцінювання ЗГП](#))

Це меню індикаторів для вимірювання інституціоналізації, зокрема вибір ключових індикаторів ефективності. Не всі з них потрібно використовувати, але спробуйте включити деякі, які контролюють сприйняття ефективності членами громади. Дані, зібрані від членів громади, мають бути розділені за статтю, віком та наявністю інвалідності (як мінімум), щоб можна було виявити будь-які прогалини.

Ключові індикатори ефективності

- відсоток членів громади, які відчують що підтримка, надана програмою, наразі покриває їхні найважливіші потреби
- відсоток членів громади, які вважають, що національне товариство враховує їхню думку під час надання підтримки
- Відсоток програм і діяльності національного товариства, які передбачають заходи із залучення громад та бюджет (наприклад, діяльність із обміну інформацією, участі та зворотного зв'язку)
- відсоток політик, стратегій і процедур національного товариства, які інтегрують зобов'язання або мінімальні дії для ЗГП (наприклад, реагування на стихійні лиха, охорона здоров'я, гендер, захист, комунікації та управління персоналом і волонтерами)

Індикатори інституціоналізації

- відсоток співробітників, волонтерів та лідерів, які пройшли навчання щодо залучення громад та підзвітності
- відсоток щорічних коштів національного товариства, витрачених на інституціоналізацію залучення громад та підзвітності
- кількість місяців, коли наявний керівник/відповідальна особа щодо залучення громад та підзвітності
- Стратегія національного товариства та/або річний план передбачає цілі, індикатори та бюджет для залучення громад та підзвітності
- відсоток отриманих відгуків і на які з них відповіло національне товариство
- відсоток осіб, які отримали відповідь на свій зворотний зв'язок або скаргу стосовно програми

Створення сприятливого середовища для залучення громад та підзвітності

Для досягнення справжньої підзвітності перед громадами, потрібна організаційна культура, яка цінує та підтримує двостороннє спілкування, участь, прозорість та розподіл влади.

Від розмов до справи: Зовнішня підзвітність тримається на належній внутрішній підзвітності

Слабка внутрішня комунікація може стати перешкодою для посилення підзвітності громади, обмежуючи обмін інформацією. Волонтери повідомили, що почуваються розчарованими, оскільки з ними не діляться планами та інформацією, а керівники не прислухаються до їхньої думки. Внутрішній страх або небажання давати та отримувати зворотний зв'язок між персоналом і керівниками підриває важливість зворотного зв'язку з громадою. Однак, коли співробітники та волонтери особисто відчують переваги покращення залучення до свого робочого життя, стає легше відобразити цей підхід у тому, як вони працюють із громадами. По суті, ми повинні втілювати наші плани всередині, щоб досягти підзвітності ззовні.

Як?

- Зміцнюйте внутрішню комунікацію між керівництвом, персоналом і волонтерами, між відділами та між штаб-квартирою та філіями або місцевими осередками. Наприклад, через регулярні зустрічі персоналу та волонтерів (з часом для двостороннього обговорення) або внутрішній інформаційний бюлетень
- Забезпечте навчання на основі навичок, наприклад, комунікативні навички та навички фасилітації, і включіть ці навички в посадові інструкції та оцініть ці компетенції при прийомі на роботу
- Створіть внутрішній механізм зворотного зв'язку для персоналу та волонтерів, коли керівництво вітає зворотний зв'язок, вживає заходів щодо порушених проблем і використовує його як інструмент для вдосконалення. Наприклад, волонтерам національного товариства по всій Африці було запропоновано онлайн-опитування щодо їхнього досвіду волонтерства під час пандемії COVID-19.
- Процеси планування в національному товаристві мають забезпечувати час і простір для активної участі співробітників і волонтерів, у тому числі для стратегій, річних планів і нових програм.
- Склад волонтерів і членів національного товариства має відображати різноманітність у громадах та достовірні зусилля, спрямовані на забезпечення включення будь-яких маргіналізованих, груп ризику або недостатньо представлених груп до складу волонтерів.

Культура навчання

Належна підзвітність означає не повторювати попередні помилки. Однак вона спирається на культуру навчання та обміну, коли минулі успіхи та невдачі документуються і поширюються, а партнери та всі члени організації отримують до них простий доступ.

Як?

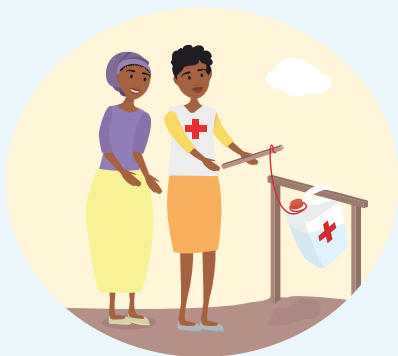
- Розроблюйте систему управління інформацією, щоб забезпечити доступність передового досвіду, отриманих уроків, оцінювань, даних моніторингу, оцінок та зворотного зв'язку від попередніх заходів, що допоможе в розробці майбутніх програм та операцій.
- Коли щось не працює, з'ясуйте, чому так сталося, поширюйте знання в організації, щоб інші могли вчитися на цьому досвіді та уникати тих самих помилок.

НЕОБХІДНИЙ МІНІМУМ ДІЙ ДЛЯ ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАД ТА ПІДЗВІТНОСТІ



1 Оцінка потреб та аналіз контексту

1. Пошук наявної інформації про громаду
2. Залучайте громаду до планування оцінки
3. Поінформуйте або навчайте волонтерів щодо мети оцінки та того, як спілкуватися чітко та чесно
4. Знайдіть час, щоб зрозуміти контекст, потреби та можливості людей
5. Додайте запитання про те, як найкраще залучити громади до оцінки потреб



3 Впровадження та моніторинг

9. Регулярно діліться інформацією про програму з членами громади, використовуючи найкращі підходи для охоплення різних груп
10. Забезпечуйте активну участь громади в управлінні програмою та її супроводі, не оминаючи маргіналізовані групи та групи ризику
11. Збирайте, аналізуйте зворотний зв'язок громади та дійте відповідно до нього, щоб люди усвідомлювали, яким чином вони можуть ставити запитання, вносити пропозиції або висловлювати занепокоєння щодо програми
12. Регулярно переглядайте та коригуйте заходи та підходи



2 Планування та розробка

6. Члени громади та ключові зацікавлені сторони повинні брати участь у плануванні програми, включно з чоловіками, жінками, хлопчиками та дівчатами, а також маргіналізованими групами або групами ризику.
7. Перед впровадженням перевірте плани з громадою та іншими зацікавленими сторонами, щоб переконатися, що вони відповідають потребам та очікуванням
8. Включіть заходи та індикатори залучення громад та підзвітності до планів програм і бюджету, вказуючи, яким чином буде поширюватися інформація, як буде



4 Оцінювання та навчання

13. Залучайте громади до планування оцінювання та обговорення результатів
14. Запитайте членів громади, чи задоволені вони програмою і тим, як вона була реалізована, а також що можна було б покращити

Інструменти на допомогу

5 Інструмент 5: Шаблон робочого плану ЗГП

6 Інструмент 6: Інструмент формування бюджету ЗГП

7 Інструмент 7: Інструмент Моніторинг та оцінювання ЗГП

10 Інструмент 10: Інструктаж щодо кодексу поведінки

13 Інструмент 13: Інструмент ЗГП в оцінюванні

14 Інструмент 14: Лист запитань і відповідей для волонтерів

15 Інструмент 15: Комплект матеріалів для зворотного зв'язку

16 Інструмент 16: Посібник з Обговорення у фокус-групах

17 Інструмент 17: Інструмент для проведення зборів громад

18 Інструмент 18: Підходи на основі участі для критеріїв відбору

19 Інструмент 19: Матриця методів комунікації

20 Інструмент 20: Рекомендації зі стратегії виходу

МОДУЛЬ 4

ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАД ТА ПІДЗВІТНІСТЬ У ПРОГРАМАХ

Цей модуль охоплює 14 мінімально необхідних дій для інтеграції залучення громад протягом циклу програми, від оцінювання потреб до фінальної оцінки. В ньому надаються практичні вказівки щодо виконання кожної дії з посиланнями на допоміжні інструменти. Ці дії можна інтегрувати в будь-який тип програми в будь-якому технічному секторі та використовувати як контрольний перелік, щоб забезпечити належний рівень залучення громад у програмі.

Пам'ятайте:

- Не всі 14 заходів будуть новими – більшість національних товариств вже впроваджують багато з цих дій у межах своїх програм. Використовуйте цей посібник, щоб дізнатися, що вже зроблено, і визначити, де можна покращити залучення громад
- Якщо не всі 14 дій можливі, не хвилюйтеся – починайте з малого, спирайтеся на наявні передові практики, робіть те, що можливо, і поступово розширюйте спектр ваших заходів
- Краще за все включити залучення громад з самого початку програми, тому що тоді вони будуть враховані в плані та бюджеті. Однак, якщо програма вже розпочалася, скористайтеся цим посібником, щоб оцінити, які дії можна посилити або додати зараз, щоб покращити залучення громад
- Наведені тут дії та настанови застосовні для реагування на надзвичайні ситуації, але визнаючи, що 14 дій можуть бути надважливими на ранніх етапах реагування, наступний модуль цього посібника окреслює ключові дії, на яких слід зосередитися, коли час обмежений.
- Регулярно оцінюйте, чи можуть виникнути непередбачені негативні наслідки. Наприклад, дестабілізація ринку внаслідок широкомасштабного розподілу продуктів або нараження громади на ризики через передавання їх відгуків уряду або обговорення питань чутливого характеру в соціальних мережах.

ЗБІР ТА ВИКОРИСТАННЯ ДАНИХ ГРОМАДИ У ЕТИЧНИЙ СПОСІБ

Усі дані громади необхідно збирати, зберігати та використовувати у етичний спосіб, зокрема дані оцінок, зворотного зв'язку, моніторингу та оцінювання. Це передбачає:

Захист даних. Зберігайте персональні дані людей в безпеці та надійно і таким чином, щоб не ставити під загрозу безпеку, гідність людей або конфіденційність їхніх даних. Дотримуйтесь політики захисту даних національного товариства або перегляньте [посібник із захисту даних МФТЧХ і ЧП](#) або [політику захисту даних МФТЧХ і ЧП](#)

Інформована згода: Респонденти повинні дати інформовану згоду перед опитуванням. Інформована згода означає, що вони розуміють, чому збирається їхня інформація і як вона буде використовуватися, скільки часу їм знадобиться для участі, їхнє право на конфіденційність і відкликання інформації.

Щоб отримати список **ключових стандартів і практик щодо етичного збору даних**, зверніться до [Посібника з моніторингу та оцінювання проєктів/програм МФТЧХ і ЧП](#) (стор. 20) і [Системи оцінювання МФТЧХ і ЧП \(IFRC Framework for Evaluations\)](#).

Оцінки та аналіз контексту

Мінімальні дії щодо залучення громад та підзвітності під час фази початкової оцінки підтримують відкритість, прозорість та оцінку на основі участі, яка забезпечує повне розуміння контексту, потреб, пріоритетів та можливостей громади.

1

Пошук наявної інформації про громаду

Оцінки забирають багато часу, тому варто перевірити, які дані вже наявні. Це заощаджує час і фінансування, допомагає усунути непотрібні запитання, покращує розуміння контексту громади та запобігає втоми від оцінювання в громадах.

Як це зробити?

» Подивіться всередині

- Шукайте внутрішньо оцінки потреб, аналіз контексту, дані моніторингу, відгуки громад або оцінювання попередніх програм та діяльності у подібних місцях
- Поговоріть зі співробітниками місцевої організації та волонтерами, щоб отримати їхнє уявлення про те, як функціонує громада та про проблеми, які потрібно знати
- Перегляньте бібліотеки та ресурси документів Руху:
 - IFRC Go <https://go.ifrc.org/>
 - Інформаційна панель Operational Learning on Go <https://go.ifrc.org/preparedness#operational-learning>
 - Бібліотека документів МФТЧХ і ЧП <https://media.ifrc.org/ifrc/document-library/>
 - Портал взаємодії з громадами <https://www.communityengagementhub.org/>

» Подивіться зовні

- Попросіть інші установи чи уряд поділитися будь-якими звітами чи даними
- Шукайте ззовні будь-які спільні оцінки потреб, дані оцінювання, дані зацікавлених сторін або загальнодоступні дослідження. Перегляньте:
 - Довідники CDAC з медіа та телекомунікацій <http://www.cdacnetwork.org/training-and-tools/media-landscape-guides/>
 - Портал підзвітності та інклюзії IASC <https://aap-inclusion-psea.alnap.org/resources-iasc>
 - ACAPS <https://www.acaps.org/>
 - ReliefWeb <https://reliefweb.int>
 - Демографічні дослідження здоров'я www.dhsprogram.com
 - На веб-сайтах ООН є профілі країн для конкретних галузей, наприклад, ФАО з питань продовольчої безпеки, ОСНА для реагування на надзвичайні ситуації, ВООЗ для охорони здоров'я тощо.

Інструменти 13 Інструмент ЗГП в оцінюванні

ЯКА РІЗНИЦЯ МІЖ АНАЛІЗОМ ПОТРЕБ ТА КОНТЕКСТУ?

Аналіз контексту має на меті зрозуміти ширше середовище, в якому живе громада, враховуючи соціальні, політичні, екологічні та економічні структури, роль різних груп і розподіл влади між ними, культурні та соціальні цінності, хто перебуває в маргіналізації чи ризику та які можливості існують. Аналіз контексту має бути постійним процесом, а не разовою подією

Оцінка потреб має на меті зрозуміти поточні потреби та пріоритети в громаді та включає запитання, які допоможуть спланувати програму

Обидва процеси необхідні для того, щоб програми були прийняті громадою та мали позитивний тривалий ефект. Однак вони не є окремими процесами і, ймовірно, перетинаються.

● Приклади з діяльності Руху

Вторинні дезагреговані дані та аналіз контексту є ключовими для розуміння бар'єрів, з якими стикаються жінки з інвалідністю у доступі до послуг фізичної реабілітації

Коли глобальне дослідження показало, що центрами Програми фізичної реабілітації (ПФР) користується менша кількість жінок, ніж чоловіків, команда Програми фізичної реабілітації МФЧХ і ЧП в Нігері вирішила дослідити, чи є така проблема в Нігері, і якщо так, які існують причини для того. Команда проаналізувала дані користувачів послуг, зібрані ортопедичним відділенням національної лікарні, які виявили, що у центрах Програми фізичної реабілітації у 2018 році було зареєстровано більше пацієнтів чоловіків, ніж жінок. Щоб зрозуміти причини, команда провела напівструктуровані опитування та фокус-групи з жінками та дівчатами з інвалідністю. Вони виявили, що відсутність можливостей для жінок у Нігері та особливості ставлення до жінок з інвалідністю призвели до виникнення внутрішніх бар'єрів у жінок, і вони відчували, що не мають ані можливостей, ані ресурсів, щоб зробити самостійний вибір щодо своїх медичних потреб. Команда провела семінар з жінками з інвалідністю, щоб поділитися та висновками зі звіту та підтвердити їх, а також розробити плани дій для подолання перешкод. Аналізуючи наявні дезагреговані за статтю та віком дані, команда ПФР змогла визначити проблему, а потім використати первинний збір даних, щоб з'ясувати причини.



Hirep 2006 МФТЧХ і ЧП розпочала розподіл 2 030 000 довготривалих протимоскітних сіток, оброблених інсектицидами, у Нігері, щоб захистити 3,5 мільйона дітей від малярії. IFRC © Джон Хаскью / МФТЧХ і ЧП

Залучайте громаду до планування оцінки

Члени громади можуть поради́ти найкращий спосіб провести оцінку, позначити будь-які проблеми чи розподіл влади, про які слід знати, у тому числі, як найкраще охопити маргіналізовані групи. Це сприяє збалансованій оцінці та формує відповідальність у громаді з першого дня.

Як це зробити?

» Спочатку поговоріть із громадою

- Зустріньтеся з лідерами та представниками громад, а також волонтерами громади, щоб обговорити, як проводити оцінку, зокрема терміни, методи та як охопити різні групи
- Поспілкуйтеся з різними представниками громади, щоб під час оцінки не оминати жодної групи і щоб оцінка не наразила нікого на ризики
- Почніть збирати інформацію про контекст громади, зокрема присутні різні групи, розподіл влади та чи користуються довірою лідери
- Запитайте, чи проводили інші організації якісь оцінки в громаді
- Вивчіть варіанти для членів громади, щоб допомогти провести оцінку (якщо результати не стануть упередженими), наприклад, як збирачі даних
- Обговоріть плани оцінки та висновки з іншими зацікавленими сторонами, такими як місцеві органи влади чи НУО.

Контрольний перелік інформації, якою потрібно поділитися з громадами перед оцінкою:

- Познайомте з національним товариством та його повноваженнями – не виходьте з припущення, що всі знають про Червоний Хрест і Червоний Півмісяць
- Поясніть мету оцінки та розкажіть, що буде далі
- Будьте чесними щодо обмежень, щоб коригувати очікування. Наприклад, якщо програма не гарантована або обмежена одним сектором, або між оцінкою та початком програми може бути велика затримка
- Поясніть дії на які люди можуть очікувати від співробітників та волонтерів
- Поясніть, як люди можуть поставити запитання чи висловити занепокоєння, і надайте контактні дані, щоб люди могли зв'язатися із національним товариством, якщо необхідно
- Поясніть, що участь в оцінці є добровільною і не впливає на те, чи одержить людина допомогу чи ні.

Інструменти: **13** Інструмент ЗГП в оцінюванні **14** Лист запитань і відповідей для волонтерів

Червоний Хрест Сьєрра-Леоне формує відповідальність громади з самого початку програми

Коли Товариство Червоного Хреста Сьєрра-Леоне (ЧХСЛ) починає співпрацювати з громадою, першим кроком завжди є знайомство. Волонтери телефонують місцевим органам влади, лідерам громад, лідеркам жінок, представникам молоді, імаму та пастору, щоб поділитися інформацією про себе та розповісти про національне товариство, програму та те, що вони хотіли б зробити, і просять представників громади розповісти, як вони бачать ситуацію та які їхні уподобання та очікування. Це призвело до кращої стійкості та посилення відповідальності громади. Наприклад, незважаючи на те, що громадська програма охорони здоров'я щодо Еболи завершилася, волонтери все ще діють у своїх громадах, заохочуючи до безпечної та здорової поведінки. Програмний директор ЧХСЛ пояснив: *«Ми багато говоримо про стійкість, для мене стійкість приходить не в кінці, вона приходить з самого початку. Коли ви залучаєте людину, вона ставиться свідомо, створюється простір, щоб ця людина могла впливати на рішення, давати внесок, висловлювати ідеї, а участь громади збільшується».*



Волонтери психологічної підтримки Сьєрра-Леоне 2017 із Товариством Червоного Хреста Сьєрра-Леоне проводять групову сесію з психологічної підтримки для тих, хто постраждав від повені. У рамках своїх заходів реагування Товариство Червоного Хреста Сьєрра-Леоне підготувало та перепідготувало волонтерів, які вже були залучені під час спалаху лихоманки Ебола, і спрямувало їх на підтримку в кількох сферах, включаючи надання психосоціальної підтримки. © Кетрін Мюллер / МФТЧХ і ЧП

Поінформуйте волонтерів або проведіть навчання щодо мети оцінки та прозорого і чесного спілкування

Співробітники та волонтери повинні вміти відповідати на запитання громади чітко й чесно, а також не спричиняти нереалістичні очікування і не давати неправдиві обіцянки щодо підтримки, яку вони отримують. Хороші комунікативні навички також покращують відносини з громадою.

Як це зробити?

» Підготуйте групу оцінювання

- Проінформуйте весь персонал і волонтерів про мету оцінки, про процес, про те, як дані будуть використовуватися та що станеться далі, щоб вони могли відповідати на запитання громади та уникнути надмірних очікувань. Сюди відноситься (повторний) інструктаж щодо Кодексу поведінки, запобігання сексуальній експлуатації та насильства, а також боротьбу з шахрайством і корупцією. Використовуйте [посібник із Запобігання сексуальній експлуатації та насильству \(ЗСЕН\)](#)
- Проведіть тренінг або інструктаж для персоналу і волонтерів стосовно комунікативних навичок і про те, як реагувати на зворотний зв'язок. [Скористайтеся одноденним навчальним курсом про хороші комунікативні навички та розгляд скарг](#)
- Запитуйте команди на тренінгу щодо того, як неупереджено спілкуватися з певними групами, наприклад, людьми з інвалідністю, дітьми, маргіналізованими групами, або як працювати через перекладачів
- Співробітники або волонтери, які будуть обговорювати з людьми питання чутливого характеру, пов'язані з конфліктом, захистом, гендером і різноманітністю, повинні бути належним чином навчені робити це у безпечний та чуйний спосіб
- Команда оцінювання має бути збалансованою за гендерною ознакою, володіти місцевими мовами, а також користуватися хорошим ставленням та довірою громади.

Інструменти **10** Інструктаж щодо кодексу поведінки **14** Лист запитань і відповідей для волонтерів

.....



Червоний Хрест Тринідаду і Тобаго ретельно підходить до оцінки

Коли Червоний Хрест Тринідаду і Тобаго провів аналіз ситуації та контексту, щоб краще зрозуміти потреби, навички та можливості мігрантів, вони отримали два цінні уроки. По-перше, під час проведення опитувань національне товариство отримувало багато запитів на допомогу, які виходили за межі їхніх можливостей. Однак команда оцінювача знайшла час, щоб пояснити членам громади один на один під час дослідження, що ці дискусії були не обіцянками підтримки, а можливістю для національного товариства дізнатися та звернутися до найбільш вразливих верств населення. В результаті збереглася довіра до національного товариства, і люди були готові брати участь у наступних програмах. По-друге, спілкуючись і створюючи стосунки з давніми венесуельськими мігрантами, Червоний Хрест зміг побудувати мости з громадами, довіру яких складно отримати. Прочитайте повністю практичний приклад.

Волонтери та громади розчаровані браком інформації

В Уганду відправили волонтерів для реєстрації домогосподарств біженців з Південного Судану. Волонтерів не поінформували про мету реєстрації, і тому останні не змогли пояснити громадам, чому збираються їхні дані. Це призвело до надмірних очікувань серед громади, і коли національне товариство повернулося, щоб роздати речі, ті, хто нічого не отримав відчули гнів та розчарування. Під час обговорення у фокус-групі один чоловік сказав: *«Всі були зареєстровані, але лише деякі люди отримали допомогу – навіщо брати наші дані, якщо ви не збираєтеся нам допомагати?»* В результаті національне товариство розгорнуло тренінги із залучення волонтерів у всієї своєї діяльності.

Trinidad and Tobago 2020 The Trinidad and Tobago Red Cross team prepares seedlings for a COVID-19 food security program in the country. © TTRC / IFRC



Знайдіть час, щоб зрозуміти контекст, потреби та можливості людей

Програми, які не розуміють «ширшої картини», часто зазнають невдачі або, що ще гірше, мають негативні непередбачувані наслідки. Аналіз контексту має бути постійним процесом для моніторингу розвитку ситуації та впливу, який вона може мати на програму.

Як це зробити?

» Що таке аналіз контексту?

- Демографічні дані та профіль громади
- Відображення всіх лідерів громад, груп та асоціацій
- Розподіл влади між різними групами, включно з особами, які приймають рішення, а також виключеними або маргіналізованими особами
- Рівень соціальної згуртованості та довіри між людьми
- Роль статі та різноманітності в житті людей
- Відображення будь-яких конфліктів або напруженості в громаді
- Культура та переконання в громаді, зокрема щодо питань, пов'язаних із програмою
- Наявні можливості та сильні сторони в громаді
- Аналіз зацікавлених сторін інших агентств, що надають послуги

» Як провести аналіз контексту

- Інформацію, наведену вище, можна зібрати за допомогою вторинних даних, обговорень у фокус-групах, співбесіди з ключовими інформантами, відображення структури громади, безпосереднього спостереження тощо. Деякі корисні інструменти:
 - Набір інструментів МФТЧХ і ЧП для ЗГП у надзвичайних ситуаціях містить інструменти для проведення аналізу ЗГП
 - Структура безпечного доступу та практичний інструментарій МКЧХ мають інструменти для відображення зацікавлених сторін та аналізу конфліктів і насильства
 - Посилена оцінка вразливості МФТЧХ і ЧП (IFRC Enhanced Vulnerability Capacity Assessment) має інструменти відображення структури та сезонного календаря
 - CDA Спільний тренінг «Чутливість у конфліктах та надзвичайні ситуації у охороні здоров'я» (CDA Collaborative Learning Conflict Sensitivity & Public Health Emergencies) містить робочі листи для відображення структури та оцінки.
- Розуміння контексту вимагає часу та чутливості. Поміркуйте, які запитання ставляться, як їх ставлять, кому і хто ще слухає чи дивиться. Не піддавайте нікого ризику заподіяння шкоди чи стигматизації. Місцеві волонтери можуть стати цінним джерелом настанов та інформації.

Інструменти **13** Інструмент ЗГП в оцінюванні **16** Посібник з Обговорення у фокус-групах

Розуміння як культурного, так і практичного контексту менструації виявляється критично важливим

Щоб покращити підтримку гігієни менструального циклу (УМГ) під час стихійних лих, Товариство Червоного Хреста Вануату (ТЧХВ) взяло участь у дослідженні, щоб краще зрозуміти контекст гігієни менструації в громадах. Обговорення у фокус-групах та глибокі співбесіди з жінками та дівчатами привели до багатьох ключових висновків, що були б упущені у разі простої оцінки потреб. Наприклад, жінки та дівчата повідомили, що відчують сором і зніяковілість, якщо чоловіки дізнаються про їхню менструацію, тому важливо, щоб у них були приватні місця для гігієни. Набори УМГ також потрібно роздавати окремо від інших непродовольчих товарів без участі чоловіків, щоб жінки та дівчата відчували можливість ставити запитання. Обмежувальні практики під час менструації, як-от неможливість готувати, подорожувати або доглядати за городом, можуть обмежити здатність жінки брати участь у таких видах діяльності, як відвідування розподілу, спільного приготування їжі в центрах евакуації або пересаджування рослин. Це розуміння культури допомагає ТЧХВ покращувати готовність до стихійних лих і плани реагування. Прочитайте [повне дослідження](#).



Вануату 2018 Товариство Червоного Хреста Вануату провело дослідження з метою визначення можливостей для посилення програм і заходів для підтримки здоров'я менструального циклу серед жінок і дівчат у контексті стихійного лиха. Метою дослідження було визначити місцеві предмети для включення в набір УМГ і дослідити соціально-культурні аспекти менструації, які можуть вплинути на УМГ в умовах стихійного лиха у Вануату. © Товариство Червоного Хреста Вануату

Додайте запитання про те, як найкраще залучити громади до оцінки потреб

Так ви подбаєте про те, що ефективні підходи до обміну інформацією, сприяння участі громади та управління зворотним зв'язком будуть вбудовані в плани програм і бюджету.

Як це зробити?

» Інформація про залучення громад для збору в рамках оцінки потреб

- Потреби, думки та пріоритети людей
- Індикатори грамотності
- Джерела інформації – люди та канали, яким довіряють,
- Інформаційні потреби в громаді
- Доступ до комунікаційного обладнання
- Перешкоди до участі у заходах або доступу до інформації
- Частота та тип зустрічей та заходів громади (і хто відвідує, хто виступає, а хто виключений)
- Процеси прийняття рішень у домогосподарстві та громаді
- Бажані способи обміну відгуками та подання скарг
- Знання, здібності та переконання
- Сприйняття національного товариства та довіра до нього

» Як збирати дані

- Включіть методи збору даних, які дозволяють людям відкрито говорити про свої потреби та пріоритети, наприклад, обговорення у фокус-групах або співбесіди з ключовими інформантами. Опитування дозволяють людям вибирати лише між попередньо встановленими варіантами, тому існує ризик, що важлива інформація може бути пропущена
- Деяким групам може бути не комфортно говорити перед іншими, тому розмовляйте з ними окремо – наприклад, молодим жінкам може бути некомфортно говорити перед старшими.
- Усі дані мають бути дезагреговані за статтю, віком та наявністю інвалідності, щоб дозволити краще зрозуміти різні потреби та вподобання різних груп. Комплект [інструментів ЗГП](#) містить необхідні настанови щодо цього
- Не збирайте більше даних, ніж необхідно. Оцінки великого обсягу забирають багато часу, є стресовими для громади та спричиняють нереалістичні очікування щодо розміру майбутньої програми

» Як аналізувати дані

- Аналізуйте дані оцінки потреб і аналізу ситуації разом. Зазвичай використовувані моделі для аналізу даних передбачають аналіз зацікавлених сторін, SWOT або аналіз дерева проблем. [IFRC Analysis Framework](#) (Структура аналізу МФТЧХ і ЧП) допомагає командам керувати процесом збору та аналізу інформації. Незважаючи на те, що він розроблений для операцій з реагування на надзвичайні ситуації, він також може використовуватися для програм і надає корисний спосіб організації та зберігання даних, а також виявлення будь-яких прогалин або тенденцій у зібраній інформації.

- Аналізуючи дані оцінки, зверніть увагу на:
 - Будь-які прогалини в даних – чи дає оцінка добре розуміння контексту громади, потреб та можливостей та як найкраще взаємодіяти з різними групами? Якщо ні, можуть знадобитися наступні візити до громади, щоб зібрати відсутні дані
 - Будь-які пропущені групи – чи є групи, які присутні в громаді, але не представлені в даних? Якщо так, можливо, знадобляться додаткові зусилля, щоб поговорити з цими групами
 - Невідповідність – чи існують відмінності в потребах, уподобаннях чи можливостях різних груп? Наприклад, чи перераховують лідери громади-чоловіки різні пріоритети, що відрізняються для різних груп. Це потрібно буде розглянути під час планування залучення.

.....
Інструменти **13** Інструмент ЗГП в оцінюванні **16** Посібник з Обговорення у фокус-групах

● Приклади з діяльності Руху

Товариство Червоного Півмісяця Туреччини оцінює потреби та обізнаність громади щодо COVID-19

Щоб зрозуміти обізнаність, ставлення та практики біженців та місцевих громад (КАР), а також їхні інформаційні потреби та канали комунікації щодо COVID-19, які користуються довірою та яким надається перевага, Турецьке Товариство Червоного Півмісяця (ТТЧП) за підтримки МФТЧХ і ЧП проводило оцінку обізнаності, ставлення та практик з березня по квітень 2021 року. Оцінка допомогла ТТЧП зрозуміти, що люди знають, у що вони вірять і що вони роблять у зв'язку з COVID-19, і використовується, щоб допомогти національному товариству поліпшити свою роботу. Знання щодо того, яку інформацію люди вже почули, як вони на неї відреагували та чому вони можуть протистояти змінам, допоможе ТТЧП розробити ефективну цільову інформацію, вступити в діалог із громадами та сприяти позитивній поведінці. Оцінювання також дає зрозуміти сприйняття вакцини проти COVID-19, та ставлення до неї та розуміння їхнього бажання вакцинуватися. Були також додані запитання, щоб інформувати про ризики та заходи із залучення громад охоплювали всі групи, а також щоб уникнути ненавмисного створення чи посилення наявної напруженості та нерівності. [Читайте повний звіт](#).



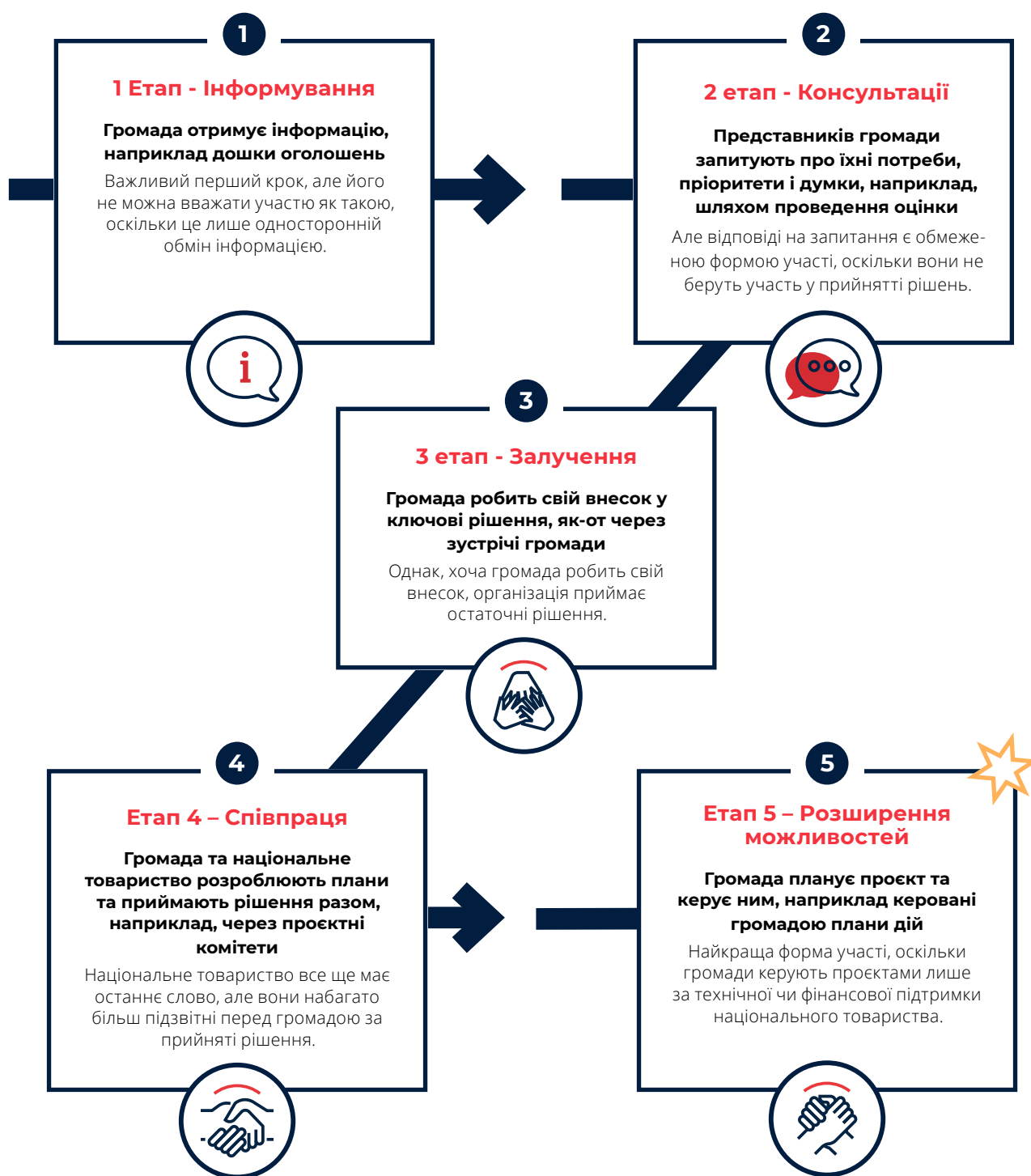
Туреччина 2021 Незіла — 64-річна сирійська біженка, яка живе в Газіантепі, Туреччина. Її запитують про її потреби та задоволення грошовою допомогою, яку надає Турецький Червоний Півмісяць через фінансовану ЄС програму Надзвичайної соціальної безпеки (ESSN). © Ірем Каракайя / МФТЧХ і ЧП

Планування та розробка програм та діяльності

Мінімальні дії щодо залучення громад та підзвітності під час планування та розробки сприяють більш значущій ролі громад у плануванні програм та забезпечують інтеграцію заходів із залучення громад до планів програм і бюджетів.

Рівні участі громади – яка роль національного товариства?

Можливий рівень участі громади залежатиме від контексту. Однак будьте чесними і завжди запитуйте себе: «Чи можу я зробити більше, щоб надати сильнішу роль і голос громадам у розробці та управлінні цією програмою?»



На основі спектру участі громадськості IAP2, 2014 р

Члени громади та ключові зацікавлені сторони, зокрема чоловіки, жінки, хлопчики та дівчата, а також маргіналізовані групи або групи ризику, повинні брати участь у плануванні програми.

Програми, розроблені за участю громади, більш ймовірно задовольняють їхні потреби та працюватимуть безперебійно. Це також сформує довіру та відповідальність і підтримуватиме стійкість. І навпаки, програми, розроблені в офісах без участі громади, ризикують виявитися непотрібними або неприйнятими, тобто, на них буде марно витрачений час, кошти та зусилля.

Як це зробити?

» Знайдіть час для участі громади в процесі планування

- Часто час, виділений на планування, настільки короткий, що не вистачає часу на участь (розв'язання цієї проблеми див. у вікні «Завдання участі» на сторінці 56).
- Спершу обговоріть плани з офіційними та неформальними лідерами та попросіть їхньої допомоги для встановлення контактів із ширшою громадою. Несприйняття тих, кого визнають лідерами, може призвести до ворожості та недовіри, що може сповільнити впровадження та зіпсувати відносини з громадою.
- Однак розмовляйте не лише з лідерами, оскільки не можна гарантувати, що вони справді представляють потреби всіх членів громади. Спілкування лише з лідерами не є залученням громади і наражає національне товариство на ризик надати перевагу певним групам, посилити поточну нерівність і віддати більше влади і без того потужним голосам
- Використовуйте розуміння, отримане в результаті аналізу контексту, щоб спланувати, як найкраще залучити різні групи. Наприклад, якщо людям з фізичними вадами важко відвідувати збори громади, подумайте про інші способи залучити їх, наприклад, спілкування вдома.
- Скористайтесь знаннями місцевих волонтерів, щоб спланувати програми
- Скоординуйтеся з іншими зацікавленими сторонами та партнерами під час процесу планування, такими як уряд, НУО та місцеві організації

» Методики, що передбачають участь

- Різні технічні сектори використовують подібні методики, зокрема:
 - [Підхід, що передбачає участь, до поінформованості про безпечне укриття](#)
 - [Поліпшення охорони здоров'я та надання першої допомоги в громаді](#)
 - [Посилена оцінка вразливості та спроможності](#)
 - [Фліпбук методик, що передбачають участь, МКЧХ](#)
 - [Трансформація гігієни та санітарії, що передбачають участь](#)
 - [Навчання дитячій гігієні та санітарії](#)
 - [Повна санація, керована громадою](#)
 - [Перехід до дітей як партнерів у захисті дітей у посібнику з COVID-19](#)
 - [ALNAP та Groupe URDs Participation Handbook for Humanitarian Field Workers](#) містить багато корисних, детальних настанов та прикладів підходів, що передбачають участь
- Використовуйте методологію, з якою ви найбільше знайомі у вашому секторі, або виконайте наведені нижче загальні кроки для планування, що передбачає участь. Посилання включені до деяких інструментів із вищенаведених методологій, які найлегше адаптувати до будь-якої технічної області.

Інструменти **16** Посібник з Обговорення у фокус-групах **17** Інструмент для проведення зборів громад **18** Підходи до критеріїв відбору, що передбачають участь

КРОКИ ДЛЯ ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАД ДО ПЛАНУВАННЯ ПРОГРАМИ ТА СТВОРЕННЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ

1 Разом визначте та розставте пріоритети рішень

- Представте результати оцінки та переконайтеся, що національне товариство точно розуміє основні потреби та пріоритети
- Брейнстормінг потенційних рішень для основних потреб. Корисним інструментом є дерево проблем/рішень із інструментарію VCA
- Дозвольте членам громади спочатку запропонувати рішення, щоб на них не впливали пропозиції організації, яких вони можуть вважати «експертами»
- Разом оцініть кожне рішення на основі:
 - Ефекту, який воно матиме
 - Чи існують ресурси для його реалізації, наприклад, фінансування, технічні знання, час, матеріали. Будьте чесними щодо обмежень програми в цих областях
 - Чи ґрунтується воно на наявних практиках та можливостях громади та доповнює їх?
 - Чи його можна підтримувати після завершення програми, тобто для його підтримки не потрібні кошти чи технічні знання
 - Чи воно не матиме негативного впливу на навколишнє середовище
- Узгодьте остаточний список пріоритетних рішень, на яких варто зосередитися, використовуючи обговорення або процес голосування, якщо різні групи мають різні пріоритети.



2 Узгодьте результати програми, діяльність, ролі та відповідальність

- Запитайте у громад, які результати вони хотіли б бачити наприкінці програми
- Сплануйте заходи, які необхідно здійснити для досягнення цих результатів, і обговоріть:
 - Хто керуватиме якими заходами?
 - Потрібні ресурси та хто може їх надати
 - Строки та порядок виконання. Чи існують сезонні обмеження чи майбутні події, як-от вибори?
 - Будь-які критерії відбору та підходи до визначення одержувачів допомоги, які використовуються для охоплення певних груп (див. стор. 89 у модулі надзвичайних ситуацій, щоб отримати додаткові вказівки щодо цього)
 - Яку роль відіграватимуть зовнішні зацікавлені сторони? Як заходи можуть спиратися на нинішні зусилля?
 - Захід 6 «Планування змін» із PASSA (Підхід на основі участі до інформування про безпечний притулок) або PHAST (Підхід на основі участі до зміни поведінки в галузі гігієни та санітарії) є хорошим інструментом для планування діяльності та узгодження ролей та обов'язків з членами громади
 - Обговоріть, як буде вимірюватися прогрес, і узгодьте індикатори на основі очікувань громади. Захід 8 «План моніторингу» від PASSA (Підхід на основі участі до інформування про безпечний притулок) надає інструмент для розробки плану моніторингу з громадою
 - Обговоріть, чи можуть члени громади здійснювати деякі з видів моніторингу, але так, щоб їх не вважали «поліцією» чи «шпигунами» для широкої громади
 - Обговоріть, що станеться, коли програма завершиться, і яка підтримка знадобиться громаді, щоб вести цю діяльність самостійно.



3 Домовтеся, як національне товариство та громада працюватимуть разом під час програми

- Плануйте, як громада братиме участь в управлінні програмою. Питання для обговорення включають наступне:
 - Чи реалізовуватиметься спільна участь через наявні комітети та представників, чи потрібно буде створити нові для програми?
 - Якщо було створено нові, як будуть відбиратися члени для представлення всіх? Див. стор. 64, щоб отримати рекомендації щодо роботи з комітетами громад
 - Яким чином буде залучатися ширша громада? За допомогою яких підходів і як часто?
 - Як мають брати участь інші зацікавлені сторони?
- Обговоріть, якою інформацією щодо програми слід ділитися, як часто і через які канали
- Домовтеся, як збиратиметься зворотний зв'язок громади, як будуть вживатися дії у відповідь. Докладнішу інформацію про механізми зворотного зв'язку див. на сторінці 103.



Йорданія, 2014 Йорданія історично надає допомогу біженцям: маючи населення приблизно 12 мільйонів, близько 5 мільйонів з них, за оцінками, спочатку були біженцями та трудовими мігрантами. Палестинці, іракці і останнім часом сирийці живуть по всій країні у величезній кількості. 1,2 мільйона сирийців перейшли до Йорданії з Сирії від початку конфлікту 3 роки тому, 80% з них живуть за межами таборів біженців в межах йорданської громади, багато хто переживає важке існування. © МФТЧХ і ЧП

Оцінка за участю громади, щоб зрозуміти потреби та можливості мігрантів

Червоний Хрест Еквадору (ЧХЕ) використовує підхід, який називається оцінкою громади на основі участі, щоб зрозуміти проблеми, з якими стикаються різні групи мігрантів, і працювати з ними для планування відповідних до потреб та ситуації і цілісних програм. Оцінка на основі участі дозволяє громаді поділитися своїми знаннями та знайти рішення для вирішення виявлених проблем. ЧХЕ організував семінари з оцінювання за участю дорослих і дітей і включив провінційні ради, щоб забезпечити спільну розробку заходів командою програми, громадами та філіями. Гендерні міркування були враховані в усіх заходах, наприклад, участь чоловіків і жінок була збалансована, збиралися дезагREGOVANІ дані. На семінарах для дорослих використовувався ряд заходів, зокрема одна сесія під назвою «Сім'я-громада», яка дозволила учасникам визначити проблеми та виклики, їхні причини та зв'язи, а також дії для їх подолання. На майстер-класах для дітей використовували гру, щоб досліджувати їхнє сприйняття та емоції щодо себе, своїх сімей та їхніх стосунків із приймаючою громадою. Перед кожним семінаром учасники отримували інформацію про мету сесії, як буде використана інформація, що буде далі, і ця участь була добровільною. Також були проведені зустрічі з учасниками для обміну висновками. Прочитайте повний звіт.

Використання спільного виробництва для покращення послуг для біженців та шукачів притулку

Проект AVAIL, очолюваний британським, італійським, ірландським та латвійським Червоним хрестом та МФТЧХ і ЧП, використовував спільне виробництво для залучення біженців та шукачів притулку до розробки послуг та просування змін у політиці та настроях. Наприклад, у Глазго, Шотландія, Британський Червоний Хрест (БЧХ) залучив людей, які раніше проходили процедуру отримання притулку, у розробку семінарів для новоприбулих. На семінарі спільної розробки використовувалися вигадані персонажі, щоб дослідити, як різні особистості по-різному переживають процес надання притулку. Кожен учасник створив карту для візуалізації подорожі своїх героїв, зокрема позитивні та негативні переживання та емоції. Потім учасники поділилися своїми картами та обговорили ключові етапи, на яких персонаж може отримати більше інформації та підтримки від Червоного Хреста. Подібний підхід був використаний для спільної розробки та проведення курсу життєвих навичок для новоприбулих біженців та шукачів притулку в Уельсі.

Громади беруть участь у моніторингу комунальних медичних послуг у Танзанії

Товариство Червоного Хреста Танзанії використовує підхід до системи оцінок громади, щоб об'єднати політиків, лідерів громад, лідерів громадської думки, постачальників послуг та різноманітних громадських груп для моніторингу та покращення медичних послуг. Кожен учасник оцінює свою роль у наданні медичних послуг у громаді та оцінює свої результати. Потім оцінки обговорюються та узгоджуються спільно, а також визначаються кроки для покращення. Розробляється план дій з чіткими ролями та обов'язками, який переглядається щоквартально. Прочитайте повний звіт.

Перед впровадженням перегляньте плани з громадою та іншими зацікавленими сторонами, щоб переконатися, що вони відповідають потребам та очікуванням

Це може допомогти виявити будь-які потенційні проблеми, сформулювати відповідальність та взаєморозуміння в ширших колах громади, а також запобігти дублюванню з іншими структурами.

Як це зробити?

» Діліться планами та обговорюйте їх

- Представляйте плани на зустрічах громади та запитуйте зворотний зв'язок
- Розмістіть плани на дошках оголошень із можливістю надати зворотний зв'язок через телефонну гарячу лінію або волонтерів
- Попросіть комітети або представників громад обговорити плани з людьми та надати зворотний зв'язок національному товариству
- Діліться планами на координаційних зустрічах з урядом та іншими, щоб перевірити наявність дублювання та визначити можливості для співпраці.

Інструменти **17** Інструмент для проведення зборів громад

Приклади з діяльності Руху

Перехресна перевірка вмісту комплектів менструальної гігієни перед розподілом допомоги в Іраку

Товариство Червоного Півмісяця Іраку (ТЧПІ) раніше адаптувало загальні набори для менструальної гігієни (МГ) до іракського контексту на національному рівні, але вирішило піти далі і перевірити, чи будуть потрібні якісь регіональні варіації перед розподілом предметів гігієни в одній провінції. Спільно з Французьким Червоним Хрестом (ФЧХ) МКЧХ провів дискусії у фокус-групах з жінками та дівчатами, щоб перевірити перелік предметів, включених до комплектів МГ. Результати показали важливі відмінності в потребах залежно від віку та того, чи живуть жінки в містах чи сільських місцевостях. Наприклад, школярки віддавали перевагу одноразовим прокладкам, щоб не носити використані прокладки до повернення додому, до вони можуть їх попрацювати, тоді як жінки та дівчата у сільській місцевості віддавали перевагу багаторазовим прокладкам через обмежений доступ до магазинів. Прочитайте повністю [практичний приклад](#).

ВИКЛИКИ ТА РІШЕННЯ ПІДХОДІВ НА ОСНОВІ УЧАСТІ

ВИКЛИКИ

РІШЕННЯ

Немає часу порадитися з громадою – пропозиція буде представлена наступного тижня

- Проведіть одноденні швидкі консультації з громадою, використовуючи обговорення у фокус-групах та співбесіди з ключовими інформантами в кількох місцях
- Якщо місцеві організації мають навички та досвід, вони можуть вести консультації та розподіляти робоче навантаження
- Проконсультуйтеся з волонтерами громади щодо їхньої думки
- Поговоріть із ключовими представниками громади по телефону
- Використовуйте онлайн-засоби, щоб отримати зворотний зв'язок, наприклад WhatsApp або соціальні мережі
- Проводьте віртуальні фокус-групи в умовах, де люди мають доступ до Інтернету та смартфонів, використовуючи такі програми, як Jitsi
- Використовуйте будь-які вторинні дані, доступні з тих самих локацій
- Додайте гнучкості проектній заявці для донора, зазначивши, що плани будуть оновлені після розширених консультацій з громадою, або передбачивши гнучкі бюджетні лінії, такі як «проект громади», які можна використовувати для задоволення потреб громади.

Фізичний доступ до громади відсутній, наприклад, через конфлікт або обмеження внаслідок COVID

- Створіть невеликий фонд, який можна використовувати для консультацій з громадою, який можна поповнити після отримання фінансування
- Якщо місцевої організації мають навички та досвід, вони можуть проводити консультації силами місцевої організації, що зменшує витрати
- Для отримання відгуків використовуйте онлайн-засоби, наприклад WhatsApp або соціальні мережі
- Поговоріть із ключовими представниками громади по телефону
- Проводьте віртуальні фокус-групи в умовах, де люди мають доступ до Інтернету та смартфонів, використовуючи такі програми, як Jitsi

There is no physical access to the community e.g., conflict or COVID restrictions

- Поговоріть із ключовими представниками громади по телефону
- Для отримання відгуків використовуйте онлайн-засоби, наприклад WhatsApp або соціальні мережі
- Проводьте віртуальні фокус-групи в умовах, де люди мають доступ до Інтернету та смартфонів, використовуючи такі програми, як Jitsi
- Використовуйте будь-які вторинні дані, доступні з тих самих локацій
- Робота з волонтерами, які проживають у громаді, які могли б проводити консультації для програми

Результати програми вже визначені донором, тому гнучкості немає

- Будьте чесними щодо обмежень, якщо донор каже, що кошти можна використовувати лише на заходи, пов'язані зі здоров'ям, поясніть це громаді
- Документуйте зворотній зв'язок громади та поділіться ними з донором, щоб переконати їх бути гнучкими до запитів громади
- Аналіз зацікавлених сторін може визначити, чи можуть інші установи або уряд задовольнити потреби, які виходять за межі програми.

Лідер не хоче, щоб ми спілкувалися з іншими особами в громаді

- Поясніть лідерам громад, що національне товариство має фундаментальні принципи, яких воно повинно дотримуватися
- Працюйте з лідерами громад, але також використовуйте підходи до спілкування з усією громадою. На Гаїті були створені проєктні комітети з лідерами, але також відбулися зустрічі з громадою для обміну рішеннями та отримання розширеного зворотного зв'язку.
- Попросіть волонтерів із цієї громади поради щодо того, як переконати лідера дозволити ширше залучення
- Зверніться за порадою до інших зацікавлених сторін, таких як громадські організації чи НУО, які вже там працюють
- Створіть механізм зворотного зв'язку та подання скарг
- Поясніть, що донор вимагає консультацій з усіма.

Як забезпечити значущу участь жінок

- Створіть окремі простори для участі жінок
- Візьміть до уваги гендерні ролі та динаміку. Наприклад, уникайте призначення зустрічей у час, коли жінки можуть готувати їжу або виконувати домашню роботу, запитуйте жінок про перешкоди, з якими вони можуть зіткнутися у разі участі, і поцікавтеся, як їх подолати, наприклад, догляд за дітьми під час зустрічей.
- Заохочуйте чоловіків у громаді підтримувати участь жінок
- Переконайтеся, що жінки можуть брати значущу участь, наприклад, вони відчують себе комфортно під час виступів на зборах, а їхній внесок сприймають серйозно.

Як забезпечити участь маргіналізованих груп або груп ризику

- Створіть менші підгрупи, щоб дати індивідам можливість висловитися без присутності більш активних або впливових членів громади
- Заохочуйте осіб, які приймають рішення, що думки цих груп є важливими і їх слід враховувати
- Співпрацюйте з організаціями людей з інвалідністю або людей похилого віку, якщо потрібна підтримка спеціалістів, наприклад, мова жестів
- Вибирайте місця для зустрічей, які є фізично доступними та безпечними для людей з обмеженою мобільністю або з вадами зору
- Підтримуйте відвідування зборів піклувальниками.

Побажання людей розходяться з нашою професійною думкою, наприклад, вони вимагають методів водопостачання, які не відповідають їхньому середовищу чи екології

- Будьте готові прислухатися до проблем громади та піти на компроміс
- Проведіть відкриту розмову про проблему та поясніть, чому національне товариство не хоче реалізувати запитуване рішення – тобто воно не допоможе людям або його не можна буде надалі підтримувати
- Поясніть, які існують альтернативи, і запитайте, чи захоче громада спробувати щось нове. Надайте зразок або продемонструйте нові підходи
- Попросіть інші громади, які прийняли запропоновані рішення, поділитися своїм досвідом.

Включіть заходи та індикатори залучення громад та підзвітності до планів програм і бюджету, вказуючи, яким чином буде поширюватися інформація, як буде здійснюватися підтримка громади та оброблятися зворотний зв'язок

Таким чином залучення громад не буде випущено з уваги і не буде розглядатися як окрема програма.

Як це зробити?

» Додайте заходи із залучення громад до плану програми

- Принаймні, включайте заходи, які:
 - Інформують громади про хід програми, дії, зміни або затримки, включно з тим, яку інформацією буде надано, кому, якими методами, ким і коли
 - Встановлюють та підтримують процеси для сприяння регулярної, значущої участі громади у прийнятті рішень, зокрема, визначають, хто буде брати участь, як, коли та з яких питань
 - Збирайте та аналізуйте зворотний зв'язок громади та дійте відповідно до нього, щоб люди усвідомлювали, як вони можуть ставити запитання, вносити пропозиції або висловлювати занепокоєння щодо програми
- Для деяких програм можуть бути додані інші заходи, пов'язані з залученням громади, наприклад:
 - Заходи, спрямовані на підтримку комунікації з метою соціальних змін та зміни поведінки, як-от механізми зворотного зв'язку для моніторингу сприйняття хвороби або мобільні кінотеатри та радіопередачі для розширення знань і заохочення більш безпечних практик
 - Заходи, спрямовані на підтримку швидкого обміну інформацією з громадами, що може врятувати життя, зменшити ризики та пом'якшити негативний вплив стихійного лиха, кризи чи спалаху хвороби
 - Заходи, спрямовані на підтримку очолюваної громадою інформаційної кампанії щодо пріоритетних питань, які не можуть бути вирішені національним товариством.

Інструменти 5 Шаблон робочого плану ЗГП

» Включіть індикатори із залучення громад до моніторингового плану

- Контролюйте, чи відбуваються за планом заходи із залучення громад, щоб ефективно підтримувати підзвітність програми
- Нижче наведено деякі приклади основних індикаторів, які потрібно включити.

Інструмент 7 Інструмент Моніторинг та оцінювання ЗГП

» Включіть витрати на залучення громад до програмних бюджетів

- Залучення громад не має бути дорогим, а підходи можна адаптувати відповідно до наявних коштів
- Необхідний бюджет буде залежати від підходів, які використовуються, але зазвичай програмний бюджет має передбачати фінансування для:
 - Навчання або підвищення кваліфікації щодо залучення громад та підзвітності
 - Сплати добової винагороди волонтерів та витрат на пальне для відвідувань громади
 - Семінари, обговорення у фокус-групах та зустрічі в громаді

- Механізм зворотного зв'язку з громадою
- Будь-які засоби комунікації, що використовуються, такі як ефірний час на радіо або телебаченні, мобільні кінотеатри, друк плакатів і листівок, дошки оголошень, витрати на SMS, соціальні мережі тощо.

Інструмент 6 Інструмент формування бюджету ЗГП

Приклади з діяльності Руху

МКЧХ інтегрує залучення громад та підзвітність у Програми економічної безпеки

Програма МКЧХ з економічної безпеки (EcoSec) розробила практичні рекомендації щодо інтеграції принципів підзвітності перед постраждалим населенням у свої програми. Залучення громад та підзвітність включені в усі тренінги, організовані EcoSec, а ключові індикатори ефективності включені в інструменти моніторингу, такі як моніторинг після розподілу допомоги. Якщо команди EcoSec працюють через партнерів, вони дбають про те, щоб співробітники партнерів також були обізнані та мали потенціал для впровадження «мінімальних практик», щоб забезпечити підзвітність перед постраждалим населенням особами. Це включає підвищення обізнаності співробітників партнерів і надання додаткових матеріальних ресурсів, щоб дати партнерам змогу витратити достатньо часу і неодноразово відвідувати постраждалих осіб, використовувати різні методи комунікації та налагодити ефективний механізм зворотного зв'язку та скарг.



Україна спільно з МКЧХ УСВП проводить навчання у постраждалих від конфлікту районах щоб пояснити основи МГП
© Український Червоний Хрест

ІНДИКАТОРИ ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАД ТА ПІДЗВІТНОСТІ ДЛЯ ПРОГРАМ

(Для додаткових варіантів див. [Інструмент 7: Моніторинг та оцінювання ЗГП](#))

Ось меню потенційних індикаторів програми. Не всі з них потрібно використовувати, але важливо включити деякі, які відображають прогрес очима членів громади. Дані, зібрані від членів громади, мають бути дезагровані за статтю, віком та наявністю інвалідності (як мінімум), щоб можна було виявити будь-які прогалини у залученні конкретних груп.

Відстежуйте діяльність із залучення громад

- кількість / відсоток співробітників програми та волонтерів, які пройшли навчання щодо залучення громад та підзвітності
- Програма базується на даних аналізу контексту
- кількість заходів і тип методів, встановлених для обміну інформацією з громадами про те, що відбувається в програмі
- відсоток скарг та відгуків за програмою, які отримало і на які відповіло національне товариство
- Кількість рішень щодо програми, прийнятих на основі відгуків громади

Відстеження рівня підзвітності програми перед громадами

- відсоток членів громади, які відчують, що підтримка, надана програмою, наразі покриває їхні найважливіші потреби
- відсоток членів громади, які відчують, що підтримка, надана програмою, допомагає їм більше покладатися на себе / жити без підтримки в майбутньому
- відсоток членів громади, які відчують повагу з боку персоналу програми та волонтерів
- відсоток членів громади, які вважають, що вони були добре поінформовані про плани та заходи в рамках програми
- відсоток членів громади, які вважають, що їхня думка враховувалася під час планування програми та прийняття рішень
- відсоток членів громади, які знають, як в рамках програми приймалися рішення, хто має отримати підтримку, а хто ні
- Відсоток членів громади, зокрема маргіналізовані та групи ризику, які знають, як надати зворотний зв'язок або подати скаргу стосовно програми
- відсоток осіб, які отримали відповідь на свій зворотний зв'язок або скаргу стосовно програми

Впровадження та моніторинг

Мінімальні дії щодо залучення громад та підзвітності під час етапу впровадження гарантують те, що громади й надалі відіграватимуть значущу роль у керівництві та управлінні програмою, отримуватимуть регулярну інформацію про прогрес і діяльність, а також зможуть надавати та отримувати відповіді на їхній зворотний зв'язок – і що програма може контролювати, чи це відбувається, і є достатньо гнучкою, щоб адаптуватися та покращуватися на основі зворотного зв'язку.

9

Регулярно діліться інформацією про програму з членами громади, використовуючи найкращі підходи для охоплення різних груп

Слабка комунікація між національним товариством і громадами викликає розчарування та обмежує участь громад. Належна комунікація означає, що програма може отримати корисну інформацію від громади, передбачатиме зміни в контексті чи питаннях безпеки, а також посилюватиме відповідальність громади – усе це підвищує якість та ефект програми.

Як це зробити?

» Якою інформацією слід поділитися?

- Інформація про національне товариство, зокрема його повноваження, способи роботи, персонал та кодекс поведінки волонтерів
- Цілі та терміни програми
- Заходи програми, як вони будуть реалізовуватися а як буде здійснюватися керування ними
- Процеси для будь-яких розподілів допомоги, зокрема, коли вони відбуватимуться, як ними керувати, а також процес, якого люди повинні дотримуватися
- Подобиці щодо затримок або проблем
- Як люди можуть брати участь, у тому числі хто є представниками чи входить до комітетів та які їхні ролі та відповідальність
- Деталі механізму зворотного зв'язку, зокрема, як отримати до нього доступ, що відбувається зі зворотним зв'язком та коли люди можуть очікувати на відповідь
- Дії, вжиті через відгуки громади, і пояснення, коли неможливо внести зміни
- Коли закінчиться програма і які результати будуть надані
- Подбайте про те, щоб будь-яка інформація була чесною та точною.

» Коли потрібно ділитися інформацією?

- Протягом усієї програми необхідно регулярно ділитися інформацією з громадами. Хороше практичне правило:
 - Щомісяця для більш тривалих програм (тривалістю шість місяців і більше)
 - Щотижня або кожні два тижні для швидких програм, які тривають лише кілька місяців
- Є ключові моменти, коли важливо спілкуватися:
 - На початку впровадження. Нагадуйте людям про цілі, заходи та часові рамки програми, особливо якщо між плануванням і виконанням виникла розрив в часі або в плани були внесені зміни
 - Перед початком діяльності, зокрема розподіл допомоги, будівництво, відкриття клінік або кампанії з оздоровлення чи гігієни
 - Коли є затримки, проблеми чи зміни
 - Коли конкретна діяльність припиняється
 - Коли програма завершується
- Інформація має передаватися вчасно, щоб люди могли підготуватися та діяти, тобто не ділитися інформацією про розподіл допомоги в день, коли він відбувається.

» Яким чином слід ділитися інформацією?

- Використовуйте комунікаційні канали та джерела, запропоновані громадою на етапі оцінки та планування
- Використовуйте чіткі, прості слова місцевими мовами, уникаючи технічних термінів
- Розумійте, хто може опинитися виключеним. Наприклад, чи можуть люди з інвалідністю відвідувати збори? Чи всі мають доступ до телефону? Чи будуть чоловіки-лідери ділитися інформацією з жінками? Чи потрібно адаптувати інформацію, щоб вона була придатною для дітей
- Інформація може бути джерелом влади, тому не покладайтесь на одну особу, якщо бажаєте поділитися важливою інформацією. Знайдіть способи відкритого спілкування з усією громадою, наприклад, дошки оголошень або зустрічі
- Поміркуйте, який вплив може мати вибір каналу зв'язку на довіру людей до національного товариства та інформації, що поширюється. Наприклад, використання релігійної радіостанції може припустити, що національне товариство є релігійним. Розміщення інформації в офісі місцевої адміністрації може свідчити про те, що національне товариство є союзником уряду
- Кожні кілька місяців перевіряйте, чи програма все ще використовує найефективніші канали, підходи та мови для охоплення різних груп і чи інформація отримана, зрозуміла та корисна.

Інструменти 19 Матриця методів комунікації 7 Інструмент Моніторинг та оцінювання ЗГП

» Інформацією також слід ділитися з волонтерами та партнерами

- Волонтери громади повинні бути інформовані, щоб вони могли точно відповідати на запитання під час виконання заходів
- Обговоріть розвиток програми та заходи з партнерами та зацікавленими сторонами, щоб уникнути дублювання чи суперечливих дій.

Інструменти 14 Лист запитань і відповідей для волонтерів

Через брак комунікації на Мадагаскарі зупиняється ціла програма

Програма з водопостачання, санітарії та гігієни на Мадагаскарі зіткнулася зі шкодою, яку спричинила слабка комунікація під час реалізації програми, коли затримки у фінансуванні призвели до того, що свердловина не була завершена. Яму для свердловини було викопано, але затримки в отриманні поточного фінансування від стороннього донора означали, що її не вдалося завершити, як планувалося. Представники програми не звернулися до громади, щоб пояснити причину затримки, і громада зробила припущення, що національне товариство порушило свою обіцянку. Саме тому громада втратила довіру до організації. Обурення у громаді означало, що волонтери громади були надто збентежені, щоб продовжити рекламувати заходи гігієни, ходячи від хати до хати. Члени громади, які зобов'язалися побудувати власні вбиральні, були демотивовані. Як прокоментував один чоловік: «Коли ви закінчите, ми закінчимо». Однак, коли команда водопостачання, санітарії та гігієни пояснила, чому колодязь не добудували, громада цілком їх зрозуміла і подякувала їм за пояснення. Якби команда водопостачання, санітарії та гігієни відвідала волонтерів громади або зателефонувала до них, щоб пояснити затримку, решта заходів програми могла б продовжитися.

Хороша комунікація відіграла важливу роль під час ремонту водопостачання в М'янмі

Коли Товариство Червоного Хреста М'янми (ТЧХМ) і МКЧХ планували масштабну реконструкцію п'яти водойм з поверхневими водами в міській місцевості, вони знали, що належний двосторонній зв'язок з громадою буде ключовим для прийняття проєкту. Команда провела зустрічі з низкою офіційних, неформальних та релігійних лідерів, а потім поділилася інформацією про МКЧХ та національне товариство з широкою громадою за допомогою зустрічей та розповсюдження інформаційного бюлетеня, який містив номер телефону гарячої лінії МКЧХ. Особлива увага приділялася поясненню, чому проєкт був необхідним і вартим тих короткострокових збоїв, які він спричинить, зокрема подробиці щодо альтернативних джерел води під час будівництва та ключові контакти в громаді. Громадою також було підтримано створення комітетів з відновлення ставків для нагляду за проєктом та обміну інформацією між громадою та національним товариством та МКЧХ, зокрема скарги, запитання та пропозиції щодо вдосконалень.



М'янма © Джо Кропп / МФТЧХ і ЧП

Забезпечуйте активну участь громади в управлінні програмою та її супроводі, не оминаючи маргіналізовані групи та групи ризику

Участь громади допомагає програмі працювати більш злагоджено, дозволяючи швидко виявляти проблеми, вирішувати проблеми колективно та здійснювати заходи за повної підтримки, із внеском та навіть ресурсами громади.

Як це зробити?

» Підготуйтеся до якомога кращого залучення

- Встановіть та підтримуйте механізми участі, узгоджені під час планування, наприклад, комітети або представники громад, регулярні обговорення у фокус-групах із різними групами, зустрічі міської ради тощо
- Для успішної участі громади необхідно, щоб усі в команді мали правильне ставлення, тому навчайте персонал і волонтерів, переконайтеся, що вони розуміють цінність участі та з повагою ставляться до людей. Використовуйте навчальний пакет із залучення громад на рівні місцевої організації.
- Участь громади заснована на довірі, тому віддавайте перевагу проведенню часу в громаді та активному слуханню та взаємодії з людьми
- Волонтери громади також мають брати участь у прийнятті рішень, але їхня участь не може замінити членів громади.

Інструменти **16** Посібник з Обговорення у фокус-групах **17** Інструмент для проведення зборів громад **20** Рекомендації зі стратегії виходу

» Які рішення слід обговорювати з громадами?

- Як слід здійснювати діяльність, зокрема, хто що повинен робити, де, коли, як довго тощо
- Розташування та проектування для будь-яких конструкцій чи устаткування
- Критерії відбору, визначення одержувачів та процеси розподілу допомоги
- Будь-які зміни в програмі, зокрема заходи, графік тощо
- Як подолати труднощі, зокрема затримки, фінансові обмеження або заходи, які не спрацьовують
- Проблеми, які піднімаються у зворотному зв'язку громади, і як діяти щодо них
- Закриття програми та передача її громаді.

» Поради щодо роботи з комітетами громади

- Перевірте, чи довіряє ширша громада комітету та чи він має збалансоване членство, яке представляє всі групи, тобто не лише літніх чоловіків, і якщо ні, знайдіть шляхи для більш широкого спілкування з іншими групами
- Якщо створюється новий комітет, обрані члени мають представляти всі групи, склад має бути гендерно збалансованим. В ідеалі, комітет має бути обраний громадою, використовуючи безпечні та справедливі процеси
- Уточніть, чого очікують від комітету. Письмове технічне завдання може забезпечити ясність і бути корисним орієнтиром
- Розгляньте можливість запропонувати для комітету тренінги, наприклад, щодо навичок спілкування та зворотного зв'язку
- Стежити за тим, щоб комітет виконував свою роль, а між комітетом та ширшою громадою відбувався обмін інформацією
- Як і раніше, спілкуйтеся та будьте доступними для широкої громади, наприклад, через відкриті зустрічі громади або механізми зворотного зв'язку.

Консультативні комітети поліпшують надання послуг та соціальну згуртованість в Туреччині

Щоб послуги, як надають центри Турецького Товариства Червоного Півмісяця (ТТЧП) відповідали потребам людей, у кожному громадському центрі були сформовані консультативні комітети, до складу яких входять представники місцевої громади, мігранти та інші вразливі групи. Комітети, до яких входять представники національного товариства, місцевого самоврядування та громад, збираються раз на місяць. Такі збори дають змогу обговорити, як налагодити діяльність громадського центру, і висловитися щодо більш широких питань перед відповідними зацікавленими сторонами. На першому засіданні було обговорено та погоджено односторонній документ, який роз'яснює цілі, обов'язки та порядок роботи комітету. Прочитайте повний [звіт](#).

Важливість підтримки, навчання та моніторингу комітетів громад

На Мадагаскарі національне товариство створює громадські комітети під назвою KOIF. KOIF визначає потреби села, а потім вся громада визначає пріоритети, на яких слід зосередитися. KOIF розробляє план дій для села, який визначає, що може зробити громада самостійно і де їй потрібна підтримка. Плани обговорюються на зборах громади та затверджуються всією громадою. В одній громаді це спрацювало дуже добре. Члени KOIF отримали належну підтримку від національного товариства, яке їх забезпечило навчанням. Згодом вони взяли на себе керівництво діяльністю та почали реалізовувати власні ініціативи. Наприклад, вони покращили дорогу між селом і головною дорогою, що розширило доступ людей до місцевих ринків, шкіл та охорони здоров'я. Однак в іншій громаді KOIF також не підтримали, і під час обговорення фокус-групи з жінками в громаді дуже мало хто знав про KOIF. Одна жінка зізналася, що перебуває в KOIF, але пояснила, що її будуть викликати на зустрічі без попередження, і їй не давали ніяких пояснень, якою має бути її роль.



Мадагаскар 2021 Червоний Хрест Мадагаскару 2021 обговорює критерії відбору та націлювання з громадами в рамках реагування на посуху та COVID-19. Червоний Хрест © Перуанський Червоний Хрест

Збирайте, аналізуйте зворотний зв'язок громади та дійте відповідно до нього, щоб люди усвідомлювали, як вони можуть ставити запитання, вносити пропозиції або висловлювати занепокоєння щодо програми

Зворотний зв'язок допомагає представникам програм зрозуміти сприйняття громади, визначити, що не працює, і як покращити результат. Механізм зворотного зв'язку також може допомогти виявити сексуальну експлуатацію, насильство та корупцію з боку персоналу та волонтерів та запобігти цьому.

Як це зробити?

» Якщо національне товариство вже запровадило механізм зворотного зв'язку

- Використовуйте його для програми, а не створюйте новий
- Обговоріть з командою, яка керує механізмом зворотного зв'язку, як його можна використовувати для підтримки програми
- Навчіть персонал програми та волонтерів тому, як працює механізм
- Обговоріть механізм із громадами, згадавши будь-які потенційні перешкоди для його використання та будь-які варіанти його адаптації, які можуть стати в нагоді
- Широко рекламують механізм зворотного зв'язку в громаді.

Модуль 6 містить настанови щодо впровадження механізму зворотного зв'язку на сторінці 103.

Інструмент: 15 Комплект матеріалів для зворотного зв'язку



Україна 2017 Волонтер УСВП збирає інформацію про гуманітарні потреби внутрішньо переміщеної громади © Український Червоний Хрест

Регулярно переглядайте та коригуйте заходи та підходи в рамках програми на основі зворотного зв'язку від громади та даних моніторингу

Якщо проблеми або пропозиції, які були виявлені в результаті зворотного зв'язку та моніторингу, ігноруються, це викликає розчарування і призводить до припинення участі людей. Програми необхідно постійно переглядати та коригувати, щоб переко-
натися, що вони залишаються актуальними, ефективними та відповідають потребам.

Як це зробити?

» Контролюйте ефективність формальними та неформальними методами

- Відстежуйте, чи відповідає програма потребам людей, охоплює потрібних людей і підтримує їхню самостійність, і вносьте зміни, якщо це необхідно
- Слідкуйте за тим, щоб люди були задоволені якістю інформації, участю та впливом, який вони мають на програму, і вносьте зміни, якщо необхідно
- Додайте запитання до офіційних процесів моніторингу, але також ставте ці питання неформально під час зустрічей громади
- Проведення обговорень у фокус-групах кожні шість місяців з ключовими групами громади – це хороший спосіб зареєструватися та проактивно визначити будь-які проблеми або пропозиції щодо покращення
- В якості постійного пункту порядку денного, обговорюйте відгуки громади та дані моніторингу на зборах команди програми, а також дії на основі зворотного зв'язку
- Якщо одні й ті самі проблеми піднімаються неодноразово, їх все одно потрібно вирішити, внівши зміни до програми або більш чітко пояснивши громаді, чому проблему не можна вирішити
- Регулярно (наприклад, щомісяця) зустрічайтеся з волонтерами громади, щоб отримати будь-які неформальні відгуки, які вони чують у громадах, обговорити проблеми, з якими стикаються, і вислухати їхні пропозиції щодо покращення
- Продовжуйте координувати роботу з іншими партнерами та зацікавленими сторонами, щоб вияв-
ляти можливості для співпраці та уникати дублювання.

Інструменти **7** Інструмент Моніторинг та оцінювання ЗГП **16** Посібник з Обговорення у фокус-групах **17** Інструмент для проведення зборів громад **15** Комплект матеріалів для зворотного зв'язку

Італійський Червоний Хрест відстежує досвід мігрантів, щоб покращити послуги

Італійський Червоний Хрест і МФТЧХ і ЧП співпрацювали з Ground Truth Solutions для моніторингу досвіду мігрантів, які прибувають до Європи. Було розроблено коротке просте опитування, яке було також спочатку випробувано серед мігрантів, а потім удосконалено, щоб дізнатися про доступ мігрантів до інформації, про їхнє розуміння системи надання притулку, здатність задовольняти основні потреби, відчуття безпеки, довіру до працівників Червоного Хреста, здатність висловлювати свою думку щодо отриманої допомоги і відчуття власної спроможності. Дані збиралися волонтерами шляхом очних співбесід, а після кожного раунду збору даних результати обговорювалися з усіма командами та з мігрантами. Опитування та подальше обговорення виявили як конкретно Італійський Червоний Хрест міг би вдосконалити свої послуги на практиці. Наприклад, мігранти повідомили, що не розуміють процедури надання притулку, тому співробітники приймального центру почали надавати інформацію про процес надання притулку в менших обсягах і протягом кількох днів з метою кращого засвоєння і розуміння інформації. Після першого раунду збору даних Італійський Червоний Хрест самостійно розгорнув опитування щодо настроїв та включив регулярний збір зворотного зв'язку до керівних принципів своїх центрів прийому. [Прочитайте повний звіт.](#)

Створення циклів зворотного зв'язку в Камеруні

У Камеруні національне товариство створило успішний цикл зворотного зв'язку, де дані, зібрані з кількох каналів, аналізувалися та використовувалися як інструмент для постійної адаптації та вдосконалення реагування на COVID-19. За підтримки МФТЧХ і ЧП національне товариство створило механізми збору зворотного зв'язку через соціальні медіа, гарячу лінію національного товариства, за допомогою волонтерів та через обговорення у фокус-групах та співбесіди з ключовими інформантами у громадах. Усі дані були проаналізовані за допомогою [інструментів зворотного зв'язку МФТЧХ і ЧП щодо COVID-19](#), щоб виділити ключові тенденції та проблеми, та обговорити у команді заходи реагування на них. Наприклад, у зворотному зв'язку зазначалося, що деякі люди не вірили в реальність COVID-19, тому волонтерів проінформували про те, як вирішити цю проблему в громадах під час соціальної мобілізації. За допомогою зворотного зв'язку команди WASH дізнавалися про місця, де люди мали обмежений доступ до безпечної води. Коли стало зрозуміло, що молодь вірить, що COVID-19 вражає лише літніх людей, національне товариство залучило молодих людей, які впливають на ситуацію, щоб допомогти вирішити цю проблему та заохочувати більше використовувати маски. Нарешті, зворотний зв'язок використовується для формування тем і змісту радіопередач національного товариства про COVID-19, де отримані дзвінки та СМС також реєструються та аналізуються в рамках механізму зворотного зв'язку. [Прочитайте повністю практичний приклад.](#)



Україна 2019 Бенефіціарів УСВП які відвідують медсестер запитують про їхнє враження © Український Червоний Хрест

Оцінювання та навчання

Необхідний мінімум дій щодо залучення громад та підзвітності під час оцінювання та навчання гарантує, що з громадами будуть проведені консультації щодо того, як слід проводити оцінювання, і що програма оцінюється членами громади. Ці дії актуальні для середньострокових оцінювань, оцінювань у реальному часі або кінцевих оцінок.

13 Залучайте громади до планування оцінювання та обговорення результатів

Це покращить якість оцінювання та допоможе підтримувати добрі стосунки з громадою, що полегшить спільну роботу в майбутньому.

Як це зробити?

» Планування оцінювання

- Оцінювання слід розуміти як об'єктивний процес, спрямований на визначення сфер для покращення, а не на пошук недоліків
- Використовуйте наявні механізми на основі участі, щоб залучити громаду до планування оцінювання, наприклад, комітети громад
- Включіть методи збору даних, які дозволяють людям говорити конфіденційно та безпечно

» Серед тем для обговорення з громадою

- Мета оцінювання
- Ключові питання, які слід поставити
- Найкращі методи збору даних
- Хто має збирати дані
- Коли їх слід збирати, враховуючи дні, час і пору року, і що вимагатиметься від членів громади
- Як обговорити висновки та поділитися ними з громадою
- Будь-які обмеження, такі як фінансування або проблеми, які слід вирішити через вимоги донорів

» Кого залучати

- Обговорюйте з різними групами та подбайте про те, щоб нікого не оминати. Наприклад, поцікавтеся, чи є час доби, коли жінки не можуть брати участь?
- Поміркуйте, хто збирає дані оцінювання та як це може вплинути на реакцію людей на запитання. Наприклад:
 - Якщо оцінювання буде проводитися командою програми, чи будуть люди ділитися негативним досвідом чи розповідати про недоліки?
 - Чи можуть жінки та дівчата вільно спілкуватися з чоловіками-оцінювачами?
 - Чи можуть оцінювачі розмовляти місцевими мовами?
 - Чи можлива ситуація, коли групі оцінювання менше довірятимуть, вважатимуть її упередженою чи стороною конфлікту внаслідок їхньої національної або етнічної приналежності, а також релігійних переконань?

» Якщо можливо, розгляньте варіант, коли оцінюванням керує громада

- Indaba — це відео-інструмент для моніторингу та оцінювання, орієнтований на громаду, де громади можуть створювати власні відеоісторії за допомогою простого, легкого у використанні програми та мобільного телефону. Підрозділ ПМОЗ (Планування, моніторинг, оцінка та звітність) МФТЧХ і ЧП випробував підхід на основі Indaba для отримання базових індикаторів, моніторингу та оцінювання й має [посібник, інструменти та відео з прикладами громади](#)
- Найбільш значуща зміна (Most Significant Change) — це Підхід на основі участі до оцінювання, коли громади просять поділитися історіями про значні зміни через програму, які вони помітили. Ці історії обговорюються разом, і громада оцінює найбільш значний вплив програми на їхнє життя
- Використовуйте Систему оцінювання МФТЧХ і ЧП ([IFRC Framework for Evaluations](#)) для отримання додаткових настанов.

Інструменти **7** Інструмент Моніторинг та оцінювання ЗГП

» Спілкування щодо оцінки

- Подбайте про те, щоб роз'яснити громадам мету оцінювання і розкажіть, що відбуватиметься далі, щоб не викликати хибних очікувань, оскільки іноді люди можуть думати, що оцінювання проводиться для нової програми
- Поясніть, як відбуватиметься оцінювання, коли, хто його проводитиме, і запевніть людей, що інформація, яку вони поділяють, є конфіденційною
- Переконайтеся, що команда оцінювання навчена спілкуватися зрозуміло та з повагою та може відповідати на запитання щодо оцінювання
- Кожного разу, коли команда оцінювання розмовляє з новою групою людей, вона повинна пояснити, хто вони є і мету оцінювання.
- Обговоріть плани оцінювання із зацікавленими сторонами та партнерами.

Інструменти **19** Матриця методів комунікації

» Ділимося висновками

- Обговоріть результати оцінювання та наступні кроки з громадами, наприклад, на зустрічах чи семінарах
- Представляючи результати оцінки, подбайте про те, щоб не наражати нікого на ризик, публічно викладаючи їхні погляди
- Подбайте про те, щоб висновки не інтерпретувалися як обіцянки, та складіть чітке уявлення, за якими рекомендаціями можна вживати заходів, а за якими ні
- Поділіться результатами оцінювання із колегами, щоб переконатися, що інші можуть отримати користь від засвоєних уроків і уникнути повторення помилок. Наприклад, за допомогою семінару-практикуму.

Інструменти **17** Інструмент для проведення зборів громад

Надання результатів оцінювання громадам сприяє прийняттю рішень для Червоного Хреста Замбії

Товариство Червоного Хреста Замбії (ТЧХЗ) та їхній партнер Товариство Червоного Хреста Нідерландів (ТЧХН) поділилися результатами проміжного оцінювання проєкту зі зменшення захворюваності на пневмонію через зустрічі громад, які зібрали лідерів традиційної громади, матерів, батьків і народних цілителів. Основний висновок оцінювання полягав у тому, що громади не будували покращені кухонні печі, які пропагуються в рамках проєкту, через брак глинистого ґрунту, тому ТЧХЗ розглядав можливість відмовитися від цього заходу. Однак, обговорюючи висновки, громада змогла запропонувати альтернативні способи спорудження печей з використанням місцевих ґрунтів та матеріалів. По-друге, громада дійсно оцінила цей підхід і допомогла підвищити рівень відповідальності громади на програму: «Ми тішимося, що співробітники Червоного Хреста Замбії вирішили надати зворотний зв'язок про реалізацію проєкту, у більшості випадків ніхто не надає його після будь-якого оцінювання. Вони приймають рішення у своїх офісах самостійно, не питаючи нас, членів громади, чого ми дійсно хочемо». Прочитайте [повний звіт](#).



Замбія 2013 Мати і дочка входять до числа 1500 людей, які були вимушені переселенцями через затоплення підземних вод у центральній Замбії в січні, готують у таборі для переселення, де вони проведуть наступні кілька місяців.

© Стенлі Ндхлову / МФТЧХ і ЧП

Запитайте членів громади, чи задоволені вони програмою і тим, як вона була реалізована, а також що можна було б покращити

Якщо програма не спрацювала для громади, вона не спрацювала взагалі – незалежно від того, скільки було проведено інформаційних сесій або побудовано свердловин. Оцінювання має бути не заходом для донора, а важливим інструментом, який допоможе нам навчатися та вдосконалюватися.

Як це зробити?

» Питання для включення в оцінювання

- Включіть запитання в оцінювання, щоб зрозуміти, чи мало місце наступне:
 - Програма задовольнила потреби людей і допомогла їм стати більш самостійними
 - Підтримка була актуальною, своєчасною, ефективною та якісною
 - Люди відчували, що до них ставляться з повагою до їхньої гідності
 - Люди задоволені якістю інформації, участю та впливом, який вони мали на програму
 - Вибрані підходи до залучення громад, такі як механізм зворотного зв'язку, були ефективними та відповідними
 - Члени громади могли б щось змінити чи вдосконалити в програмі, якби її знову запровадили
- Використовуйте запитання, подібні до тих, що містяться в базовій оцінці (**baseline**) програми та проводьте моніторинг, щоб відстежувати зміни з часом
- Включіть деякі методи збору даних, які дозволяють відкрите обговорення, щоб охопити аспекти, які можуть бути упущені в опитуваннях
- Збирайте дезагреговані дані, щоб зрозуміти досвід різних груп і зрозуміти, чи хтось залишився неохоплений або виключений
- Спробуйте відобразити вплив підходів до залучення громад на якість програми та відносини з громадою. Наприклад, чи допоміг механізм зворотного зв'язку швидше виявляти та вирішувати проблеми, чи допомогли підходи на основі участі досягти більшого внеску в програму з боку громади.

Інструмент **7** Інструмент Моніторинг та оцінювання ЗГП **16** Посібник з Обговорення у фокус-групах

.....

Оцінювання підходів до участі та зворотного зв'язку в рамках грошових готівкових програм

Під час оцінки програми з розподілу готівки в Північно-Східній Нігерії команда EcoSec МКЧХ додала запитання для оцінювання короткострокових результатів проєкту та рівня задоволеності громади, зокрема їхньої участі в розробці та реалізації програми та обізнаності про механізми зворотного зв'язку. Усі респонденти повідомили, що цей процес відбору був справедливим, але 76 відсотків рекомендували більше залучати громаду для кращої прозорості та підзвітності. Для посилення процесів відбору в майбутньому було рекомендовано провести випадкову перевірку. Опитування також показало, що 30 відсотків респондентів не знали про механізм зворотного зв'язку, що свідчить про те, що необхідно докладати більше зусиль, щоб усі члени громади були обізнані про такі механізми.

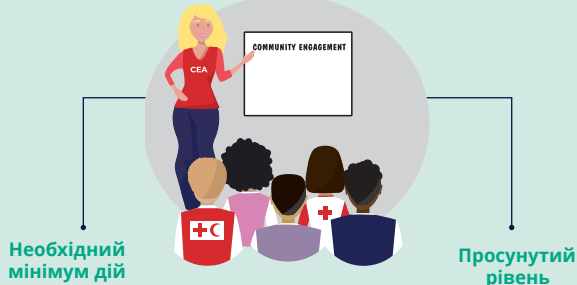


Нігерія 2018 Жінка з гордістю демонструє бізнес з продажу приправ, який вона могла налагодити завдяки підтримці МКЧХ. Вона втратила зв'язок з сім'єю і без підтримки їй довелося випрошувати їжу. Тепер вона може забезпечувати себе самостійно. © МКЧХ

Десять заходів для залучення громад під час операцій з реагування на надзвичайні ситуації

Всі етапи

1 Залучення громад інтегровано у заходи реагування



- Необхідний мінімум дій**
- Проведіть інструктаж щодо ЗГП для співробітників і волонтерів
 - Обговоріть ЗГП на оперативних нарадах
 - Визначте координатора ЗГП

- Просунутий рівень**
- Поінформуйте персонал та волонтерів про ЗГП

Планування заходів реагування

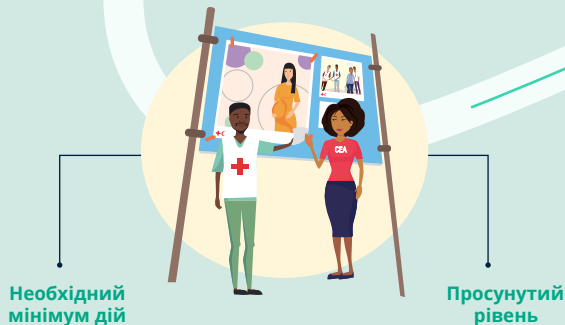
4 Обговоріть плани реагування з громадами та ключовими зацікавленими сторонами



- Необхідний мінімум дій**
- Обговоріть плани реагування та способи роботи
 - Координуйте внутрішню та зовнішню роботу, щоб не викликати розчарування в громадах

- Просунутий рівень**
- Використовуйте підходи на основі участі для планування
 - Перед впровадженням перевірте плани разом з громадами

5 Обговоріть та узгодьте критерії відбору та процеси розподілу з громадами



- Необхідний мінімум дій**
- Поясніть критерії відбору та визначення одержувачів допомоги
 - Відповідайте на запитання та скарги
 - Обговоріть процеси розподілу допомоги

- Просунутий рівень**
- Узгодьте разом критерії відбору
 - Визначайте одержувачів допомоги за участю громади
 - Плануйте розподіл разом із громадою

Екстренна оцінка

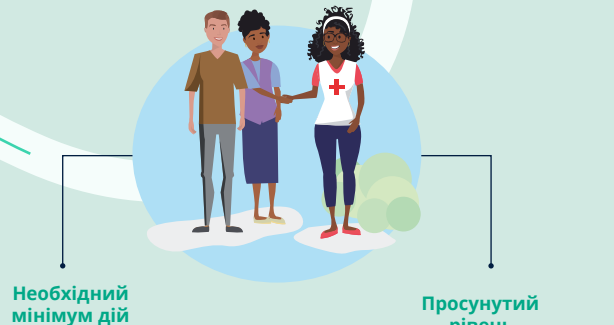
2 Зрозумійте потреби, можливості та контекст громади



- Необхідний мінімум дій**
- Огляд вторинних даних
 - Швидкий аналіз потреб і контексту

- Просунутий рівень**
- Детальний аналіз потреб і контексту
 - Міжвідомчі спільні оцінки

3 Виконайте оцінювання із прозорістю та повагою до громади



- Необхідний мінімум дій**
- Обговоріть плани оцінки з представниками громади
 - Представте національне товариство та поясніть мету оцінювання
 - Проведіть інструктаж для співробітників і волонтерів про мету та процес оцінки

- Просунутий рівень**
- Навчайте персонал і волонтерів принципам залучення громад та підзвітності
 - Координуйте заходи із зовнішніми партнерами
 - Перевіряйте результати оцінювання з громадами

6 Додайте заходи та індикатори щодо залучення громад та підзвітності до планів реагування та бюджетів



- Необхідний мінімум дій**
- Плануйте підходи до залучення громад в усіх секторах
 - Включіть заходи та індикатори до плану реагування та бюджету

Під час заходів реагування

8 Підтримуйте участь громади у прийнятті рішень щодо реагування



Необхідний мінімум дій

- Залучайте громаду до прийняття ключових рішень

Просунутий рівень

- Забезпечте активну участь громади
- Плануйте вихід разом із громадами

7 Регулярно діліться інформацією про реагування із громадою



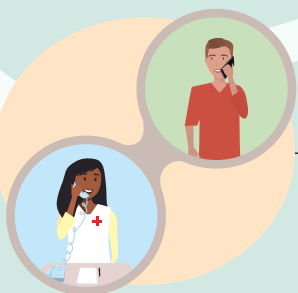
Необхідний мінімум дій

- Продовжуйте ділитися інформацією про реагування
- Чітко повідомляйте про плани щодо завершення

Просунутий рівень

- Перевірте, чи ефективні комунікативні підходи

9 Слухайте відгуки громади та використовуйте їх для реагування



Необхідний мінімум дій

- Запровадьте простий механізм зворотного зв'язку
- Переконайтеся, що діяльність відповідає потребам людей
- Слідкуйте за непередбаченими наслідками
- Дійте на основі зворотного зв'язку та даних моніторингу

Просунутий рівень

- Удосконалюйте механізм зворотного зв'язку
- Обговоріть зворотний зв'язок з партнерами
- Відстежуйте підходи із залучення громад
- Зберіть приклади використання зворотного зв'язку

Оцінювання та навчання

10 Залучіть громаду до оцінювання



Необхідний мінімум дій

- Оцініть задоволеність громади
- Діліться результатами оцінювання всередині організації

Просунутий рівень

- Громади допомагають спланувати оцінювання
- Організуйте оцінювання під керівництвом громади
- Обговоріть результати з громадами
- Обговоріть зворотний зв'язок з партнерами

Інструменти на допомогу

7 Інструмент 7: Інструмент Моніторинг та оцінювання ЗГП

8 Інструмент 8: Посадові інструкції для персоналу ЗГП

10 Інструмент 10: Інструктаж щодо кодексу поведінки

12 Інструмент 12: Шаблон дослідження практичного прикладу ЗГП

13 Інструмент 13: Інструмент ЗГП в оцінюванні

14 Інструмент 14: Лист запитань і відповідей для волонтерів

15 Інструмент 15: Комплект матеріалів для зворотного зв'язку

16 Інструмент 16: Посібник з Обговорення у фокус-групах

17 Інструмент 17: Інструмент для проведення зборів громад

18 Інструмент 18: Підходи на основі участі до критеріїв відбору

19 Інструмент 19: Матриця методів комунікації

20 Інструмент 20: Рекомендації зі стратегії виходу

22 Інструмент 22: Розробка плану ЗГП для надзвичайних ситуацій

23 Інструмент 23: Інструмент: СОП для ЗГП в операціях реагування на надзвичайні ситуації МФТЧХ і ЧП

24 Інструмент 24: Контрольний перелік ЗГП для секторів і ролей

25 Інструмент 25: Інструмент: Інструктаж із ЗГП в надзвичайних ситуаціях

Перу 2020 Перуанський Червоний Хрест розподіляє продукти харчування, кухні та посуд у різних районах Олласа (приміщення, якими самостійно керують переважно жінки, де вони організовують приготування їжі для своєї громади і віддають перевагу дітям та літнім людям) у різних частинах столиці Ліми. Перу. Цей розподіл допомоги відбувався у Віллі Марія дель Тріунфо.
© Перуанський Червоний Хрест



МОДУЛЬ 5

ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАД ТА ПІДЗВІТНІСТЬ У РЕАГУВАННІ НА НАДЗВИЧАЙНІ СИТУАЦІЇ

Незважаючи на підвищену терміновість та складність, залучати громади до операцій з реагування на надзвичайні ситуації все ще залишається важливим, необхідним та можливим. На жаль, є багато прикладів, коли внаслідок недостатнього залучення місцевого населення операції йшли не так, як було заплановано: гуманітарна допомога продавалася на ринках, мали місце напади і навіть вбивства волонтерів і співробітників через страх і незрозуміння в громаді.

У цьому модулі викладено основні мінімальні дії для залучення громад та підзвітності в операціях з реагування на надзвичайні ситуації, а також як діяти далі, якщо дозволяють час, можливості та ресурси. Він також висвітлює загальні перешкоди та проблеми, про які слід знати, а також фактори, які можуть допомогти підтримати відповідь.

Що допомагає залученню громади до реагування на надзвичайні ситуації, а що заважає?

ЩО СПРАЦЬОВУЄ ДОБРЕ?	НА ЧОМУ БАЗУЄТЬСЯ ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАД?
• Механізми зворотного зв'язку допомагають визначити сфери, які необхідно вдосконалити • Робота через місцевих волонтерів підсилює довіру громади • Робота з місцевими структурами та групами покращує швидкість та якість • Тренінги щодо залученню громади вдосконалюють розуміння та спроможність	• Розуміння цінності залучення громад з боку персоналу і волонтерів • Відданий персонал, який працює з громадою • Підтримка лідерства: від операційних менеджерів до на рівня національного товариства • Коли це висувається вимогою, тобто донорами або у зобов'язаннях Руху
ЯКІ ОСНОВНІ ВИКЛИКИ?	ЩО БЛОКУЄ ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАД?
• Систематичний та простий збір та аналіз зворотного зв'язку • Слабкий рівень оцінки обмежує розуміння місцевих потреб і контексту • Відсутність належного постійного двостороннього зв'язку щодо діяльності • Залучення громад незгармонізовано • Надання підтримки, якої люди не потребують, через неналежне оцінювання або стандартизовані, негнучкі моделі реагування	• Співробітники не розуміють, як залучати громади на практиці або яка їхня роль • Тиск часу та розуміння того, що залучення громад займає занадто багато часу • Труднощі з фізичним доступом • Відсутність кваліфікованого, відданого персоналу, який залучає громаду на належному рівні • Слабка внутрішня координація викликає плутанину та нереальні обіцянки громадам

Готовність громади до залучення

Інституціоналізація участі громади та підзвітності в національному товаристві

Найефективніший спосіб залучення громад у надзвичайних ситуаціях – це інституціоналізація залучення в національному товаристві за допомогою дій з третього модуля цього посібника. Це означатиме, що механізми обміну інформацією, збирання зворотного зв'язку та реагування на нього та сприяння участі громади будуть запроваджені, а персонал і волонтери будуть навчені та готові до роботи, замість того, щоб починати все з нуля на початку реагування в умовах обмеженого часу.

Інтегруйте залучення громад та підзвітність у процеси підготовки до реагування на стихійні лиха та заходи із зниження ризиків

Підходи ЧХ/ЧП з підготовки до реагування на стихійні лиха та заходів із зниження ризиків можуть допомогти підтримати належні залучення громад та підзвітність. Наприклад:

- Процес оцінки готовності до ефективного реагування вивчає систему реагування національного товариства, зокрема будь-які прогалини у підзвітності
- Посилена оцінка вразливості та спроможності може допомогти громадам проаналізувати ризики, з якими вони стикаються, і визначити дії для зменшення цих ризиків.
- Прогностичне фінансування відбувається у співпраці з громадами, щоб узгодити заходи, яких необхідно вжити при перших попереджувальних ознаках надзвичайної ситуації, і хто має отримати підтримку.

Зібрана та задокументована під час цих процесів інформація може допомогти виявити прогалини в механізмах підзвітності, надати цінні вторинні дані на початку реагування та сприяти кращій участі громади, оскільки вже є встановлені та надійні стосунки.

Волонтери Червоного Хреста **Демократичної Республіки Конго 2019** року регулярно спілкуються зі студентами, надаючи важливу інформацію про лихоманку Ебола та способи запобігання іншим серйозним захворюванням. Це також дає можливість студентам ставити запитання та надавати зворотній зв'язок волонтерам, які знайомляться з ним у системі зворотного зв'язку громади, створеній МФТЧХ і ЧП та CDC. © Коррі Батлер /МФТЧХ і ЧП



Як залучати громади під час операцій з реагування на надзвичайні ситуації

Як користуватися цим модулем

У наведених нижче таблицях наведено вказівки щодо того, як виконати десять дій, необхідних для всієї діяльності з реагування на надзвичайні ситуації, щоб досягти прийняттого рівня підзвітності перед громадами.

Під кожною дією наведено мінімальні заходи, які необхідно вжити для виконання цієї дії, і розширені заходи, на випадок, коли буде доступно більше часу, можливостей і ресурсів.

Пояснення, як виконувати кожну дію, має бути коротким, щоб до нього було легше звертатися в умовах обмеженого часу. Однак більш детальні настанови щодо виконання кожної дії містяться в супровідних інструментах або в модулях інституціоналізації та програми.

Як правило, застосовуються такі **мінімальні** заходи:

- На ранніх етапах реагування, тобто в перші кілька місяців
- Для незначних надзвичайних ситуацій з коротшим терміном, тобто менше ніж на шість місяців
- За умови обмеженого досвіду залучення громад та підзвітності, а також спроможності національного товариства, або в якості резервного потенціалу
- Коли кошти та людські ресурси для реагування обмежені

Як правило, застосовуються такі **розширені** заходи:

- Пізніше у реагуванні, тобто з третього місяця
- Для більш масштабних або тривалих надзвичайних ситуацій з довшим терміном, тобто більше шести місяців
- За умови належного рівня залучення громад та підзвітності, а також потенціалу у національному товаристві, або в якості резервного потенціалу
- Коли реагування має належний рівень фінансування та людські ресурси.



На всіх етапах реагування

1 Залучення громад інтегровано у заходи реагування

Це сприяє належному розумінню залучення громад волонтерами та працівниками та його послідовної інтеграції у всі сектори.

Мінімум, коли можливості, час і ресурси обмежені

» Навчайте співробітників і волонтерів принципам залучення громад та підзвітності

Всі співробітники та волонтери, що беруть участь у реагуванні, повинні бути поінформовані про залучення громад та підзвітність, а саме про власні обов'язки та різні механізми, що використовуються в рамках операції. Це підтримує послідовну інтеграцію в усіх секторах. Кожен повинен підписати Кодекс поведінки та отримати інструктаж щодо запобігання сексуальній експлуатації та насильству та корупції.

Інструменти 25 Інструктаж із ЗГП в надзвичайних ситуаціях 24 Контрольний перелік ЗГП для секторів і ролей 10 Інструктаж щодо кодексу поведінки

» Обговорюйте питання залучення громад на оперативних зустрічах

Залучення громад має бути постійним пунктом порядку денного на всіх зустрічах. Це включає обговорення якості залучення громад, будь-яких прогалин, ключових питань, які необхідно обговорити з громадою, а також способів вирішення проблем, поставлених через зворотний зв'язок, а також участі громади.

Інструменти 23 СОП для ЗГП в операціях реагування на надзвичайні ситуації МФТЧХ і ЧП

» Визначте координатора із залучення громад

Хоча кожен несе відповідальність за залучення громад, координатор може допомогти гарантувати, щоб про залучення пам'ятали та належним чином інтегрували. Ця людина повинна мати досвід роботи з громадою, бути на належному рівні, щоб впливати на лідерів сектору, і мати достатньо часу, щоб присвятити цій ролі. В ідеалі має бути спеціальний співробітник.

Інструменти 8 Посадові інструкції для персоналу ЗГП

Просунутий рівень, коли є більше можливостей, часу та ресурсів

» Навчайте персонал і волонтерів принципам залучення громад та підзвітності

Забезпечте навчання залученню громади та підзвітності, використовуючи дводенний тренінг на рівні місцевої організації або одноденний навчальний пакет для особливих надзвичайних ситуацій.

Навчання волонтерів на Мадагаскарі допомагає сформувати суспільне визнання

Коли Товариство Червоного Хреста Мадагаскару (ТЧХМ) за підтримки Данського Червоного Хреста (ДЧХ) надавало безумовні грошові гранти в рамках реагування на циклон, місцеві волонтери відповідали за здійснення візитів додому, збір та обмін інформацією, а також слухання та обговорення занепокоєнь, страхів та чуток людей. Щоб підготувати їх, команда провела тренінг для волонтерів щодо мети та цілей проєкту, а також повідомлень, які слід поширити серед членів громади, а також як спілкуватися та відповідати на запитання. Цінні знання, які мали волонтери громади про місцеве середовище, дуже допомогли у формулюванні цих повідомлень. Це дозволило волонтерам громади впевнено та точно говорити про проєкт, у тому числі відповідати на складні запитання щодо критеріїв відбору. Це виявилось критичним, коли почали поширюватися підозри щодо того, чи гроші надаються безкоштовно. Ходили чутки, що гроші були «брудними» і що прийняття готівки призведе до очікувань, зобов'язань або прохання їх повернути. Волонтери змогли відкрито вислухати ці проблеми та вирішити їх, надавши інформацію про цілі грошових грантів та про те, чому люди їх отримують. Це допомогло запевнити громаду щодо нової та незвичної практики та забезпечило полегшене реагування. Прочитайте [повністю практичний приклад](#).

Позиції ЗГП підсилили реагування на ураган Доріан на Багамах

Товариство Червоного Хреста Багамських островів (ЧХБО) і МФТЧХ і ЧП планували надавати допомогу готівкою та ваучерами, але коли персонал ЗГП, ЗГІ, ІМ та співробітники з управління справами провели консультації з громадами під час оцінки, вони виявили, що готівка може бути не найкращим варіантом для людей. З початком COVID-19 багато людей, особливо літні люди, висловили занепокоєння через те, що їм доведеться користуватися банкоматами та відвідувати жваві ринки та магазини, щоб купити продукти. Натомість операція перейшла до надання продуктових наборів і гарячих страв, що становило менший ризик і було більш бажаним способом отримання допомоги. Представник ЗГП також гарантував, що громади були включені в якості ключової точки даних в оцінку в режимі реального часу (яка спочатку не планувала жодних відвідувань громади), а також підтримував моніторинг після розподілу допомоги і навчав волонтерів, які здійснюють Моніторинг після розподілу допомоги (МПРД), як відповідати на запитання і слухати та записувати будь-які відгуки та скарги, надані під час співбесід.



Багамські острови 2020 р. Червоний Хрест підтримує громади в Абако, Багамські острови, після урагану Доріан. © Робін-Раянн Барнетт/Червоний Хрест Багамських островів/МФТЧХ і ЧП

Під час оцінювання в екстремальній ситуації

2

Зрозумійте потреби, можливості та контекст громади

Інакше існує ризик, що діяльність не задовольнить потреби людей, послабить місцеву спроможність або принесе більше шкоди, ніж користі. Це підриває довіру до національного товариства та призводить до втрати часу та витрати ресурсів на виправлення помилок.

Мінімум, коли можливості, час і ресурси обмежені

» Перевірка внутрішніх та зовнішніх вторинних даних

Заощаджуйте час і ресурси та зменшуйте втому від оцінювання в громадах, перевіряючи, якою інформацією про постраждалі території вже володіє національне товариство. Наприклад, попередня програма чи діяльність.

» Швидкий аналіз потреб і контексту

Отримайте базове розуміння потреб, пріоритетів та контексту за допомогою простих, швидких методів, таких як пряме спостереження, вторинні дані, співбесіди з ключовими інформантами та розмова з місцевими волонтерами. Поговоріть з представниками різних громад і груп. Базовий аналіз має охопити:

- Основні потреби та найкращі способи надання підтримки
- Хто такі лідери громад і чи вони користуються довірою
- Основні групи та асоціації громади
- Інші зацікавлені сторони, наприклад, інші НУО, місцеві органи влади
- Демографічні індикатори та профіль громади, зокрема засоби до існування, релігія, рівень бідності, гендерні ролі, етнічні групи, рівень грамотності, мови та будь-які маргіналізовані групи чи групи ризику
- Основні можливості та сильні сторони громади та як їх можна посилити та використовувати в заходах реагування
- Основні канали комунікації в громаді, про що людям потрібна інформація, і як їм було б комфортно ставити запитання чи висловлювати занепокоєння національному товариству.

Інструмент 13 Інструмент оцінювання ЗГП

Просунутий рівень, коли є більше можливостей, часу та ресурсів

» Поглиблений аналіз контексту та потреб

Розширте швидкий аналіз потреб і контексту, щоб отримати більш глибоке розуміння ситуації. Щоб отримати додаткові вказівки щодо аналізу контексту, див. стор. 46.

» Розгляньте спільну міжвідомчу оцінку

У більш масштабних надзвичайних ситуаціях можливо провести спільний з іншими агенціями аналіз потреб та контексту. Це може заощадити час і ресурси та зменшити втому від оцінювання в громадах.

Різні підходи до отримання необхідної інформації в Індонезії

Palang Merah Indonesia (PMI) – Індонезійський Червоний Хрест – використовує різноманітні підходи для збору важливих даних, необхідних для розуміння громад та планування ефективних підходів до залучення громад. Щодо пандемії COVID-19 та реагування на землетрус на заході Сулавесі в оцінювання були включені запитання, щоб зрозуміти, хто є довіреними джерелами інформації в громаді, зокрема серед жінок та людей з інвалідністю. PMI також використовував онлайн-опитування для збору інформації про сприйняття людей COVID-19, якою поширювалася через їхні платформи соціальних мереж, WhatsApp, а також усім групам громадських організацій. Оскільки в опитуваннях також запитувалися демографічні дані респондентів, PMI зміг помітити, що лише 1 відсоток відповідей був наданий людьми старше 60 років. Щоб вирішити це, вони організували дискусії у фокус-групах зі старшими людьми, щоб глибше зрозуміти їхні потреби. У ході цих обговорень PMI визначив, що радіо є кращим способом отримання інформації для літніх людей – інформації, яку можна було б упустити під час швидких оцінок та опитувань щодо вражень. Для реагування на землетрус PMI використовував на доповнення до власних швидких оцінок потреб дані, зібрані урядом, оскільки вони включали інформацію від різних груп, таких як вагітні жінки та діти. Ця співпраця допомогла подолати географічні обмеження та дозволила краще зрозуміти потреби різних груп.

Правильно підібрані слова сприяють безперешкодному розподілу на Філіппінах

Під час реагування на тайфун «Мангхут», Червоний Хрест Філіппін (ЧХФ) включив в оцінювання запитання, щоб зрозуміти комунікаційні уподобання людей. Коли результати показали, що люди віддають перевагу поширенню інформації на місцевому діалекті, вони забезпечили проведення на цьому діалекті всіх зборів громад, спілкування під час відвідування по домівках та друк плакатів. Оцінювання виявило, що це сприяло прийняттю громадою критеріїв відбору та безперешкодному розподілу.

МФТЧХ і ЧП та національні товариства Червоного Хреста підтримують міжвідомче оцінювання в Північній і Південній Америці

Щоб краще зрозуміти інформаційні та комунікаційні потреби венесуельських біженців та мігрантів, МФТЧХ і ЧП та національні товариства Червоного Хреста взяли участь у міжвідомчому оцінюванні, яке проходило із багатьма учасниками в п'ятнадцяти країнах. Під час оцінювання використовувалося поєднання консультацій з цільовими групами, безпосередніх співбесід, спостереження, обговорень у фокус-групах, онлайн-опитування, які проводяться самостійно, та вторинних даних. Результати допомагають агентствам працювати разом для розробки інструментів обміну інформацією та запобігання дублюванню зусиль. [Прочитайте повний звіт та отримайте доступ до всіх використаних інструментів оцінювання.](#)

Виконайте оцінювання із прозорістю та повагою до громади

Започаткуйте добрі стосунки з громадою, ставлячись до людей з повагою до їхньої гідності, відкрито прислухайтеся до їхніх потреб, чесно відповідайте на запитання, не давайте фальшивих обіцянок та не створюйте очікувань щодо того, що буде далі.

Мінімум, коли можливості, час і ресурси обмежені

» Обговоріть оцінювання з ключовими зацікавленими сторонами в громаді

Заздалегідь обговоріть оцінювання з ключовими людьми в громаді, зокрема включіть лідерів, керівників громадських груп та асоціацій, волонтерів ЧХ/ЧП та місцевої влади. Попросіть поради щодо проведення оцінювання та запитайте, чи інші організації вже проводили оцінювання.

Інструменти 13 Інструмент оцінювання ЗГП 17 Інструмент для проведення зборів громад

» Знайомство з національним товариством та метою оцінювання

Організуйте збори громади та надайте інформацію про національне товариство, мету та процес оцінки, що відбувається після її завершення, кодекси поведінки та поведінки персоналу та волонтерів, а також про те, як люди можуть ставити запитання чи висловлювати занепокоєння.

Інструмент 14 Лист запитань і відповідей для волонтерів

» Проведіть інструктаж для співробітників і волонтерів щодо оцінювання

Розкажіть співробітникам і волонтерам про мету оцінювання, процес і те, що відбувається далі, щоб вони могли точно відповісти на запитання і уникнути нереалістичних очікувань щодо реагування. (Повторно) проінструктуйте групи оцінювання (зокрема водіїв) щодо кодексу поведінки, запобігання сексуальній експлуатації та насильству, боротьбі з шахрайством та корупцією, а також як працювати з відгуками та скаргами.

Інструмент 10 Інструктаж щодо кодексу поведінки

Просунутий рівень, коли є більше можливостей, часу та ресурсів

» Навчайте персонал і волонтерів принципам залучення громад та підзвітності

Навчайте команди з оцінювання хорошим комунікаційним навичкам та реагуванню на зворотний зв'язок, зокрема, як працювати з очікуваннями. Скористайтеся [одноденним навчальним курсом про хороші комунікативні навички та розгляд скарг](#)

» Координація із зовнішніми партнерами та місцевою владою

Відвідайте зовнішні координаційні зустрічі, щоб зібрати інформацію про те, що роблять інші, та обговорити плани оцінки та висновки, щоб визначити сфери для співпраці та уникнути дублювання роботи. Сюди відноситься участь у координаційних групах із залучення громад та підзвітності.

» Перевірте результати оцінювання та аналіз у громаді

Поділіться результатами оцінювання з представниками громади та перевірте їхню точність та обговоріть все, що ще не зрозуміло.

Інструмент **17** Інструмент для проведення зборів громад

.....

● Приклади з діяльності Руху

Пропуск ключових груп при оцінюванні потреб призвів до незадоволення їхніх потреб

Під час землетрусу в Бхуджі в Індії співробітників і волонтерів попросили підійти до голови сільської або міської громади, щоб оцінити потреби. Консультації з іншими групами не проводилися, а громада не брала участі в плануванні оцінювання. Оскільки всі голови були чоловіками, це призвело до того, що потреби багатьох груп були упущені під час реагування, включаючи жінок та маргіналізовані мусульманські та нижчі кастові групи. Основним уроком, винесеним з цього прикладу, є важливість розуміння контексту перед проведенням оцінювання громади та консультації з різними групами, щоб вони не були пропущені під час оцінювання.

Відкрите слухання громади допомогло визначити справжні проблеми в Бангладеш

У Кокс-Базарі, Бангладеш, МКЧХ провів зустрічі з громадою, щоб зрозуміти практику та проблеми, пов'язані з поведінкою із тілами померлих через COVID-19. Сесії висвітлили проблеми, пов'язані з утриманням спільних місць поховань під час повені в сезон мусонів. Ця інформація змусила МКЧХ адаптувати свій початковий план розповсюдження матеріалів для безпечнішого поводження з загиблими до роботи з громадами для вирішення інфраструктурних проблем, пов'язаних із повенями.



Бангладеш 2012 р. Волонтери Червоного Півмісяця Бангладеш в пошуково-рятувальній операції під час зсуву ґрунту в Читтагонг.
© Червоний Півмісяць Бангладеш

Під час планування

4

Обговоріть плани реагування з громадами та ключовими зацікавленими сторонами

Це може заощадити час і ресурси, підтвердивши, що діяльність відповідатиме потребам людей, висвітлити будь-які потенційні перешкоди та визначити, де громада може надати підтримку.

Мінімум, коли можливості, час і ресурси обмежені

» Обговоріть план реагування з ключовими зацікавленими сторонами в громаді

Обговоріть плани реагування з представниками громади, зокрема з лідерами, керівниками груп та асоціацій, волонтерами ЧХ/ЧП та місцевої влади. Перевірте, чи відповідатимуть заходи потребам та пріоритетам громади та запитайте про найкращі способи їх виконання. Якщо можливо, зазначте, що має статися в кінці операції та які заходи громада та/або інші зацікавлені сторони можуть взяти на себе.

Інструменти 17 Інструмент для проведення зборів громад 20 Рекомендації зі стратегії виходу

» Запитайте громади, як вони хочуть, щоб національне товариство працювало з ними

Обговоріть з ключовими представниками громади, як національне товариство має працювати з ними під час операції, включно з тим, як, коли та якою інформацією слід ділитися, як слід працювати зі зворотним зв'язком та які існують найкращі підходи для участі громади. Залучайте громаду до планування механізму зворотного зв'язку та в тому разі, якщо потрібні різні підходи до скарг щодо сексуальної експлуатації та насильства, шахрайства та корупції. Див. модуль 6 на стор. 103.

Інструменти 16 Посібник з Обговорення у фокус-групах 15 Комплект матеріалів для зворотного зв'язку

» Координуйте внутрішню та зовнішню роботу, щоб не викликати розчарування в громадах

Внутрішні зустрічі з планування допомагають уникнути доповнення і дублювання галузевих планів. Перевірте з відділами фінансів та логістики, чи є будь-які плани щодо забезпечення товарами чи готівкою здійсненими, перш ніж взяти на себе зобов'язання перед громадою. Плани також слід обговорювати з органами влади та іншими особами, що здійснюють заходи реагування, щоб уникнути дублювання та визначити можливості для співпраці та стійкості. Це також зменшує ризик надання обіцянок громадам про підтримку, яка суперечить політиці уряду, наприклад, надання допомоги в готівковій формі, коли це суперечить політиці уряду в цьому плані.

Інструмент 24 Контрольний перелік ЗГП для секторів і ролей

» Використовуйте підходи на основі участі для планування

Використовуйте підходи на основі участі для планування, такі як семінари та зустрічі з громадою, проектування, орієнтоване на людину, оцінка потенціалу вразливості або такі види діяльності, як рейтингування, дерева рішень, складання карт тощо. Залучайте всі групи громади до планування реагування. Щоб отримати додаткові настанови щодо планування на основі участі, див. стор. 52.

» Перед тим як почати реалізовувати плани, перевірте їх разом із громадою

Організуйте збори громади для обговорення остаточного плану реагування перед його впровадженням, щоб переконатися, що він відповідає потребам та очікуванням громади. Це можливість з'ясувати будь-які непорозуміння чи виявити нереалістичні очікування, відповісти на запитання та узгодити будь-які внески громади.

Інструмент **17** Інструмент для проведення зборів громад

.....

● Приклади з діяльності Руху

Підхід до планування відновлення в Мозамбіку під керівництвом громади

Червоний Хрест Мозамбіку (ЧХМ) та МФТЧХ і ЧП схвалили підхід до планування заходів з відновлення після циклону Ідай у 2019 році під керівництвом громади. Процес розпочався із зустрічі громади, представникам розповіли про Червоний Хрест, пояснили процес оцінювання заходів з відновлення та відповіли на всі запитання. Перед проведенням багатосекторального опитування домогосподарств волонтери пройшли навчання щодо хорошого спілкування, Кодексу поведінки та Запобігання сексуальній експлуатації та насильству (ЗСЕН). Дані, зібрані під час опитування, були триангульовані за допомогою обговорень у фокус-групах, сезонних календарів, карт уразливості, потенціалу та небезпек, а також всеохоплюючих кроків. Це включало збір інформації для планування ефективних підходів до залучення громад. Потім було проведено серію семінарів з планування з різними групами громади, щоб представити результати оцінювання. Члени громади оцінили заходи, які вони хотіли б побачити. У рамках цього громада також визначила, які види діяльності вони можуть реалізувати самостійно, а де їм знадобиться підтримка Червоного Хреста. Члени громади та команда Червоного Хреста встановили графік проведення заходів із використанням зображень, позначених кольором за секторами, щоб забезпечити повну участь усіх, незалежно від рівня грамотності. На цьому етапі обговорювався підхід до спільної роботи з громадою, який передбачав створення громадського комітету (створеного голосуванням громади та гендерно збалансованого) та створення системи зворотного зв'язку. Було домовлено щотижня зустрічатися з комітетом і щомісяця з усією громадою. Комітет пройшов навчання щодо Зasadничих принципів ЧХ/ЧП та Запобігання сексуальній експлуатації та насильства (ЗСЕН) та розробив власне технічне завдання. Зворотний зв'язок надавався через комітет і безкоштовну телефонну лінію, яку утримує Всесвітня Продовольча Програма. Прочитайте повний практичний приклад.



Обговоріть та узгодьте критерії відбору та процеси розподілу з громадами

Громади рідко мають уявлення, яким чином і за якими критеріями організації з надання допомоги вибирають, хто одержує допомогу, а хто ні, див. стор. 14. Це може викликати напруженість в громадах і створити враження, що національне товариство є упередженим або корумпованим, що впливає на безпечне відвідування громади співробітниками та волонтерами.

Мінімум, коли можливості, час і ресурси обмежені

» Поясніть критерії відбору та процеси визначення одержувачів допомоги

- Забезпечте широке й чітке інформування про критерії відбору серед тих, хто одержує і не одержує допомогу, використовуючи низку каналів і підходів. Це допомагає запобігти ескалації чуток і напруженості та загрозам доступу
- Хоча часто простіше та швидше попросити лідерів громади вибрати, хто отримає допомогу, це наражає національне товариство на ризик корупції та неможливості охопити тих, хто найбільше цього потребує.
- Якщо визначення одержувачів допомоги все-таки здійснюють лідери громад, важливо переглянути списки, щоб переконатися, що вони відповідають критеріям відбору
- Розміщення списків одержувачів у публічному місці сприяє прозорості та може допомогти виявити корупцію, але спочатку обговоріть це з громадою, оскільки це може наразити людей на загрозу насильства або стигматизації.

Інструменти **18** Підходи на основі участі для критеріїв відбору **19** Матриця методів комунікації

» Будьте готові відповідати на запитання та розглядати скарги

- Має бути створений механізм зворотного зв'язку, щоб відповідати на запитання та скарги щодо процесу відбору. Див. модуль 6 на стор. 103.
- Найпоширенішою скаргою, ймовірно, буде від тих, хто вважає, що їх несправедливо оминули, тому встановіть чіткий процес для розслідування цих випадків і надайте заявникові пояснення щодо остаточного рішення. Якщо не впоратися з цим типом скарги, це може призвести до втрати довіри, гніву та навіть інцидентів із безпекою.

Інструмент **15** Комплект матеріалів для зворотного зв'язку

» Обговоріть процеси розподілу

- Запитайте представників громади про найкращі дні, час і методи розподілу допомоги.

Інструмент **24** Контрольний перелік ЗГП для секторів і ролей

» » Узгодьте критерії відбору з громадою

- Якщо можливо, узгодьте критерії відбору з громадою, оскільки вони можуть мати різне уявлення про те, хто найбільше потребує чи найбільш вразливий
- Спілкуйтеся з широким колом груп, включаючи ті, які найменш ймовірно отримають підтримку
- Пам'ятайте про місцеві органи влади та соціальну ієрархію та про те, як вони можуть вплинути на пропозиції людей щодо критеріїв відбору та визначення одержувачів допомоги
- Громади можуть не погоджуватися або не розуміти, чому потрібні процеси відбору, тому поясніть, чому національне товариство не може допомогти всім однаково, наприклад, через обмежені ресурси.

Інструмент 18 Підходи на основі участі для критеріїв відбору

.....

» » Визначте одержувачів допомоги за участю громади

- Залежно від контексту, іноді можливо визначати одержувачів допомоги за участю всієї громади. Це може допомогти забезпечити справедливість та відкритість процесу. Однак важливо спочатку обговорити цей варіант і переконатися, що безпека та гідність людей не будуть під загрозою
- Крім того, залучіть різні громадські групи та представників до визначення осіб, які повинні отримати підтримку на основі критеріїв відбору. Це забезпечить більшу участь, ніж якщо покладатися лише на лідерів громади, але все одно потребує перехресної перевірки
- Якщо вашими одержувачами є маргіналізовані групи, запитайте їх, як це зробити, щоб уникнути стигматизації чи ризику.

» Плануйте процеси розподілу допомоги з громадами та ключовими зацікавленими сторонами

- Обговоріть з групами, що представляють громаду, та цільовими групами найбезпечніші та найефективніші способи розподілу допомоги, будь то традиційні товари в натуральній формі чи грошова допомога
- Попросіть громаду допомогти керувати розподілом допомоги, зокрема тих, хто не має бути залучений.

Інструмент 24 Контрольний перелік ЗГП для секторів і ролей

.....

● Приклади з діяльності Руху

Підхід на основі участі до узгодження критеріїв прийнятності для отримання грошової та ваучерної допомоги в Нігерії

Товариство Червоного Хреста Нігерії (ТЧХН) створило Комітети зі стійкості громади (КСГ), щоб допомогти керувати Допомогою готівкою та ваучерами (ГВД) у рамках заходів реагування на повені. КСГ були демократично обрані громадами та пройшли навчання щодо їхніх ролей та обов'язків, включаючи комунікативні навички та важливість підзвітності та доброчесності. Критерії відбору були спільно узгоджені між Червоним Хрестом та членами КСГ, а також відбулася зустріч громади, щоб забезпечити широке прийняття. КСГ використав вправу з

відображення структури громади, щоб визначити, хто в громаді відповідає узгодженим критеріям. Потім списки були оприлюднені в ратуші, де члени громади могли переглянути їх і, якщо необхідно, оскаржити їх через безкоштовну телефонну лінію ТЧХН. КСГ також мали ключове значення у роз'ясненні критеріїв прийнятності ширшій громаді, спростуванні чуток, зборі скарг та допомозі в реагуванні на них. Інформація про критерії прийнятності ГВД, процеси розподілу, а також про те, як ставити запитання або подавати скарги, передавалася безпосередньо членам громади під час відвідувань будинків та зборів громади. ТЧХН отримало 134 відгуки, з яких 35 були скаргами переважно від домогосподарств, які не отримували ГВД. У цих випадках ТЧХН пояснило обґрунтування критеріїв прийнятності, включаючи обмежені ресурси та необхідність охоплення найбільш уразливих верств населення.

Прості кроки для кращого розподілу допомоги на Занзібарі

Занзібарський осередок Товариства Червоного Хреста Танзанії (ТЧХТ) використовував прості, невитратні підходи для забезпечення належної участі громади та підзвітності під час розподілу непродовольчих товарів 100 домогосподарствам після повені. Місцеві лідери виділили домогосподарства, які постраждали найбільше, але ТЧХТ здійснив візити до домогосподарств, щоб переконатися, що вони відповідають критеріям відбору, і видав їм картки з печаткою ТЧХТ і підписом координатора відділення. Потім ТЧХТ поділився інформацією про критерії відбору, дати розподілу допомоги, місця розташування та як зв'язатися з відділенням із запитаннями через зустрічі громади, відвідування домогосподарств та мегафони. У день розподілу допомоги були розклеєні аркуші з фліпчартами з деталями того, що люди отримають, і була створена служба підтримки, де люди могли подати форму зворотного зв'язку або поговорити з волонтером.

6

Додайте заходи та індикатори щодо залучення громад та підзвітності до планів реагування та бюджетів

Якщо залучення громад не враховано у плані і бюджеті, існує велика ймовірність, що про нього забудуть у поспіху та під тиском необхідності реагування.

Мінімум, коли можливості, час і ресурси обмежені

» Плануйте підходи до залучення громади з усією операційною командою

Таким чином всі гарантовано розумітимуть, як будуть залучені громади та яку відповідальність вони матимуть у їхньому секторі. Це особливо важливо для механізмів зворотного зв'язку, оскільки всі сектори будуть нести відповідальність за дії та внесення змін на основі отриманого зворотного зв'язку, тому підтримка персоналу та керівництва є надзвичайно важливою. Розробіть чіткий план того, як ділитися інформацією щодо зворотного зв'язку, обговорювати її та діяти на її основі.

Інструменти 22 Розробка плану ЗГП для надзвичайних ситуацій 24 Контрольний перелік ЗГП для секторів і ролей

» Додайте заходи та індикатори залучення громад до планів реагування та бюджетів

Поясніть у описі плану реагування та плані заходів, як інформація буде передаватися громадам, як буде підтримуватися участь та як будуть вживатися заходи на основі зворотного зв'язку. Індикатори необхідні, щоб здійснювати управління заходами, а в бюджеті має бути передбачено фінансування.

Інструмент 7 Інструмент Моніторинг та оцінювання ЗГП

● Приклади з діяльності Руху

Ось кілька прикладів планів дій ЧХ/ЧП у надзвичайній ситуації, де підходи до залучення громад та підзвітності були добре інтегровані:

Звернення до Фонду реагування на стихійні лиха Лесото (DREF).

<https://adore.ifrc.org/Download.aspx?FileId=446402>

Звернення з приводу надзвичайної ситуації внаслідок урагану «Доріан» на Багамах

<https://adore.ifrc.org/Download.aspx?FileId=255686>

ІНДИКАТОРИ ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАД ТА ПІДЗВІТНОСТІ ДЛЯ ОПЕРАЦІЙ

(Для додаткових варіантів див. [Інструмент 7: Моніторинг та оцінювання ЗГП](#))

Ось меню потенційних робочих індикаторів. Не всі з них потрібно використовувати, але важливо включити деякі, які відображають прогрес очима членів громади. Дані, зібрані від членів громади, мають бути дезагровані за статтю, віком та інвалідністю (як мінімум), щоб можна було виявити будь-які прогалини у залученні конкретних груп.

Відстежуйте діяльність із залучення громад

- кількість / відсоток співробітників та волонтерів, які залучені до діяльності, які були поінформовані про залучення громад та підзвітність
- діяльність ґрунтується на даних оцінювання потреб
- діяльність ґрунтується на даних аналізу контексту
- кількість різних груп громад та представників, яким були надані консультації щодо планів реагування, за географічним розташуванням
- кількість і тип методів, встановлених для обміну інформацією з громадами про те, що відбувається під час діяльності, включаючи критерії відбору, якщо вони використовуються
- кількість можливостей для участі громади в діяльності та керуванні нею
- кількість і тип методів, встановлених для збору відгуків та скарг від громади
- кількість рішень щодо діяльності, прийнятих на основі відгуків громади

Відстеження рівня підзвітності програми перед громадами

- відсоток членів громади, які відчують що надана підтримка наразі покриває їхні найважливіші потреби
- відсоток членів громади, які відчують повагу з боку персоналу та волонтерів
- відсоток членів громади, які вважають, що вони були добре поінформовані про заходи та діяльність в рамках діяльності
- відсоток членів громади, які вважають, що їхня думка враховувалася під час планування діяльності та прийняття рішень
- відсоток членів громади, які знають, як в рамках діяльності приймалися рішення, хто має отримати підтримку, а хто ні
- відсоток членів громади, зокрема, маргіналізовані та групи ризику, які знають, як надати зворотний зв'язок або подати скаргу стосовно діяльності
- відсоток осіб, які отримали відповідь на свій зворотний зв'язок або скаргу стосовно діяльності

Під час реалізації

7

Регулярно діліться інформацією про реагування з громадою, використовуючи найкращі підходи для різних груп

Неспроможність поділитися інформацією з громадами про реагування може призвести до чуток, нереалістичних очікувань та зриву довіри між громадою та національним товариством.

Мінімум, коли можливості, час і ресурси обмежені

» Продовжуйте ділитися інформацією про реагування через декілька каналів

Систематично діліться інформацією про плани операції, прогрес, заходи, критерії відбору та процеси розподілу допомоги, затримки та проблеми, а також права людей. Просувайте механізм зворотного зв'язку та будь-які можливості участі громади. Використовуйте кілька каналів зв'язку, оскільки один канал не охопить усіх, і подбайте про те, щоб інформація була зрозумілою, і подавалася зрозумілою місцевою мовою. Переконайтеся, що волонтери громади також добре поінформовані, щоб вони могли ділитися точною інформацією з громадою. Детальніші вказівки див. на стор. 61 у модулі програм.

Інструменти 19 Матриця методів комунікації 14 Лист запитань і відповідей для волонтерів

» Чітко повідомляйте, коли заходи реагування закінчуються, а також про інші джерела допомоги

Чітко повідомляйте, коли закінчується операція, яка підтримка буде надаватися, до кого громада може звернутися у разі виникнення проблем, які джерела надання постійної допомоги та яке її цільове призначення. Співробітники і волонтери також повинні бути поінформовані, щоб бути в змозі точно відповідати на запитання громади. Завершення діяльності без попередження може зашкодити відносинам між національним товариством і громадою.

Інструмент: 20 Рекомендації зі стратегії завершення

Просунутий рівень, коли є більше можливостей, часу та ресурсів

» Перевірте та перегляньте комунікаційні підходи

Регулярно перевіряйте, чи використовуються в ході операції ті канали, підходи та мови для охоплення різних груп, які користуються довірою та яким надається перевага, чи була надана інформація отримана, а також чи була вона зрозумілою і корисною. Комунікаційні підходи, можливо, потрібно буде адаптувати, оскільки вплив надзвичайної ситуації змінюється і ситуація розвивається.

Інструменти 7 Інструмент Моніторинг та оцінювання ЗГП 19 Матриця методів комунікації

Товариство Червоного Півмісяця Бангладеш долає бар'єри у спілкуванні, що виникли внаслідок COVID-19

Традиційно Товариство Червоного Півмісяця Бангладеш (ТЧПБ) використовувало б методи спілкування віч-на-віч у громадах. Однак національному товариству довелося розширити використання соціальних мереж, коли COVID-19 обмежив можливість зустрічатися. Національне товариство відстежило коментарі в своїх акаунтах у соціальних мережах, щоб зрозуміти, які конкретні занепокоєння у людей, і створило додаткові пости, щоб відповісти на їхні запитання. Наприклад, коли ТЧПБ оголосив про кампанію вакцинації на своїй сторінці у Facebook, у людей виникло багато запитань щодо реєстрації та критеріїв відповідності, тому у наступному дописі було надано всі деталі. Перед публікацією дописи та повідомлення надсилаються співробітникам ТЧПБ і МФТЧХ і ЧП, волонтерам, а також їхнім родинам і друзям, щоб перевірити, чи вони зрозумілі й у разі потреби коригуються. Сторінка ТЧПБ у Facebook є «перевіраним Facebook» джерелом інформації про пандемію, кожна публікація має в середньому 87 372 особи. Дописи включають зображення з текстом, анімацію, прямі сесії Facebook з експертами та інші відео, які заохочують людей зареєструватися для вакцинації та надати інформацію. На запитання, отримані від громадськості, можна отримати відповіді або надіслати їх за номером гарячої лінії уряду Бангладеш з питань вакцинації.

Належна комунікація в Малаві допомагає боротися з корупцією з боку лідерів громад

Під час обговорень у фокус-групах щодо програми стійкості Товариство Червоного Хреста Малаві (ТЧХМ) дізналося про проблеми, пов'язані з заміною імен громадських лідерів у списках розсилки, що погіршилося через культурне небажання скаржитися в Малаві. Тож у рамках реагування на циклон національне товариство вжило три прості заходи, щоб зупинити цю практику:

1. Волонтерів навчали підходам до залучення громад, а також надавали інформацію щодо прав людей, якою інформацією ділитися з громадами та як збирати зворотний зв'язок та діяти на його основі.
2. Були проведені інформаційні сесії, щоб розповісти про цілі реагування, кого буде підтримано, які необхідні предмети будуть розподілятися, і як люди можуть конфіденційно поділитися будь-якими скаргами чи проблемами. Цією інформацією також поділилися між собою волонтери
3. Були запроваджені системи зворотного зв'язку та скарг, а саме скриньки пропозицій, телефонна лінія та зустрічі віч-на-віч із волонтерами ТЧХМ. Під час усіх розподілів допомоги також були створені довідкові служби, щоб будь-які проблеми на порядку денному можна було фіксувати та швидко вирішувати.

Подбавши про інформування людей щодо їхніх прав, а також щодо того, як можна безпечно та конфіденційно подати скаргу, ТЧХМ зміг запобігти низці випадків корупції або залякування з боку лідерів громад. Окрім проведення тренінгів для всіх волонтерів, ТЧХМ зараз також проводить інструктаж для лідерів громад, щоб допомогти їм зрозуміти повноваження ТЧХМ та підхід нульової терпимості до корупції. [Прочитайте повністю практичний приклад.](#)

Підтримуйте участь громади у прийнятті рішень щодо реагування

Участь веде до кращих результатів діяльності, оскільки забезпечує спільну роботу громади та національного товариства для подолання будь-яких проблем, що виникають. Неспроможність залучити громади призводить до комунікації зверху вниз, відсутності довіри та потенційних проблем із безпекою та доступом.

Мінімум, коли можливості, час і ресурси обмежені

» Залучайте громаду до прийняття ключових рішень

Запровадьте підходи, такі як регулярні зустрічі громади або обговорення у фокус-групах, щоб залучити громаду до прийняття ключових рішень щодо операції. Проконсультуйтеся з репрезентативними групами громади, включаючи чоловіків, жінок та будь-які маргіналізовані групи. Наприклад, попросіть пропозицій щодо того, як слід впроваджувати заходи, обговоріть розташування та дизайн для будь-якого будівництва, запитайте про критерії відбору та визначення одержувачів допомоги, рішення про те, які види діяльності зберегти чи скоротити, а також як реагувати на питання, підняті шляхом зворотного зв'язку. Детальніші вказівки див. на стор. 64 в модулі програм.

Інструмент **16** Інструмент ЗГП для Обговорення у фокус-групах **17** Інструмент для проведення зборів громад

Просунутий рівень, коли є більше можливостей, часу та ресурсів

» Забезпечте активну участь громади в управлінні та керівництві діяльністю, зокрема підтримку заходів та рішень під керівництвом громади

Створіть механізми для передачі громадам ширших повноважень щодо прийняття рішень, наприклад, через комітети громад або підтримуючи плани дій, керовані громадою. Обговоріть поточні проблеми в діяльності та попросіть громаду внести свій внесок у ключові рішення. Перевірте, чи довіряють комітету і чи він виконує свою роль моста між громадами та національним товариством. Див. стор. 64, щоб дізнатися більше про участь громади, і стор. 122, щоб дізнатися більше про підтримку рішень, керованих громадою, під час протидії епідемії.

» Плануйте завершення разом із громадами

Організуйте зустрічі з планування з представниками та членами громади, щоб обговорити, що має статися після завершення діяльності, та узгодити план виходу.

Інструмент **20** Рекомендації зі стратегії виходу

Групи реагування на основі громад в Індонезії планують власні заходи реагування на COVID-19

Palang Merah Indonesia (PMI) – Індонезійський Червоний Хрест – регулярно працює через Групи реагування на основі громад (CBAT) у громадах. Ці групи волонтерів навчаються як рятувальники в разі стихійного лиха та діють як сполучна ланка між національним товариством та ширшою громадою. Щоб підтримати громади у самостійному реагуванні на COVID-19, PMI надав CBAT грошові гранти, які вони могли використовувати залежно від конкретних потреб у своїй громаді. PMI надав широкий перелік заходів, на які можна було б використати гранти, включаючи відстеження контактів, зміцнення здоров'я, виробництво масок і станцій для миття рук, дезінфекцію або спостереження, але рішення про те, як використовувати фінансування, ухвалювалося за громадою. CBAT пройшли інструктаж і навчання онлайн, використовуючи Zoom і WhatsApp, які охоплювали вказівки щодо гранту, складання бюджету та моніторингу та запобігання COVID-19. Щоб забезпечити повну участь громади в цьому процесі, PMI також провів навчання для членів CBAT щодо того, як отримувати внески, пропозиції та скарги, як гранти використовувалися широкою громадою.

Використання місцевих можливостей для планування та управління розподілом допомоги у Лівії

В рамках довготривалої програми повернення МКЧХ у Тріполі, Лівія, було створено робочі групи громад (РГГ), щоб допомогти у плануванні та розподілі основних предметів побуту. Під час реєстрації домогосподарств була розповсюджена листівка з детальним описом технічного завдання, щоб забезпечити прозорість щодо мети РГГ, і людям було запропоновано долучатися. МКЧХ використовував зустрічі з РГГ для обміну висновками оцінювання та обговорення плану дій. РГГ подбала про всі логістичні заходи щодо розподілу допомоги, включаючи мобілізацію громади та допомогу в управлінні очікуваннями. Вони також підтримали команду у комунікаціях із членами громади, зборі відгуків та спростуванні чуток. Основні уроки, які були отримані, включають позитивний вплив хорошого спілкування та спільної роботи з РГГ на рівень сприйняття МКЧХ. Члени громади також висловили свою вдячність за те, що організація чесно визначила обмеження для операції. Рекомендації щодо вдосконалення включають створення РГГ на етапі оцінювання та забезпечення належного розуміння різних груп у громаді з самого початку програми.



Лівія 2012 Делегат МКЧХ зустрічається з внутрішньо переміщеною родиною під час місії для оцінки потреб. © МКЧХ

Слухайте відгуки громади та використовуйте їх для реагування

Зворотний зв'язок від громади має вирішальне значення для розуміння того, чи відповідає операція потребам людей і де потрібні вдосконалення. У членів громади виникатимуть запитання, побоювання та пропозиції, незалежно від того, чи існує офіційний механізм зворотного зв'язку чи ні, тому важливо запровадити засіб керування зворотним зв'язком, інакше це може призвести до розчарування та втрати довіри.

Мінімум, коли можливості, час і ресурси обмежені

» Налаштуйте механізм зворотного зв'язку з громадою та підтримуйте його роботу

Як мінімум, цей механізм має відповідати наступним вимогам:

- Мати принаймні два канали для збору відгуків, наприклад, зустріч віч-на-віч через волонтерів або передавання через представників громади
- Кожен член громади, включаючи чоловіків, жінок, хлопців, дівчат та будь-які маргіналізовані групи чи групи ризику, повинен знати про механізм зворотного зв'язку і почуватися безпечно та комфортно при його використанні.
- Мають бути в наявності засоби запису зворотного зв'язку, наприклад електронна таблиця Excel, і відстеження, які проблеми не були вирішені
- Учасники громади повинні отримати відповідь на свій зворотний зв'язок
- На зборах групи реагування слід обговорювати, як діяти на основі зворотного зв'язку
- Питання, що не входять до компетенції національного товариства, мають бути передані іншим організаціям, уряду та партнерам
- Усі співробітники та волонтери повинні розуміти, як працює механізм зворотного зв'язку, а також свою роль і відповідальність за підтримку його роботи
- Він має бути в змозі безпечно обробляти відгуки чутливого характеру, наприклад, про сексуальну експлуатацію та насильство, корупцію або проблеми безпеки
- Проаналізуйте, чи надходить зворотний зв'язок від широкого кола представників громади, і чи ніхто не відчуває, що цей механізм недоступний для нього.

Модуль 6, сторінка 103, містить детальні вказівки щодо механізмів зворотного зв'язку.

Інструменти **15** Комплект матеріалів для зворотного зв'язку **24** Контрольний перелік ЗГП для секторів і ролей **7** Інструмент Моніторинг та оцінювання ЗГП **16** Посібник з Обговорення у фокус-групах

» Переконайтеся, що діяльність відповідає потребам людей і охоплює групу найбільшого ризику

Проактивно перевіряйте, чи відповідає діяльність потребам людей, охоплює групи найбільшого ризику, і чи надається підтримка належним чином. Цю інформацію можна зібрати за допомогою офіційних процесів моніторингу або неформально через зустрічі громади, зустрічі з представниками або обговорення у фокус-групах з різними групами.

Інструменти **7** Інструмент Моніторинг та оцінювання ЗГП **16** Посібник з Обговорення у фокус-групах **24** Контрольний перелік ЗГП для секторів і ролей

» Відстежуйте операції на предмет будь-яких непередбачуваних негативних наслідків

Відстежуйте вплив заходів реагування на громаду в цілому, щоб переконатися у відсутності ненавмисних негативних наслідків, які можуть завдати шкоди людям. Наприклад, посилення ризику для маргіналізованих груп через процеси відбору та критерії або дестабілізація місцевих ринків через розподіл продуктів харчування.

» Дійте на основі даних зворотного зв'язку та моніторингу та використовуйте їх для реагування

Обговорюйте відгуки громади та дані моніторингу як постійний пункт порядку денного на зборах співробітників, волонтерів та керівництва, приділивши достатньо часу, щоб обговорити, як операцію слід регулювати, щоб відреагувати на проблеми, порушені громадою.

Інструменти 15 Комплект матеріалів для зворотного зв'язку

Просунутий рівень, коли є більше можливостей, часу та ресурсів

» Перегляньте та вдоскональте механізм зворотного зв'язку

Проведіть обговорення у фокус-групі, щоб зібрати відгуки щодо доступності та довіри до механізму зворотного зв'язку в різних групах та обговорити, як можна покращити механізм, наприклад, через додання додаткових каналів або збільшення часу реагування. Розгляньте, як реагують на зворотний зв'язок, і обговоріть на координаційних зустрічах, як можна посилити використання зворотного зв'язку.

Інструменти 15 Комплект матеріалів для зворотного зв'язку 7 Інструмент Моніторинг та оцінювання ЗГП 16 Посібник з Обговорення у фокус-групах

» Координація з зовнішніми партнерами щодо зворотного зв'язку громади

Регулярно діліться думками, звітами та/або відгуками неконфіденційного характеру з іншими зацікавленими сторонами, що надають гуманітарну допомогу, електронною поштою або на координаційних зустрічах. У разі потреби, виступайте на координаційних або двосторонніх зустрічах для колективних дій для вирішення ширших проблем, які піднімаються у відгуках громади.

Інструменти 24 Контрольний перелік ЗГП для секторів і ролей

» Контролюйте ефективність підходів до залучення громад

Перевірте, чи підходи до залучення громад працюють добре, і чи всі групи в громаді задоволені якістю інформації, участю та впливом, які вони мають на діяльність, і внесіть зміни, коли це необхідно.

Інструменти 7 Інструмент Моніторинг та оцінювання ЗГП

» Зберіть приклади використання зворотного зв'язку з громадою

Зберіть приклади, коли програми були скориговані, а ефект покращений завдяки відгукам громади.

Інструменти 12 Шаблон дослідження практичного прикладу ЗГП

Червоний Хрест Багамських островів створив гарячу лінію для реагування на ураган

Товариство Червоного Хреста Багамських островів (ЧХБО) за підтримки МФТЧХ і ЧП створило безкоштовну, анонімну та конфіденційну телефонну гарячу лінію, щоб відповісти на відгуки в рамках реагування на ураган Доріан. Гаряча лінія працює з 9:30 до 16:00 з понеділка по п'ятницю, в ньому працюють три співробітники, які розмовляють англійською та креольською мовами. Спочатку гаряча лінія була створена для реагування на питання, пов'язані з передплаченими картками Visa, які розподілялися в рамках заходів реагування на ураган, і працювала на кількох мобільних телефонах, якими володіли співробітники ЧХБО і МФТЧХ і ЧП. Однак ця лінія виявилася настільки популярною, що її вдосконалили, створивши одну безкоштовну гарячу лінію, яка могла приймати кілька дзвінків одночасно, щоб жоден дзвінок не залишився без відповіді. Метою гарячої лінії є знайдення рішення для кожного випадку під час дзвінка, і для цього було вжито ряд заходів, зокрема, навчання всіх операторів гарячої лінії, розробка стандартних операційних процедур, надання співробітникам гарячої лінії інструктажів та презентацій від співробітників програми, а також підготовка та регулярне оновлення запитань і відповідей. Щоб переконатися, що всі відгуки відстежуються та аналізуються, ЧХБО спробувала кілька різних способів документування зворотного зв'язку, включаючи Excel та Kobo Toolbox, але нарешті виявила, що цифрова форма зворотного зв'язку працює найкраще, оскільки дозволяє реєструвати відгуки в одному місці, незалежно від використовуваного каналу. Інші передові практики включають встановлення чітких внутрішніх та зовнішніх шляхів перенаправлення відгуків, на які неможливо відповісти негайно, та окремих баз даних для зберігання відгуків чутливого характеру, які потім обробляються співробітниками ЗГП. Усі відгуки аналізуються та поширюються в базі даних, відкритій для широкого загалу. Звіти про зворотний зв'язок поширюються всередині та обговорюються на координаційних зустрічах, а подальші обговорення проводяться на зустрічах громади та через обговорення у фокус-групах. Ознайомтеся з [повним практичним прикладом](#), включно з інструментами і отриманими уроками.

Вислухати точки зору громади, щоб покращити протидію Еболі в Демократичній Республіці Конго (ДРК)

Червоний Хрест ДРК і МФТЧХ і ЧП за підтримки центрів з контролю та профілактики захворювань у США створили систему для систематичного збору, аналізу зворотного зв'язку громади щодо операції проти Еболи у Східному Конго та вжиття заходів на основі зворотного зв'язку. Під час візитів додому та громадських зборів волонтери фіксували занепокоєння, чутки та запитання за допомогою паперових бланків. Дані зворотного зв'язку кодуються та аналізуються на місцевому рівні та передаються з комісіями з питань ризику, які очолюються місцевими урядами, і керівниками відділів реагування на Еболу, а також регіональними та глобальними партнерами, щоб інформувати про стратегічні обговорення та приймати рішення. До кінця заходів реагування на Еболу понад 800 волонтерів Червоного Хреста зібрали понад 1 мільйон відгуків. Дані зворотного зв'язку допомогли діяльності Червоного Хреста реагувати на занепокоєння та пропозиції громади в режимі реального часу, що зміцнило довіру та сприйняття медичних заходів. Наприклад, отримані коментарі про потребу членів сім'ї у візуальному підтвердженні того, що їхня близька людина перебуває в мішку для тіла, спонукали Червоний Хрест придбати прозорі пакети. Використання прозорих пакетів також допомогло подолати уявлення про те, що пакети були наповнені камінням або сміттям, оскільки частини тіла були вилучені та продані. Щоб дізнатися більше про механізм зворотного зв'язку в ДРК, див. статті в журналах [Humanitarian Practice Network](#) і [Global Health Security](#).

Служба підтримки допомагає розповсюджувати предмети допомоги в Ефіопії

Товариство Червоного Хреста Ефіопії (ТЧХЕ) за підтримки Канадського Червоного Хреста вжило заходи з реагування на посуху, щоб спробувати нові підходи до роботи зі зворотним зв'язком громади. Національне товариство включило до своїх планів розподілу допомоги впровадження служби зворотного зв'язку. Членів громади поінформували про таку службу перед розподілом допомоги а волонтерів навчили, як збирати відгуки, запитання та скарги та реагувати на них, а також як реєструвати їх з метою їх подальшого аналізу. Також була створена система контролю за проблемами під час щомісячних моніторингових візитів на місця. Загальною скаргою було те, що надана допомога була недостатньою, і ТЧХЕ зміг використати цей відгук, щоб виправдати збільшення суми, наданої кожному домогосподарству. Національне товариство також скористалося можливістю, щоб знову розповісти про критерії відбору та обмеження фінансування. [Прочитайте повністю практичний приклад.](#)

Під час оцінювання та навчання

10 Залучіть громаду до оцінювання

Члени громади повинні бути ключовим джерелом інформації в оцінюванні. Якщо операція не допомогла їм відновитися, значить, вона не спрацювала, скільки б предметів допомоги не було розподілено.

Мінімум, коли можливості, час і ресурси обмежені

» Запитайте членів громади про їхню думку стосовно операції

Запитайте членів громади, чи задоволені вони своєчасністю, якістю та ефективністю наданої допомоги, способом її надання та запитайте, що можна покращити для майбутньої діяльності. Додайте ці запитання в опитування під час оцінювання або, якщо оцінювання не планується, поставте їх під час співбесіди з ключовими інформантами, обговорення у фокус-групах або зустрічі з громадою.

Інструменти **7** Інструмент Моніторинг та оцінювання ЗГП **16** Посібник з Обговорення у фокус-групах

» Діліться результатами оцінювання внутрішньо

Поділіться результатами оцінювання із колегами, щоб переконатися, що інші можуть отримати користь від засвоєних уроків і уникнути повторення помилок. Наприклад, на семінарі з отриманих уроків або надсилаючи результати оцінки колегам електронною поштою.

Просунутий рівень, коли є більше можливостей, часу та ресурсів

» Залучайте громади до планування оцінювання

Запитайте у представників та членів громади про найкращий спосіб проведення оцінювання. Щоб дізнатися більше про оцінювання на основі участі, див. стор. 69.

» Організуйте оцінювання під керівництвом громади

Дайте громаді змогу очолити та самостійно провести процес оцінювання. Див. стор. 70 для прикладів інструментів оцінювання на основі участі.

.....

» Обговоріть висновки оцінювання з громадами

Зверніться до громад і обговоріть з ними результати оцінювання та подальші кроки, наприклад, на зустрічах чи семінарах.

Інструмент **19** Матриця методів комунікації

.....

» Обговоріть і поділіться результатами оцінювання із зовнішніми партнерами

Поділіться результатами оцінювання із зовнішніми партнерами, щоб переконатися, що інші можуть отримати користь від засвоєних уроків і уникнути повторення помилок.

.....

● Приклади з діяльності Руху

Оцінювання заходів реагування на посуху Червоного Хреста Кенії з акцентом на досвіді громади

Товариство Червоного Хреста Кенії (ТЧХК) використовувало комбінацію інструментів, зокрема, опитування в домогосподарствах, обговорення у фокус-групах, співбесіди з ключовими інформантами та найважливіші зміни, щоб оцінити грошові перекази, надані в рамках заходів з реагування на посуху. Під час оцінювання було проведено співбесіди з офіційними, неформальними та релігійними лідерами, чоловіками та жінками, тими, хто отримав допомогу та тими, хто її не отримував, а також іншими ключовими зацікавленими сторонами. Теми, що розглядалися в оцінюванні, були наступні:

- Актуальність та відповідність грошових переказів реальним потребам людей
- Ефективність заходів реагування, зокрема їхню безпеку; чи були випадки зловживання чи корупції, чи було визначення одержувачів допомоги справедливим на думку людей, і чи знали вони про механізми зворотного зв'язку та подання скарг, які канали вони використовували та чи отримали допомогу.
- Ефективність заходів реагування, в тому числі, якщо вони були своєчасними і чи вистачило ресурсів
- Вплив на тих, хто отримав допомогу, і тих, хто її не отримував, і чи були якісь непередбачувані негативні наслідки

Підхід до визначення одержувачів за участю громади був відзначений як головне досягнення, його визнали чесним і прозорим усі – навіть ті, хто не був обраний. Механізм зворотного зв'язку також оцінили: 93% зазначили, що отримали відповідь. Аспекти вдосконалення передбачають наявність систематичного способу отримання зворотного зв'язку, переданого місцевими лідерами, і чіткішого повідомлення про те, коли грошові перекази припиняються. [Прочитайте матеріали оцінювання, зокрема методику](#)

Кенія 2017 Джойс Елдорет отримала грошовий грант у розмірі 3000 кенійських шилінгів під час програми грошових переказів (СТР) через мобільні гроші від MPesa в рамках заходів Червоного Хреста Кенії з реагування на посуху
© П'єр Грандідьє / МФТЧХІ ЧП



МОДУЛЬ 6

МЕХАНІЗМИ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ З ГРОМАДОЮ

Механізм зворотного зв'язку — це система для отримання й аналізу зворотного зв'язку із громадою, включно зі скаргами, запитаннями, запитами, пропозиціями, чутками чи схваленням, а також реагування на такий зворотний зв'язок і вжиття заходів на його основі.

Налаштування механізму зворотного зв'язку з громадою та підтримання його роботи



Зворотний зв'язок може стосуватися послуг та допомоги, які ми надаємо, певної теми чи проблеми, пов'язаної з нашою роботою (наприклад, питання охорони здоров'я), або поведінки та вчинків наших співробітників і волонтерів. Сюди входять серйозні скарги на сексуальну експлуатацію або насильство (СЕН), корупцію, а також відомості чутливого характеру, пов'язані з проблемами жорстокості або захисту від неї. Зворотний зв'язок може надходити неформально в бесідах між членами громади, співробітниками й волонтерами, або більш формально – через такі канали, як телефонна гаряча лінія, відділ обробки скарг або громадський комітет. Найголовніше, щоб на зворотний зв'язок реагували та вживали відповідних заходів. Дані, зібрані Ground Truth Solutions у 2018 році в шести країнах, показали, що менше 50% тих, хто звертався з пропозиціями або скаргами, отримали відповідь (див. стор. 15).

Чому механізми зворотного зв'язку важливі?

- Вони допомагають збільшити вплив нашої роботи завдяки виявленню напрямків, які потребують удосконалення, що в довгостроковій перспективі заощаджує нам кошти та ресурси.
- Вони дають змогу відстежувати нашу діяльність очима громади.
- Прислухатися до відгуків та діяти відповідно до них необхідно для формування довіри у стосунках з людьми.
- Вони виступають у ролі системи раннього попередження, допомагаючи нам вирішувати проблеми, перш ніж вони загостряться й почнуть загрожувати впровадженню проєкту або безпеці та доступу наших команд.
- Вони надають представникам громад можливість безпечно повідомляти про випадки сексуальної експлуатації й насильства або корупції з боку наших співробітників і волонтерів.
- Для волонтерів вони є засобом, за допомогою якого можна отримати відповіді на складні запитання або скарги.
- Люди мають право скаржитися, а ми зобов'язані їх вислухати – це прописано у Кодексі поведінки Міжнародного руху Червоного Хреста та Червоного Півмісяця, Принципах і правилах гуманітарної діяльності, а також резолюції про залучення громад і підзвітність.

● Приклади з діяльності руху

Збір відгуків від мігрантів, що перебували в дорозі, в рамках проєкту AMiRA

Проєкт «Підтримка мігрантів: допомога на маршрутах» (Action for Migrants: Routes Based Assistance, AMiRA) було спрямовано на надання в пунктах обслуговування гуманітарної допомоги, захисту та інформації мігрантам, що прямують до Європи через Буркіна-Фасо, Гвінею, Малі, Нігер та Єгипет. У рамках цього проєкту Червоний Хрест Буркіна-Фасо та Нігеру за підтримки Британського, Данського та Іспанського Червоного Хреста та МФТЧХ і ЧП створив триступінчастий механізм зворотного зв'язку для збирання інформації про сприйняття та задоволеність мігрантів підтримкою, що надається в пунктах обслуговування. Відгуки збиралися за допомогою опитування на виході, яке проводилось одразу після того, як людина залишала пункт обслуговування, і повторного опитування, яке проводили через кілька тижнів після виходу, щоб зафіксувати зміни у сприйнятті. Насамкінець обговорення з мігрантами після виходу та дані подальших опитувань було проаналізовано, що дало змогу глибше зрозуміти висновки, обговорити рішення та замкнути цикл зворотного зв'язку. До переліку запитань входили запитання, пов'язані з конкретними послугами, про задоволеність мігрантів роботою пунктів обслуговування та її актуальність; загальні запитання про їхнє сприйняття Червоного Хреста, зокрема чи були вони поінформовані про доступні послуги, чи відчували вони шанобливе ставлення, й почуття захищеності, про рівень довіри до Червоного Хреста, уподобання щодо каналів зв'язку та зручність використання механізму зворотного зв'язку. Нарешті, під час подальших обговорень також ставилися відкриті запитання, які дозволили краще зрозуміти причини відповідей людей. Механізм зворотного зв'язку отримав підтримку організації Ground Truth Solutions, і було складено посібник, який допоможе іншим створити подібний механізм проактивного зворотного зв'язку з людьми, які перебувають у дорозі.

Види механізмів зворотного зв'язку

Існує два основних способи збирання відгуків у громад: реактивна система, коли люди звертаються до нас, коли вони мають що повідомити (наприклад, телефонна гаряча лінія), або проактивна система, коли ми активно запитуємо зворотний зв'язок (наприклад, обговорення у фокус-групах). **Обидва варіанти важливі, і в найкращих механізмах зворотного зв'язку використовується поєднання проактивних і реактивних методів**



РЕАКТИВНИЙ МЕХАНІЗМ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

**Люди звертаються до нас, коли їм
є що повідомити**

- Телефонна гаряча лінія
- Служба підтримки громади
- SMS-система
- Скриньки для пропозицій

Що це?

ПРОАКТИВНИЙ МЕХАНІЗМ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

**Ми активно вимагаємо зворотного
зв'язку, ставлячи запитання.**

- Обговорення у фокус-групах
- Обхід усіх будинків
- Опитування щодо сприйняття або задоволеності
- Співбесіди з ключовими інформантами



**Є канали, які можуть бути реактивними та проактивними.
Наприклад: волонтери в громадах, комітети громад, соціальні мережі**

- Доступні, коли вони потрібні людям
- Можливість збирати відгуки на будь-які теми
- Часто краще структуровані, тому їх легше класифікувати та відстежувати підняті питання

за

- Можливість збирати відгуки з конкретних тем
- Деяким людям або представникам деяких культур може бути некомфортно висловлювати свою думку, коли їх про це не просять

- Відгуки можуть стосуватися будь-чого, а не теми, яка нас цікавить
- Якщо люди не користуються системою, ми не отримуємо жодного зворотного зв'язку
- Потребує інформування

проти

- Ставлячи конкретні запитання, ми можемо пропустити відгуки на інші теми
- Люди можуть бути позбавлені можливості повідомляти про проблеми, коли їм це потрібно

- Коли національному товариству потрібен постійний механізм зворотного зв'язку
- Коли людям необхідно мати можливість швидко звернутися до національного товариства з проблемами, наприклад щодо надання грошової допомоги

коли

- Для фіксації та відстеження сприйняття певної теми, наприклад, під час епідемії
- Коли неможливо застосувати більш формальний механізм

Приклади

Див. приклади з Багамських островів і Ефіопії (стор. 99), Бурунді, Кенії, Лівану (стор. 112) та Перу (стор. 113).

Приклади

Італія (стор. 68), Демократична Республіка Конго (стор. 99) і проєкт AMiRA (стор. 104).

ЩО ТАКЕ СЕРЙОЗНІ ВІДГУКИ ТА СКАРГИ, А ТАКОЖ ВІДГУКИ ТА СКАРГИ ЧУТЛИВОГО ХАРАКТЕРУ?

- **Відгуки чутливого характеру** – це будь-які отримані відгуки про насильство, конфлікти або проблеми захисту в громаді, у тому числі сексуальне та гендерно-зумовлене насильство, охорону дітей або корупцію з боку членів або лідерів громади.
- **Серйозні скарги** – це скарги саме на поведінку співробітників і волонтерів Руху Червоного Хреста і Червоного Півмісяця, зокрема таку як:
 - **сексуальна експлуатація та насильство (СЕН):** вимагання співробітниками чи волонтерами сексу або сексуальних послуг в обмін на гроші, роботу, товари або послуги, секс із неповнолітніми (>18 років), плата за сексуальні послуги, фактичне фізичне вторгнення сексуального характеру або загроза такого вторгнення із застосуванням сили, у нерівних умовах або під примусом;
 - **корупція:** розкрадання співробітниками або волонтерами коштів, надання ними роботи чи допомоги родичам або друзям, підкуп ними членів громади в обмін на допомогу або підтримку;
 - будь-яке інше серйозне **порушення нашого кодексу поведінки**.

З таким видом зворотної інформації необхідно поводитися чутливо, обережно та конфіденційно, щоб не наражати людину, що надала зворотну інформацію, на ризик подальшої шкоди або помсти. Можливо, її обробка відрізнятиметься від обробки інших видів зворотної інформації, з використанням окремих каналів для звітності й реєстрації та спеціальним процесом перенаправлення для забезпечення її швидкого та конфіденційного розгляду. До команди, яка створює механізм зворотного зв'язку, мають входити співробітники з досвідом у сфері запобігання та протидії СГЗН й жорстокості. Див. Інструмент 15: Щоб отримати додаткові вказівки, див. інструмент «Комплект матеріалів для зворотного зв'язку», посібник та набір інструментів із мінімальних стандартів ЗГІ у надзвичайних ситуаціях також посібник із ЗСЕН.



Україна 2017 УСВП запроваджує підтримку людям постраждалим від загазованості в будівлі © Український Червоний Хрест

Етапи налаштування механізму зворотного зв'язку

Наведені нижче вказівки окреслюють основні кроки зі створення дієвого механізму зворотного зв'язку – для національного товариства загалом, для програми чи операції з реагування на надзвичайні ситуації. Докладніші вказівки з реалізації кожного кроку наведено в інструменті 15 «Комплект матеріалів для зворотного зв'язку».

Інструмент 15: Комплект матеріалів для зворотного зв'язку Містить настанови та інструменти, необхідні для вдосконалення програм, процесів та роботи в цілому за допомогою систематичного вивчення думки громади. Він включає перші кроки зі створення базового механізму зворотного зв'язку, а також рекомендації щодо того, як проводити опитування щодо сприйняття громади, як аналізувати коментарі з оцінками якісного характеру, як поводитися з відгуками чутливого характеру та гарантувати, що всі відгуки обробляються відповідально.

1

Отримання згоди й підтримки керівництва та співробітників

Механізм зворотного зв'язку вимагає часу співробітників, фінансування та готовності вносити зміни на основі думки громади, тому важливо, щоб усі були на зв'язку та розуміли свою роль.

- Якщо керівництво підтримує механізм зворотного зв'язку, це потужний сигнал для решти організації. Підкресліть переваги, які дає механізм зворотного зв'язку, і вкажіть, що громади матимуть зворотний зв'язок навіть за відсутності спеціального механізму, тому краще мати систему для конструктивного керування зворотним зв'язком та використовувати її як інструмент для вдосконалення.
- Обговоріть механізм зворотного зв'язку на зборах і семінарах, пояснюючи, навіщо він потрібен, та збираючи інформацію про те, як він має працювати.
- Заздалегідь залучіть такі ключові команди:
 - **співробітники програм та операцій** (передбачивши для них найкращий спосіб передавання результатів зворотного зв'язку в зрозумілій формі, яка дає змогу вжити відповідних заходів);
 - **керування інформацією** — щоб контролювати та візуалізувати дані зворотного зв'язку таким чином, щоб їх можна було використовувати для відстеження та прийняття рішень;
 - **співробітники IT-відділу** — якщо потрібне спеціальне обладнання або технології;
 - **ПМОЗ** — щоб включити дані зворотного зв'язку до системи моніторингу;
 - **співробітники проєкту ЗГІ** — щоб забезпечити безпечні та конфіденційні процеси обробки та передавання відгуків чутливого характеру та серйозних скарг;
 - **співробітники відділу кадрів та юридичного відділу** — для участі в розслідуванні скарг щодо СЕН, шахрайства або корупції з боку співробітників чи волонтерів.

2

Обговорення механізму зворотного зв'язку з громадами

Дуже важливо залучати громади до планування механізму зворотного зв'язку, інакше ви ризикуєте створити щось, що не працює, не викликає довіри або не може використовуватися всіма групами у громаді.

- Запитайте в людей, чого вони очікують від механізму зворотного зв'язку, яким способам надання зворотного зв'язку вони віддають перевагу, як вони хотіли б отримувати відповіді та які механізми вирішення проблем уже існують у громаді.
- Не всі захочуть надавати відгуки в один і той самий спосіб, тому звертайтеся до різних груп, зокрема чоловіків, жінок, дівчаток і хлопчиків, літніх людей, людей з інвалідністю та представників будь-яких маргіналізованих груп або груп ризику.
- Обережно обговоріть із різними групами, за яких умов вони могли б почуватися безпечно та комфортно, ділячись відгуками чутливого характеру, пов'язаними із СЕН, жорстоким поведінням або корупцією. Додаткові настанови, політику та ресурси щодо захисту дітей див. у посібнику із ЗСЕН.

Планування механізму зворотного зв'язку

Сплануйте, яким чином слід збирати й аналізувати зворотний зв'язок, реагувати на нього, вживати заходів у зв'язку з ним і за потреби повідомляти про нього, а також що необхідно для того, щоб ці процеси були ефективними.

» Збирання відгуків

- Використовуйте канали, яким віддає перевагу громада, але також враховуйте можливості національного товариства, програми або заходу з точки зору часу, фінансування та людських ресурсів.
- Почніть з одного або двох каналів (в ідеалі – один реактивний і один проактивний), перевірте, як вони працюють, і поступово нарощуйте їх, якщо це необхідно.
- До варіантів отримання зворотного зв'язку зокрема належать служби підтримки, гарячі телефонні лінії, волонтери, обговорення у фокус-групах, комітети громади, збори громад, соціальні мережі тощо.
- Обміркуйте, які канали доступні тим чи іншим групам у громаді та дають людям змогу безпечно ділитися відгуками чутливого характеру або серйозними скаргами.

» Реагування на зворотний зв'язок

- На зворотний зв'язок слід реагувати негайно, коли це тільки можливо. Навчання та наявність посібника з поширених запитань можуть допомогти волонтерам відповідати на такі запитання.
- Запитання, на які не вдалося відповісти одразу, слід реєструвати та відповідати на них пізніше. Не вигадуйте відповіді.
- Час реагування залежить від контексту, але не має перевищувати 2 тижнів. Відгуки чутливого характеру та серйозні скарги мають передаватися швидко, а відповідні заходи вживатися негайно.
- Якщо на основі зворотного зв'язку неможливо вжити заходів, важливо сказати людям про це й пояснити, чому нічого не можна зробити, інакше вони втратять довіру до механізму.
- Спосіб надання відповіді залежить від побажань громади, типу зворотного зв'язку та можливостей національного товариства. Наприклад:
 - відповідь на конкретні запитання або скарги можна надати безпосередньо людині, яка їх подала;
 - на загальні питання, які порушують багато людей, можна відповідати публічно на зборах громади або на дошці оголошень;
 - відгуки чутливого характеру або серйозні скарги завжди мають розглядатися конфіденційно кваліфікованим фахівцем.
- Вжиття заходів – найкраща реакція, адже це свідчення того, що національне товариство дослухається до людей. Але необхідно розповідати їм, яких заходів було вжито, щоб зміцнити довіру до механізму.

» Аналіз відгуків і вжиття заходів на їхній основі

- Всі відгуки, незалежно від того, як вони були отримані (наприклад, особисто через волонтерів або за телефоном гарячої лінії), мають централізовано реєструватися, щоб їх можна було регулярно аналізувати на предмет тенденцій. Можна об'єднати всі відгуки в базі даних, наприклад Excel, де ви зможете кодувати різні типи відгуків і відстежувати відповіді та дії.
 - Відгуки чутливого характеру та серйозні скарги мають зберігатися та оброблятися окремо.
 - Усі відгуки мають надійно зберігатися та відповідати вимогам щодо захисту даних.
 - Звертайте увагу на відмінності у відгуках залежно від місця, віку, гендеру тощо.
 - Заплануйте, як зворотний зв'язок буде обговорюватися і як вживатимуться заходи. Наприклад, це може бути постійним пунктом порядку денного на зборах команди та керівництва з достатнім часом для опису тенденцій зворотного зв'язку та прийняття рішення про те, як діяти відповідно до них.
 - Зворотний зв'язок із громадою має розглядатися як частина моніторингу та аналізуватися поряд з іншими даними моніторингу.
 - Регулярно обмінюйтеся інформацією щодо зворотного зв'язку з громадою у рамках національного товариства, у тому числі з волонтерами.
-

» Перенаправлення та поширення на основі зворотного зв'язку

- Сплануйте, як перенаправляти відгуки, які виходять за межі діяльності національного товариства або стосуються інших установ чи організацій, – наприклад, шляхом обміну відгуками на зовнішніх координаційних нарадах або визначення механізмів зворотного зв'язку чи координаційних центрів інших організацій.
 - Сплануйте, як мають передаватися та оброблятися всередині організації відгуки чутливого характеру та серйозні скарги. Ці процеси мають бути пов'язані з відповідними політиками, зокрема щодо запобігання сексуальній експлуатації та насильству, захисту дітей, шахрайства та корупції, інформування про порушення, а також із кодексом поведінки.
 - Людям, які поділилися відгуками чутливого характеру або серйозними скаргами, може знадобитися подальша підтримка, наприклад психологічна та психосоціальна допомога, медична допомога, юридична чи соціальна допомога, тому разом із колегами із ЗГІ складіть список спеціалізованих служб, до яких можна направляти таких людей. Додаткові вказівки з цього питання див. у [інструментарії ЗГІ](#) і [посібнику з ЗСЕН](#).
-

» Планування ресурсів

- Переконайтеся, що у вас достатньо співробітників для успішної роботи механізму зворотного зв'язку, зокрема фахівців з обробки зворотного зв'язку, введення та аналізу даних. Сюди можуть входити співробітники та волонтери, які вислуховуватимуть відгуки в рамках своєї роботи у громадах.
- Визначте необхідне обладнання та ресурси: ноутбуки, програмне забезпечення, телефони, тихі офісні приміщення, транспорт, витрати на навчання тощо.
- Переконайтеся, що механізм зворотного зв'язку може бути реалізовано з використанням наявних ресурсів. У протилежному випадку зверніться за додатковими ресурсами або скоротіть масштаб механізму.
- Залучіть до команди зі збору відгуків чоловіків і жінок.
- Забезпечте достатнє фінансування принаймні на перші 12 місяців роботи.

Обговорення механізму зворотного зв'язку з громадами (повторне)

Повторно відвідайте громади, щоб переконатися, що запланований механізм зворотного зв'язку відповідає очікуванням людей і їм буде зручно користуватися ними.

- Обговоріть запропонований механізм зворотного зв'язку під час зустрічей із громадою або обговорень у фокус-групах і визначте області, які потребують удосконалення.
- Обговоріть механізм зворотного зв'язку на зустрічах із місцевими волонтерами – це ще один спосіб виявити потенційні проблеми.

Навчання співробітників і волонтерів

Для безперебійної роботи механізму зворотного зв'язку важливо, щоб кожен його учасник розумів принцип його роботи та свою роль у ньому.

- Проінструкуйте всіх співробітників і волонтерів щодо того, як працює механізм зворотного зв'язку, щоб вони могли правильно описати його громадам. Усуньте будь-які побоювання чи страхи співробітників стосовно того, що зворотний зв'язок буде використовуватися для критики їхньої роботи, і підкресліть, що це інструмент, який допомагає організації вдосконалюватися.
- Усі, хто залучений до механізму зворотного зв'язку, мають пройти тренінг, присвячений принципу його роботи та їхній ролі в ньому. Для тих, хто бере участь у зборі відгуків, додайте опанування комунікативних навичок, таких як вміння слухати та спілкуватися.
- Навчання з питань захисту та ЗСЕН допоможе співробітникам і волонтерам краще розпізнавати відгуки чутливого характеру та серйозні скарги й реагувати на них.

Україна Створення сильніших команд волонтерів УСВП з різноманітних навчань © Український Червоний Хрест



Інформування про механізм зворотного зв'язку

Громади мають знати про існування механізму зворотного зв'язку та про те, як отримати до нього доступ.

- Поінформуйте громаду про механізм зворотного зв'язку через популярні канали комунікації, наприклад, радіо, соціальні мережі, громадські комітети, плакати, через місцевих волонтерів тощо.
- Донесіть до членів громад, що вони мають право на зворотний зв'язок і що навіть негативні відгуки приймаються схвально, адже вони допомагають національному товариству вдосконалювати свої послуги.
- Підкресліть, що не буде жодних негативних наслідків, якщо люди скаржитимуться.
- Правильно сформулюйте очікування, чітко вказавши, на які види зворотного зв'язку система може реагувати і скільки часу знадобиться для відповіді.
- Запевніть людей, що ми готові приймати відгуки чутливого характеру та серйозні скарги й розглядатимемо їх безпечно та конфіденційно.

Перевірка ефективності механізму зворотного зв'язку

Проводьте регулярні перевірки, щоб переконатися, що механізм зворотного зв'язку працює і людям, як і раніше, зручно його використовувати.

- Якщо кількість отриманих відгуків з часом зменшується або інші види моніторингу виявляють проблеми, які не стосуються механізму зворотного зв'язку, це може бути ознакою того, що механізм працює не настільки добре, як очікується.
- Звертайте увагу на відмінності в кількості відгуків, отриманих із різних місць або груп. Наприклад, якщо від жінок отримано менше відгуків, це може свідчити про те, що їм незручно користуватися механізмом.
- Обговорюйте з представниками громад, чи влаштовує їх спосіб збирання відгуків, реагування на них і життя заходів.
- Використовуйте індикатори для моніторингу ефективності механізму зворотного зв'язку.
- Якщо не отримано жодних відгуків чутливого характеру або серйозних скарг, це не обов'язково означає, що їх немає.
- Ще раз обговоріть це питання із представниками громади, щоб переконатися, що вони почуваються в безпеці, ділячись такими відгуками.





Приклади з діяльності Руху

Механізми зворотного зв'язку в масштабах усього національного товариства

Місцевої організації Червоного Хреста в Бурунді створюють механізми зворотного зв'язку

Після запуску стратегії залучення громад і підзвітності Червоний Хрест Бурунді почав створювати комітети громад у всіх філіях для обробки відгуків і скарг та участі у плануванні діяльності місцевих організацій. Було проведено зустріч із співробітниками місцевих організацій та секретарями громад, щоб заручитися їхньою підтримкою при створенні комітетів зі зворотного зв'язку з громадами, обговорити, як вони будуть створені та пов'язані з наявними структурами місцевих організацій, а також як документуватиметься та оброблятиметься зворотний зв'язок. Потім відбулися зустрічі з місцевими лідерами та лідерами серед місцевих волонтерів, щоб обговорити мету діяльності комітетів зворотного зв'язку та заручитися їхньою підтримкою. Після цього було проведено зустріч з усіма місцевими волонтерами та членами громади, на якій було вирішено обрати команду довірених людей, які виконуватимуть функції підрозділу зворотного зв'язку та скарг і керуватимуть службою підтримки в громаді. Потім вони узгодили назву механізму зворотного зв'язку, обговорили його завдання, а також відповідні ролі й обов'язки. [Прочитайте звіт.](#)

Досвід Червоного Хреста Кенії зі створення національної гарячої лінії

У згаданому [тематичному дослідженні](#) з інституціоналізації залучення громад і підзвітності, проведеного Червоним Хрестом Кенії, також задокументовано процес створення національної гарячої лінії для відгуків і скарг, включно з основними проблемами та винесеними уроками.

Розширення пілотного механізму зворотного зв'язку національного товариства

У 2014 році Товариство Червоного Хреста Лівану (ТЧХЛ) запустило невелику пілотну гарячу лінію в рамках проекту допомоги готівкою та ваучерами (ГВД) за підтримки Британського Червоного Хреста. Спочатку нею керувала команда з реагування на стихійні лиха, але незабаром її було передано підрозділу ПМОЗ, оскільки кількість дзвінків зросла. Зараз механізм систематизовано й розгорнуто для охоплення більшості програм та заходів ТЧХЛ, а кількість звернень зростає з кожним роком. Найбільш поширеними дзвінками є прохання про допомогу, питання, пов'язані з програмою, запити інформації, позитивні та негативні відгуки, а також відносно невелика кількість офіційних скарг. ТЧХЛ інформує про механізм зворотного зв'язку через різні канали, зокрема СМС, плакати та листівки, під час заходів у громадах, а також через партнерські організації. Основні переваги механізму зворотного зв'язку полягають у тому, що ТЧХЛ тепер може швидше реагувати на проблеми, такі як втрачені грошові картки або проблеми з ліквідністю у агентів. Співробітники програми також повідомляють, що інформація, надана через цей механізм, надзвичайно корисна для оцінювання й адаптації їхніх послуг для кращого задоволення потреб людей. Успіх механізму зворотного зв'язку частково пояснюється тим, що він був невеликим і постійно вдосконалювався і адаптувався з урахуванням накопиченого досвіду. [Прочитайте повний звіт.](#)

Використання WhatsApp для надання відповідей на запитання та запити, пов'язані з COVID-19, у Перу

Коли через пандемію COVID-19 Червоний Хрест Перу (ЧХП) та МФТЧХ і ЧП були змушені призупинити очну роботу з венесуельськими мігрантами, довелося шукати новий, дистанційний спосіб надання допомоги та реагування на відгуки. Попередня оцінка показала, що 78 % венесуельських мігрантів у Перу мають доступ до мобільного телефону, а 99 % використовують для отримання інформації WhatsApp і Facebook. Тому для надання відповідей на запитання чи сумніви щодо пандемії, надання інформації про профілактику, а також виявлення, моніторингу та спростування чуток чи фейкових новин, пов'язаних із COVID-19, було створено робочу лінію WhatsApp. Заздалегідь було підготовлено набір ключових повідомлень із профілактики та реагування на COVID-19, а також аркуш із запитаннями та відповідями для операторів лінії WhatsApp. Спочатку було запущено лінію з двома операторами із залучення громад, але пізніше до роботи підключилися медичні працівники для надання допомоги у вирішенні деяких питань. Крім того, було створено групу WhatsApp між операторами для координації відповідей та розроблено інструкції з реєстрації й відстеження відповідей. З моменту запуску лінія стала дуже популярною, і тепер через неї можна отримати відповіді на набагато ширший спектр запитів, включно з підтримкою перуанського населення. Прочитайте [повний звіт](#), щоб дізнатися, як було організовано цю лінію, й отримати доступ до винесених уроків та інструментів.



Колумбія 2018 Двоє венесуельських мігрантів уперше зателефонували своїм родинам після того, як покинули Венесуелу.
© Еріка Піерос

Непал, 2014 Середня школа міста Кабілаш реалізує програму Червоного Хреста разом з молодшими волонтерами Червоного Хреста (JRCV), які дізнаються про готовність до стихійних лих і про те, що робити в надзвичайних ситуаціях. Діти побудували підпірну стінку, щоб захистити свою школу від землетрусів і зсувів, вивчили базові заходи першої медичної допомоги та відпрацювали евакуацію та інші процедури в надзвичайних ситуаціях.
© Роб Фью / МФТЧХ і ЧП



МОДУЛЬ 7

РОБОТА З НАСКРІЗНИМИ АСПЕКТАМИ

Захист, гендер та інклюзія

Як залучення громад і підзвітність (ЗГП), так і ЗГП спрямовані на те, щоб усі програми Червоного Хреста та Червоного Півмісяця та операції з реагування на надзвичайні ситуації були орієнтовані на людей, були інклюзивними, користувалися довірою та були безпечними. Хоча вони мають спільну мету, ЗГП та ЗГІ зосереджені на різних аспектах створення якісних програм. ЗГП пропонує підходи та інструменти для забезпечення того, щоб голоси членів громади були чітко почуті та використані для спрямування нашої роботи, тоді як ЗГІ орієнтовано на те, щоб ми «не нашкодили», щоб ніхто не опинився поза увагою, не почувався покинутим або не залишився в небезпеці. Тому для забезпечення високої якості програм та заходів, які мають тривалий позитивний вплив на громади, необхідні обидва підходи — і ЗГП, і ЗГІ.

Що таке ЗГІ?

Захист, гендер та інклюзія (ЗГІ) — це визначення підходу МФТЧХ і ЧП до комплексного усунення причин, ризиків та наслідків насильства, дискримінації та ізоляції.

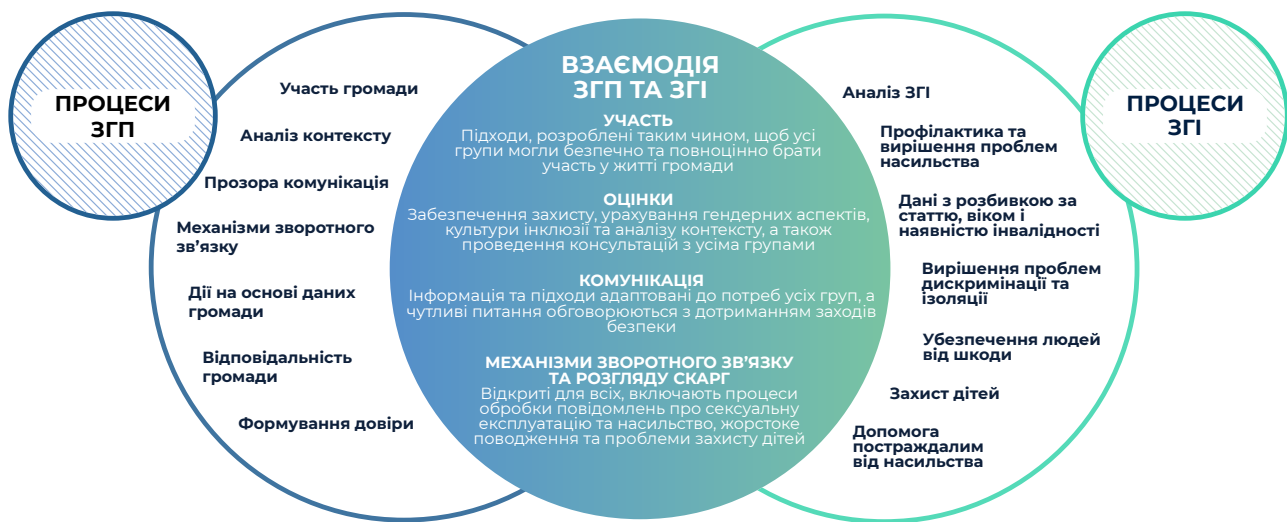
Захист та «інклюзія» означають конкретні дії в інтересах людей, які піддаються ризику. Поняття «гендер» і «різноманітність» належать до безлічі взаємопов'язаних факторів, які ми враховуємо для ефективного виконання роботи із захисту та інклюзії.

Цей підхід передбачає комплексне вивчення взаємопов'язаних факторів, що впливають на ризики та наслідки насильства, дискримінації та ізоляції. В основі підходу ЗГІ лежить аналіз того, як кожна людина по-різному зазнає впливу потрясінь і криз, виходячи з наявних раніше співвідношень сил, структур і доступу до основних ресурсів, і як це призводить до різних рівнів уразливості, можливостей, ризиків та нараженості на насильство. У кінцевому підсумку це впливає на їхній доступ до допомоги та захисту, а також на їхню здатність впоратися з проблемою та відновитися.

Робота МФТЧХ і ЧП щодо вирішення проблем ЗГІ спирається на чотири керівні принципи: гідність, рівний доступ, участь та безпека (DAPS). Це фундамент, на якому побудовано «Мінімальні стандарти МФТЧХ і ЧП із захисту, гендерних питань та інклюзії в надзвичайних ситуаціях».

ЗГІ включає низку спеціалізованих послуг, які мають надаватися лише особами з відповідною підготовкою та технічними навичками, зокрема такими, як інклюзія людей з інвалідністю, інклюзія сексуальних та гендерних меншин, гендерна рівність, боротьба з расизмом, захист дітей, запобігання та реагування на сексуальне та гендерно-зумовлене насильство (СГЗН), запобігання сексуальній експлуатації та насильству (ЗСЕН) та торгівлі людьми (ТіР).

Опис ЗГП див. на стор. 11.



Взаємодія ЗГП та ЗПІ

Як ЗГП допомагає ЗПІ?

- Проводячи гендерний аналіз та аналіз різноманітності, додайте питання, які допоможуть краще розуміти канали та джерела інформації, яким довіряють і віддають перевагу різні гендерні та вікові групи у громаді, зокрема те, за яких умов люди з різних груп почуватимуться найкомфортніше під час передавання відгуків і скарг.
- Вказівки та інструменти щодо спільного планування та управління проектами, щоб громади могли відігравати активну та значущу роль у розробці й реалізації програм та заходів ЗПІ, а також керуванні ними.
- Вказівки та інструменти з практичної роботи з комітетами громад і представниками програм та забезпечення виконання ними своєї ролі.
- Інструменти та підтримка для створення механізмів зворотного зв'язку з населенням для збору відгуків про послуги ЗПІ, а також відгуків чутливого характеру або серйозних скарг.
- Навчання співробітників і волонтерів ЗПІ підходам із залучення громад та підзвітності.
- Вказівки та інструменти для моніторингу задоволеності громади та рівнів залученості та підзвітності в рамках заходів і програм ЗПІ.

Як ЗГП допомагає ЗПІ?

- Інструменти та вказівки з аналізу гендерних аспектів та різноманітності (як частина контекстного аналізу – див. стор. 46), метою якого є розуміння того, як гендер, інвалідність, вік, етнічне походження, національність або громадянство, мова, релігійні переконання, політичні погляди, соціальне походження, сексуальна орієнтація, зовнішність і колір шкіри впливають на рівень бар'єрів, з якими стикаються люди у своїх спробах задовольнити основні потреби, бути визнаними та інтегрованими в суспільство, а також бути убезпеченими від шкоди.
- Допомога в забезпеченні систематичного збору даних із розбивкою за статтю, віком та наявністю інвалідності.
- Вказівки та підтримка з розробки та адаптації інформації для кращого охоплення різних груп, наприклад дітей, жінок і людей з інвалідністю.
- Вказівки про те, як безпечно й не завдаючи шкоди взаємодіяти з громадами на чутливі теми, такі як СГН, гендерні ролі, дискримінація маргіналізованих груп або захист дітей.
- Вказівки та підтримка для забезпечення того, щоб відгуки та скарги чутливого характеру, пов'язані із ЗСЕН, захистом дітей, жертвами насильства, включно із СГН, та інші питання захисту, були зв'язані із внутрішнім механізмом захисту та шляхами перенаправлення та правильно оброблялися відповідно до підходу, орієнтованого на постраждалих.
- Підтримка та методи вирішення проблем активної та безпечної участі жінок, дітей, літніх людей похилого віку, людей з інвалідністю та інших маргіналізованих груп у розробці та веденні програм і операцій – і щоб ми не сприяли наявній нерівності та підвищенню ризиків безпеки у громадах через підходи, які ми використовуємо.

Боротьба з СГЗН у Кокс-Базарі, Бангладеш

Коли в результаті оцінки з'ясувалося, що пандемія COVID-19 погіршує ситуацію з СГН, дитячою працею та торгівлею людьми в таборах біженців у Кокс-Базарі, команди ЗГП та ЗГІ Товариства Червоного Півмісяця Бангладеш спільно розробили та почали поширювати інформацію про запобігання СГЗН і торгівлі людьми, про правильне виховання дітей під час пандемії, про безкоштовні послуги та шляхи направлення до табору. Команда ЗГІ проводила заняття в громаді, а команда ЗГП допомагала поширювати інформацію через гучномовці й інформаційні центри та під час відвідування домогосподарств.

Підтримка команд із надання допомоги для дотримання стандартів ЗГП та ЗГІ під час розподілу допомоги в Мозамбіку

У рамках ліквідації наслідків циклону «Ідай» члени команд ЗГП та ЗГІ спільно розробили комбінований контрольний список для розподілу допомоги. Контрольний перелік допоміг персоналу з надання допомоги завдяки розміщенню загальної інформації на одній сторінці з практичними діями, які необхідно виконати до, під час та після розподілу допомоги, щоб дотриматися мінімальних стандартів ЗГП та ЗГІ.

Інструменти ЗГІ, які вам допоможуть

- [ЗГІ у двох словах](#)
- [Мінімальні стандарти ЗГІ](#)
- [Набір інструментів «ЗГІ у надзвичайних ситуаціях»](#)
- [Платформа для створення інклюзивних програм](#)



Україна Волонтери УСВП спілкуються з матерями та дітьми під час заходів на свіжому повітрі © Український Червоний Хрест

Змінення поведінки, інформування про ризики та залучення громад

Підходи на основі участі є важливою частиною програм зі змінення поведінки в галузі охорони здоров'я, WASH та зниження ризику стихійних лих, включно з [еCBHFA](#) (охорона здоров'я та перша допомога на основі фактичних даних), [протиепідемічними заходами для волонтерів \(ПЗВ\)](#), [8 кроками з пропаганди гігієни та формуванням програм і діями з урахуванням кліматичних факторів](#), а також заходи з реагування на надзвичайні ситуації в галузі охорони здоров'я. Проте всі програми та операції Червоного Хреста і Червоного Півмісяця мають забезпечувати виконання мінімальних дій для ефективного залучення громад та підзвітності, про які йдеться в модулі 4 (див. стор. 38) та модулі 5 (див. стор. 74). Ці дії можна використовувати як корисне нагадування або інструмент для «перехресної перевірки» того, що вже виконується, а також для виявлення прогалин або областей, у яких можна посилити залучення громад. У цьому модулі описано деякі найпоширеніші способи використання інструментів та підходів до залучення громад і підзвітності для поліпшення якості, посилення впливу та підвищення стійкості програм зі змінення поведінки та протидії епідеміям на основі уроків, винесених у рамках Руху.

Що таке змінення поведінки?

Змінення поведінки спрямоване на поліпшення ситуації шляхом підтримки членів громади у прийнятті безпечних та здорових моделей поведінки. Приклад такої підтримки – надання людям можливості використовувати довговічні протимоскітні сітки, оброблені інсектицидами, або мити руки, коли це необхідно. Проте змінення поведінки – це не одноразова подія, а процес, який відбувається в кілька етапів. Порядок етапів такий: вивчення проблеми (1 – знання), формування позитивної думки про змінення поведінки для вирішення проблеми (2 – схвалення), формування наміру змінити поведінку (3 – намір), включення нової поведінки до своїх звичок (4 – практика) і, нарешті, розповсюдження цієї поведінки поміж інших людей (5 – розповсюдження). Додаткову інформацію про це див. у [посібнику МФТЧХ і ЧП щодо змінення поведінки](#).

Що таке інформування про ризики та залучення громад?

Інформування про ризики та залучення громад (ІРЗГ) є ключовим компонентом загального реагування системи охорони здоров'я на епідемію і належить до процесів і підходів для систематичного залучення та спілкування з людьми та громадами метою заохочення та створення умов для формування у них здорової поведінки та запобігання поширенню інфекційних захворювань під час спалаху. Це передбачає:

- Створення системних механізмів зворотного зв'язку із громадою для розуміння переконань, страхів, чуток, запитань і припущень про хворобу, що циркулюють у громадах, і формування на їх основі заходів реагування.
- Поширення своєчасної, точної інформації про епідемію через канали, що користуються найбільшою довірою, щоб підтримати людей у вжитті практичних заходів, які скорочують поширення інфекції, і знизити рівень страху, стигматизації та паніки шляхом боротьби з чутками та дезінформацією.
- Виявлення та підтримка запропонованих громадою рішень для запобігання поширенню інфекції та взяття спалаху під контроль, оскільки саме дії членів громади сприятимуть припиненню (чи підтримці) спалаху.

ІРЗГ допомагає зміцнити довіру до гуманітарних організацій, що особливо важливо під час спалахів інфекційних захворювань, коли страх, дезінформація та чутки заважають людям визначити, яка інформація є надійною та заслуговує на довіру. Це може призвести до того, що люди вживатимуть неефективних заходів профілактики, що підвищить ризик зараження. Відомо, що громади, які не розуміють або не приймають втручання в галузі охорони здоров'я або сприймають їх як загрозу, можуть вдаватися до насильства, як це сталося під час спалаху лихоманки Ебола в Демократичній Республіці Конго (ДРК). Відсутність довіри обмежує участь громади, і люди можуть не співпрацювати у заходах, спрямованих на зупинення поширення інфекції, таких як оперативна реєстрація та ізоляція інфікованих.

ЧОМУ ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАД Є ВАЖЛИВОЮ ЧАСТИНОЮ ПРОЦЕСУ ЗМІНЕННЯ ПОВЕДІНКИ ТА ІНФОРМУВАННЯ ПРО РИЗИКИ?

1. Ми не можемо змінити за самих людей їхню поведінку.

Вони мають бути активно задіяні, розуміти та підтримувати процес.

2. Змінення поведінки – це складний процес.

Рідко все буває так просто – сказати людям, що робити, і вони це роблять.

3. Громада знає краще.

Представники громади краще за інших знають, що необхідно для успішного просування більш безпечних та здорових практик і що може цьому завадити.

4. Довіра – ключовий елемент.

Якщо громади не довіряють нам, вони не будуть нас слухати, брати участь у програмах або виконувати дії, необхідні для боротьби з епідемією, і навіть можуть відреагувати ворожістю та насильством.

5. Нам потрібно слухати і діяти.

Зворотний зв'язок має вирішальне значення для розуміння сприйняття громади та адаптації наших програм і заходів реагування, щоб підтримувати їх актуальність та ефективність.



Україна Залучення громад Саджання квітів УСВП тісно працює з громадами організовуючи об'єднаний громадський захід.
© Український Червоний Хрест

Як залучення громад може підтримати програми змінення поведінки та ІРЗГ?

1. Отримати більш глибоке розуміння громади поза конкретними моделями поведінки

Через додавання запитань з інструменту оцінки залучення громад та підзвітності до оцінки змінення поведінки та реагування на епідемії. Це можуть бути, наприклад, запитання, які допомагають зрозуміти, яким джерелам інформації довіряють різні групи і які з них вони використовують, як їм найзручніше надавати зворотний зв'язок, як вони ставляться до Червоного Хреста і Червоного Півмісяця або наскільки високий рівень соціальної згуртованості між різними групами.

- Вказівки щодо оцінки та аналізу контексту див. на стор. 40.
- Див. Інструмент 13: «ЗГП в оцінюванні» та інструмент 16 Посібник з Обговорення у фокус-групах

2. Повідомляйте про мету програми, а не тільки про поведінку або ризики

Надання інформації про організацію та мету програми або заходів реагування є ключовим елементом підзвітності і підвищує довіру між організацією та громадами, яким вона служить. Традиційно національні товариства дуже добре розповідають про питання охорони здоров'я, гігієни та ЗРСЛ, але іноді забувають пояснити, що собою являє національне товариство, поінформувати про цілі та терміни програм чи операцій, а також затримки, проблеми чи зміни в них.

- Докладнішу інформацію про прозору комунікацію див. на стор. 61 і 93.
- Використовуйте інструмент 17 «Зустрічі з громадою» та інструмент 19 Матриця методів комунікації

3. Посилення участі громади та підтримка рішень, керованих громадою

Програми зі змінення поведінки включають участь вже у своїй основі. Однак деякі інструменти та контрольні списки з цього посібника можуть допомогти посилити участь протягом усього циклу програми. Наприклад, через вказівки зі створення збалансованих та репрезентативних громадських комітетів, узгодження критеріїв відбору та визначення одержувачів допомоги, а також забезпечення участі протягом усього періоду реалізації програми. Під час епідемії дуже важливо працювати з громадами, щоб знайти застосовні на місцях практичні рішення для запобігання поширенню інфекції. Члени громади розуміють унікальні проблеми, з якими вона стикається, і те, як санітарні заходи, такі як фізичне дистанціювання та ізоляція, системи спостереження для відстеження контактів тощо можна адаптувати для роботи в контексті конкретної громади.

- Вказівки щодо участі в оцінюванні див. на стор. 42.
- Вказівки щодо участі в плануванні та розробці див. на стор. 52.
- Вказівки щодо участі в обговоренні та визначенні критеріїв відбору див. на стор. 89.
- Вказівки щодо участі в етапах впровадження та моніторингу див. на стор. 64.
- Вказівки щодо участі в оцінюванні див. на стор. 69.
- Використовуйте Інструмент 16: «Посібник з обговорень у фокус-групах», інструмент 17 «Зустрічі з громадою» та інструмент 18 «Підходи на основі участі для критеріїв відбору»
- Див. [посібник із розробки рішень для боротьби з COVID-19, керованих громадою](#).
- [Посібник зі стимулювання участі дітей у реагуванні на COVID-19](#).

4. Створення механізмів зворотного зв'язку із громадою

Проактивні механізми зворотного зв'язку допомагають відстежувати переконання, страхи, чутки, запитання та припущення громади як щодо вирішуваної проблеми, так і щодо організації в рамках програм змінення поведінки та заходів із протидії епідеміям. Дослухання до відгуків громади та вжиття заходів відповідно до них зміцнюють довіру до втручання. Це також допомагає посилити вплив, оскільки інформація та повідомлення, що передаються представникам громади, можуть регулярно оновлюватися з урахуванням останніх побоювань, уявлень і чуток, що циркулюють у громаді. Це передбачає підтримку волонтерів у проведенні більш змістовних дискусій із членами громади та дає змогу адаптувати інформацію до конкретних потреб або проблем різних груп. Механізми зворотного зв'язку з населенням також можуть допомогти

виявляти проблеми з технічними засобами (такими як туалети, устаткування для миття рук або медичні центри), які можуть перешкоджати людям застосовувати на практиці більш безпечні та здорові моделі поведінки.

- Настанови зі створення механізму зворотного зв'язку див. на стор. 103.
- Див. інструмент 15 «Комплект матеріалів для зворотного зв'язку».
- Див. [пакет матеріалів для зворотного зв'язку з громадою щодо COVID-19](#).

5. Посилення заходів із соціальної мобілізації за допомогою засобів масової інформації та цифрової комунікації

Засоби масової комунікації, такі як радіо, телебачення та соціальні мережі, можуть допомогти розширити охоплення традиційної очної соціальної мобілізації за рахунок звернення до великої кількості людей за короткий час. Як приклад можна навести радіобесіди з експертами, під час яких слухачі можуть ставити запитання, показ коротких сюжетів у мобільних кінотеатрах, групи WhatsApp з фахівцями, які готові відповісти на запитання, або використання платформ соціальних мереж, таких як Facebook або Twitter, для проведення кампаній.

- Див. інструмент 19 «Матриця методів комунікації».
- На порталі взаємодії з громадами можна знайти навчальні пакети з використання радіо, мобільних кінотеатрів та соціальних мереж.
- Див. інформацію про використання соціальних мереж для інформування про ризики у посібнику щодо COVID-19.

6. Навчання персоналу й волонтерів принципам залучення громад і підзвітності

Усі співробітники та волонтери повинні мати розуміння, знання та потенціал для усвідомленого залучення громад у програми та операції. Навчальні пакети із залучення громад можуть містити корисні модулі або заходи, які можна використовувати для доповнення навчальних пакетів з охорони здоров'я, WASH і ЗПСЛ. Наприклад, дводенний тренінг із залучення громад для місцевих організацій містить модулі з прозорості комунікації, підходів, що базуються на широкій участі, і механізмів зворотного зв'язку. Для боротьби з COVID-19 в Африці команди з охорони здоров'я та залучення громад і підзвітності розробили спільний навчальний пакет з ПЗВ та ІПЗГ, який було передано співробітникам підрозділів з охорони здоров'я, залучення громад і підзвітності, WASH та реагування на стихійні лиха.

- На порталі взаємодії з громадами можна знайти низку навчальних [пакетів із ЗГП для волонтерів, місцевих організацій та керівників програм](#).
- [Завантажте навчальний пакет із ПЗВ та ІПЗГ під час пандемії COVID-19](#).

ПОШИРЕНІ ПОМИЛКИ ТА ПРОБЛЕМИ

- Результатом залучення громад та підзвітності не має бути розробка матеріалів та ключових повідомлень ІОК (інформаційно-освітньої комунікації) – їх мають розробляти відповідні технічні експерти в галузі охорони здоров'я, WASH та зниження ризику катастроф.
- Занадто велика увага приділяється одностороннім повідомленням як способу змінення поведінки.
- У результаті використання зворотного зв'язку з громадами змінюється тільки те, що ми говоримо (повідомлення), а не те, що ми робимо (дії в рамках програм).
- Відсутність координації діяльності щодо залучення громад, соціальної мобілізації, просування здорового способу життя та гігієни, а також інформування про ризики, що призводить до дублювання, нераціонального використання ресурсів та плутанини у громадах. Це також викликає плутанину серед волонтерів, оскільки виконувати всі ці дії просять часто одних і тих самих волонтерів.
- Відсутність чіткого розуміння того, хто має керувати якими заходами в рамках програми або заходами з реагування, але оскільки роботи зазвичай завжди вистачає на всіх, це питання можна вирішити шляхом ефективної координації між секторами й командами та розробки планів спільної роботи.
- Намагання винайти колесо, коли вже є безліч відмінних ресурсів – див. нижче список посилань на корисні ресурси зі змінення поведінки та ІПЗГ в галузі охорони здоров'я, WASH та зниження ризику катастроф.

ЩО ТАКЕ РІШЕННЯ, КЕРОВАНІ ГРОМАДОЮ, І ЧОМУ МИ МАЄМО ВИЯВЛЯТИ ТА ПІДТРИМУВАТИ ЇХ?

Гуманітарні та медичні кризи, зокрема пандемія COVID-19 та спалахи лихоманки Ебола в Західній Африці та ДРК, навчили нас тому, що для того, щоб заходи з профілактики захворювань були адаптовані, сприйняті, добре зрозумілі та успішні, необхідна конструктивна та усвідомлена взаємодія з місцевими громадами, а також лідерами, яким довіряють люди. Непрактичні або примусові заходи реагування та відсутність діалогу з громадами призводять до розчарування, опору та недотримання вимог, що посилює поширення інфекції.

Наприклад, коли уряд Ліберії ввів карантин у деяких районах Монровії, столиці країни, під час спалаху лихоманки Ебола в Західній Африці, він не консультувався з громадами. Коли люди не могли отримати їжу, воду чи медичну допомогу, вони залишали територію, і карантин довелося скасувати. В інших частинах країни, де лідери громад були активно залучені, вони допомагали, запроваджуючи на місцевому рівні нові правила та створюючи оперативні групи, щоб допомогти зупинити поширення вірусу. Профілактичні заходи включали заборону на доступ незнайомих до громади, заборону на нічліг гостей у помешканнях та обов'язковий 21-денний період очікування для тих, хто хоче переїхати до громади, який допомагав переконатися, що вони не інфіковані вірусом Ебола. У громадах було створено оперативні групи для оповіщення членів громад про випадки інфікування вірусом, забезпечення тих, хто перебував на карантині та ізоляції, їжею, водою та ліками, передавання інформації про нові випадки захворювання до медичних закладів та виявлення спроб приховати факти захворювання або поховання. Президент Еллен Джонсон-Серліф дійшла висновку, що карантин був помилкою, і заявила: «Тепер я знаю, що в таких випадках краще допомагає відповідальність людей, участь громади. Гадаю, ми засвоїмо цей досвід».

Прикладами рішень, що приймаються на рівні громад за підтримки національних товариств Червоного Хреста та Червоного Півмісяця в рамках заходів у відповідь на COVID-19, є гранти, надані Індонезійським Червоним Хрестом оперативним групам на базі громад для здійснення заходів з охорони здоров'я населення з урахуванням конкретних потреб їхніх громад (див. стор. 96), навчання громад і їх забезпечення доступними на місцях матеріалами для будівництва власних станцій для миття рук, навчання ринкових об'єднань проведенню радіопередач та пропаганді безпечної поведінки, надання підтримки громадам у виготовленні власних захисних масок та робота з людьми, що живуть у густонаселених місцях, таких як табори та міські несанкціоновані поселення, для пошуку творчих рішень проблем фізичного дистанціювання та ізоляції хворих. Додаткову інформацію див. у методичних рекомендаціях, прикладах і записі вебінару, присвячених керованим громадою рішенням в умовах пандемії COVID-19.



Східного Тимору 2013 Волонтер Червоного Хреста року Агостоа Ду Сантос Рібєріу відвідує члена своєї громади в Бітіраї, Східний Тимор, щоб пояснити важливість використання москітних сіток. «Коли ми надаємо сітки, ми вчимо людей віддавати перевагу вагітним жінкам та дітям», – пояснює Аугусту. © Віктор Лакен /МФТЧХ і ЧП

Допоміжні ресурси та інструменти із залучення громад і змінення поведінки

Інструмент 21 «Ресурси зі змінення поведінки та ІРЗГ» містить огляд та посилання на деякі з найбільш корисних та придатних до адаптації ресурсів зі змінення поведінки та ІРЗГ, створених у рамках Руху для програм і заходів реагування на епідемії таких захворювань, як лихоманка Ебола, COVID-19 і лихоманка Зіка. До цього інструмента входять посібники з програм змінення поведінки, приклади змінення поведінки та плани ІРЗГ, навчальні пакети, настанови щодо використання таких інструментів, як радіо та мобільний кінотеатр, посібники та шаблони опитувань щодо зворотного зв'язку та сприйняття, а також рекомендації щодо таких питань, як подолання недовіри чи вагання щодо вакцин.



Руанда 2018 Волонтери Червоного Хреста Руанди влаштували мобільний кінотеатр у громаді Руамагана. Кінотеатр привертає увагу громади до гігієнічних процедур, профілактики малярії та інших питань, пов'язаних зі здоров'ям. © Айя Купарінен

Волонтер на кожній вулиці Лівії веде боротьбу проти COVID-19

Коли обмеження на пересування через COVID-19 обмежили доступ волонтерів Лівійського товариства Червоного Півмісяця до населення, філія національного товариства в Бенгазі виступила з ініціативою «Волонтер на кожній вулиці». Цей підхід був спрямований на залучення членів місцевих громад для організації соціальної мобілізації у зв'язку з COVID-19 у районах їхнього проживання. Було підготовано посібник для волонтерів і відеоролик з інформацією про COVID-19, запобіжні заходи, роль волонтера та навички спілкування. Потім через соціальні мережі було запущено опитування, яке дало змогу краще зрозуміти ставлення громади до вірусу та знання про нього. Зібрану інформацію було використано для розробки посібника з поширених питань на основі основних переконань, чуток і прогалин у знаннях у громадах. За допомогою дописів і відео в соціальних мережах було запущено кампанію з набору волонтерів, і після тестування було набрано 202 волонтери, які мали надавати інформацію про COVID-19 у своєму районі або дистанційну підтримку у виконанні таких завдань, як аналіз, переклад, дослідження та оформлення матеріалів. Нові волонтери пройшли вступний інструктаж з Руху, були розподілені в одну з 18 громадських команд по всьому Бенгазі та розпочали обхід будинків у своїх районах. Для координації та постійної підтримки команд волонтерів використовувався Telegram. Оскільки сусіди знали волонтерів і довіряли їм, вони ефективно боролися з чутками та дезінформацією й надавали неоціненну допомогу вразливим членами громади, таким як люди похилого віку або ті, хто має обмежений доступ до інших джерел інформації, таких як телебачення чи Інтернет. Коментар одного із членів громади: «Спочатку навколо вірусу ходило дуже багато чуток – це викликало розгубленість щодо того, як з ним боротися, але після візиту волонтерів стало зрозуміло, що таке вірус і як запобігти зараженню ним». Зараз цей підхід впроваджується в Лівії та Єгипті й розглядається як метод, що допомагає вирішувати інші проблеми охорони здоров'я в громадах. Прочитайте [повністю практичний приклад](#).

Використання інноваційних підходів для змінення поведінки та ІРЗГ: чат-боти, пересувні кінотеатри, пересувні радіостанції та радіопередачі

Національні товариства по всьому світу використовують низку різних підходів для залучення громад до обговорення питань охорони здоров'я, WASH і ЗПСЛ. Щоб задовольнити суспільний попит на інформацію про COVID-19, Червоний Півмісяць Казахстану запустив чат-бот, який може автоматично відповідати на запитання людей через соціальні мережі, направляти їх у потрібну службу або пересилати коментарі комусь із співробітників національного товариства електронною поштою. Чат-бот був створений після опитування, яке показало, що соціальні мережі та телебачення входять до числа джерел інформації, яким у країні довіряють найбільше. Зараз чат-бот використовується для поширення інформації не тільки про COVID-19, але і про те, як подати заяву на отримання соціальної допомоги та як отримати контактну інформацію про місцевої організації. Відгуки про використання чату допомагають Червоному Півмісяцю Казахстану зрозуміти, яка інформація найбільше потрібна людям. Прочитайте [повний звіт](#). У Руанді національне товариство використовує пересувні кінотеатри та радіопередачі для залучення громад до обговорення питань охорони здоров'я, WASH і ЗПСЛ, зокрема пандемії COVID-19. Пересувні кіносеанси включають демонстрації, запитання й відповіді за участю місцевого населення та місцевих фахівців, а також короткі анімаційні фільми на різні теми, а на пересувному радіо заздалегідь записані передачі транслюються через динаміки на задньому сидінні мотоцикла, який може їздити із села в село. Національне товариство також транслює щомісячні радіопередачі через кілька своїх місцевих організацій. Один чоловік, який відвідав пересувний кінотеатр, прокоментував: «Минулого разу, коли я приходив до пересувного кінотеатру, я дізнався про хвороби, що передаються через воду, про те, як вони поширюються і як їм запобігти. Я довідався про кілька речей, які можна застосувати на практиці: наприклад, як правильно мити посуд і давати йому висохнути перед використанням, як мити продукти перед приготуванням їжі. Також я дізнався, як важливо ретельно мити руки. Тому я змінив свою поведінку, спираючись на те, чого я навчився». Прочитайте повний [звіт](#). На порталі взаємодії з громадами доступні інші приклади та шаблони з використання [радіо](#) та пересувних [кінотеатрів](#).

Індонезія: важливість формування довіри із самого початку

З 2018 року Індонезійський Червоний Хрест за підтримки МФТЧХ і ЧП допомагає громадам підготуватися до поширення захворювань та запобігти їх поширенню в рамках програми забезпечення готовності громад до епідемій та пандемій (СРЗ). Це передбачає створення системи епіднагляду на рівні громад (ЕРГ) для підтримки раннього виявлення та вживання своєчасних заходів у разі потенційних спалахів захворювань. РМІ використав шість місяців між впровадженням двох навчальних пакетів, які включали модуль із залучення громад, для зміцнення стосунків із місцевою владою та громадами, встановлення довіри та проведення заходів щодо санітарної просвіти та пропаганди здорового способу життя. Такий поетапний підхід сприяв більш плавному впровадженню ЕРГ з ширшим охопленням і кращими результатами, оскільки зацікавлені сторони були залучені до програми і мали відповідні зобов'язання, а громади вже отримували переваги та розглядали волонтерів Червоного Хреста як цінне джерело медичної інформації. У результаті громади були краще мотивовані інформувати волонтерів про серйозні захворювання, а волонтери були більш компетентними у повідомленні місцевих органів охорони здоров'я про сигнали тривоги ЕРГ. Прочитайте [повний звіт](#).

Підходи на основі участі до вирішення проблем управління відходами у Шрі-Ланці

Товариство Червоного Хреста Шрі-Ланки (ТЧХШЛ) використало десяти етапний підхід під назвою «сприяння зміні поведінки» (СЗП) для вирішення проблеми менструальних відходів в одній зі шкіл. Під час контрольного відвідування волонтери ТЧХШЛ помітили великі купи сміття у школі та поруч із нею, серед яких були використані гігієнічні прокладки. Згідно з підходом СЗП в ТЧХШЛ спочатку спробували зрозуміти, чому існує ця проблема, провівши групові обговорення з впливовими особами у громаді, такими як вчителі чоловічої та жіночої статі, батьки та школярки. Вони виявили, що, коли сміттєві баки в жіночих туалетах переповнюються гігієнічними прокладками, чоловіки-прибиральники не хочуть їх прибирати, і відходи накопичуються навколо школи. Було застосовано процес проєктування, орієнтований на користувача, для вирішення трьох ключових проблем: 1) як спалювати менструальні відходи; 2) як запобігти контакту чоловіків із гігієнічними прокладками; 3) як забезпечити приватність дівчат. Рішенням стала піч для спалювання сміття, встановлена поруч із жіночим туалетом. Тепер дівчата можуть спокійно викидати прокладки, а чоловіки-прибиральники – спалювати відходи, не переносючи їх. Було проведено третю консультацію з батьками та співробітниками школи, щоб вирішити, хто і що робитиме, при цьому батьки-чоловіки погодилися допомогти в будівництві та встановленні. Цей процес постійно вдосконалювався, і після його успішного впровадження аналогічний підхід було прийнято в інших школах у цьому районі. Прочитайте повністю [практичний приклад](#).

ДОДАТОК 1

Інструментарій ЗГП

#	ІНСТРУМЕНТ ЗГП	ПРИЗНАЧЕННЯ
1	Інструктаж ЗГП для керівництва вищої ланки	Коротка сесія з презентацією в ppt для керівників вищої ланки пояснює, що таке ЗГП, окреслює його переваги для репутації організації, фінансування та партнерських відносин, ефективності, якості та фінансової стійкості.
2	Шаблон політики ЗГП	Шаблон, який допоможе вам розробити стратегію ЗГП, з рекомендаціями щодо того, що має бути включено в кожен розділ, і деяким вмістом, який допоможе вам розпочати роботу. Політика ЗГП визначає зобов'язання організації, а також ролі та відповідальність різних відділів-
3	Семінар з самооцінки та планування ЗГП	Цей інструмент включає нотатки інструктора, робочі таблиці та слайди PowerPoint для проведення одноденного семінару з самооцінки та планування ЗГП. Цей семінар можна додати до триденного тренінгу ЗГП з метою розробки чіткого плану дій щодо того, як національне товариство може зміцнити ЗГП інституційно та в рамках програм та операцій-
4	Шаблон стратегії ЗГП	Шаблон, який допоможе вам розробити стратегію ЗГП, з рекомендаціями щодо того, що має бути включено в кожен розділ, і деяким вмістом, який допоможе вам розпочати роботу. Стратегія визначає, як організація буде зміцнювати ЗГП протягом найближчих років.
5	Шаблон робочого плану ЗГП	Шаблон, який допоможе вам розробити річний план роботи ЗГП, включаючи логічні рамки та план діяльності, з прикладами короткострокових та довгострокових результатів, заходів, індикаторів та термінів.
6	Інструмент формування бюджету ЗГП	Шаблон бюджету ЗГП з рекомендаціями щодо того, що має бути включено та як розрахувати витрати.
7	Інструмент Моніторинг та оцінювання ЗГП	Комплексний інструмент Моніторинг та оцінювання ЗГП, який включає індикатори, питання, засоби верифікації та запропоновані цілі для моніторингу ЗГП на інституційному рівні та в рамках програм та операцій з реагування на надзвичайні ситуації. Кожна вкладка містить пріоритетні індикатори та ширший вибір опцій, якщо потрібно. Також є вкладка з індикаторами для МФЧХ і ЧП, МКЧХ та партнерських національних товариств для моніторингу рівнів ЗГП у їхніх власних організаціях, якості підтримки ЗГП, наданої національним товариствам, та глобальних індикаторів для вимірювання прогресу щодо мінімальних зобов'язань щодо ЗГП. Також є вкладка із запитаннями та варіантами відповідей для базових опитувань та оцінок.
8	Посадові інструкції для персоналу ЗГП	Наведено приклади обов'язків персоналу ЗГП, які можна долучити до посадових інструкцій, зразків посадових інструкцій для персоналу ЗГП, компетенцій персоналу ЗГП та профілів резервних ролей ЗГП.
9	Інструктаж щодо ЗГП для нових співробітників і волонтерів	Шаблон документа з інструкціями, який можна надавати новим співробітникам і в якому описано, що таке ЗГП, мінімальні зобов'язання та дії, діяльність та контакти ЗГП в країні чи регіоні, а також де люди можуть отримати більше інформації та ресурсів.
10	Інструктаж щодо кодексу поведінки	Інструктаж для нових співробітників і волонтерів щодо Кодексу поведінки та його значення для їхньої поведінки в громадах, зокрема, огляд політик захисту, таких як запобігання сексуальній експлуатації та насильству, захист дітей тощо.
11	Контрольний перелік ЗГП для планів	Простий контрольний перелік для керівників програм, секторів, керівників відділів та співробітників ПМОЗ, щоб оцінити, чи достатньою мірою план програми врахував ЗГП.
12	Шаблон дослідження практичного прикладу ЗГП	Шаблон та вказівки для написання практичного прикладу ЗГП для документування підходів або запроваджених заходів ЗГП, впливу, який вони мали, та будь-яких винесених уроків.
13	Інструмент ЗГП в оцінюванні	Опис типу даних, які слід зібрати для ЗГП під час оцінювання, зокрема, методи збору, пріоритетні питання для включення в опитувальники оцінювання, поради щодо збору даних та джерела вторинних даних. Інструмент також визначає, які дані потрібно збирати на кожному етапі реагування на надзвичайну ситуацію, і містить вказівки щодо того, як аналізувати дані про залучення громади за допомогою аналізу МФЧХ і ЧП.

14	Лист запитань і відповідей для волонтерів	Простий бланк із поширеними запитаннями та відповідями, який можна надати волонтерам, щоб допомогти їм точно відповідати на запитання членів громади.
15	Комплект матеріалів для зворотного зв'язку	Комплект матеріалів для зворотного зв'язку містить настанови та інструменти, необхідні для вдосконалення програм, процесів та роботи в цілому за допомогою систематичного вивчення думки громади. Він включає перші кроки зі створення базового механізму зворотного зв'язку, а також рекомендації щодо того, як проводити опитування щодо сприйняття громади, як аналізувати коментарі з оцінками якісного характеру, як поводитися з відгуками чутливого характеру та гарантувати, що всі відгуки обробляються відповідально.
16	Посібник з Обговорення у фокус-групах	Рекомендації щодо проведення ефективного обговорення у фокус-групах, що висвітлює, зокрема, організацію, ролі та відповідальність, а також запитання, які можна задати, щоб допомогти спланувати та відслідковувати підходи до залучення громади.
17	Інструмент для проведення зборів громад	Рекомендації щодо проведення ефективних зборів громади, включаючи організацію, як документувати запитання та відгуки, а також потенційні проблеми та як пом'якшити їхній вплив.
18	Підходи на основі участі для критеріїв відбору	Практичні настанови щодо різних підходів та основі участі та методів, щоб узгодити критерії відбору з громадою та визначити, хто повинен одержувати допомогу, включаючи міркування про принцип «не спричинити шкоди»
19	Матриця каналу зв'язку	Окреслює переваги та недоліки різних каналів комунікації, зокрема, які канали найкраще підходять для певного типу діяльності та поради щодо їх використання.
20	Рекомендації зі стратегії виходу	Рекомендації щодо залучення громад до планування закриття програм із забезпеченням їх належного інформування, можливості брати участь у прийнятті рішень про те, що станеться далі, і можливості надавати зворотний зв'язок чи ставити запитання.
21	Змінення поведінки та ресурси для інформування щодо ризиків та залучення громади (ІРЗГ)	Містить огляд і посилання на змінення поведінки та ресурси ІРЗГ, створені в рамках Руху для програм та реагування на такі епідемії, як Ебола, COVID-19 та вірус Зіка. Сюди входять посібники з програм змінення поведінки, приклади змінення поведінки та плани ІРЗГ, навчальні пакети, рекомендації щодо використання таких інструментів, як радіо та мобільний кінотеатр, посібники та шаблони опитувань щодо зворотного зв'язку та сприйняття, а також рекомендації щодо таких питань, як подолання недовіри чи вагання щодо вакцин.
22	Розробка плану ЗГП для надзвичайних ситуацій	Настанови та шаблон для підготовки стратегії ЗГП та робочого плану для операцій з реагування на надзвичайні ситуації. Дані з цього плану можуть бути включені в загальний план заходів з реагування у надзвичайних ситуаціях.
23	СОП для ЗГП в надзвичайних ситуаціях	Огляд основних завдань та обов'язків співробітників та уповноважених осіб із ЗГП, які працюють у надзвичайних ситуаціях, включаючи часові рамки дій та відповідальність.
24	Контрольні переліки ЗГП для секторів і ролей (у реагуванні на надзвичайні ситуації)	Вказівки щодо практичних дій, які повинні виконувати працівники різних секторів, щоб забезпечити належний рівень взаємодії на різних етапах реагування на надзвичайні ситуації. Ці контрольні переліки допомагають визначити будь-які прогалини або сфери, де можна посилити залучення громади
25	Інструктаж для персоналу «ЗГП в надзвичайних ситуаціях»	Інструктаж щодо ЗГП для персоналу, який бере участь в операціях з реагування на надзвичайні ситуації, зокрема про те, чому нам потрібно взаємодіяти з громадами під час надзвичайних ситуацій, а також ролі та обов'язки всього персоналу щодо посилення ЗГП під час реагування.

ДОДАТОК 2

Навчальні курси щодо залучення громад та підзвітності

Усі навчальні матеріали можна завантажити через www.communityengagementhub.org

НАВЧАЛЬНИЙ КУРС	МЕТА	ЦІЛЬОВА АУДИТОРІЯ	ТРИВАЛІСТЬ НАВЧАННЯ	ДОСТУПНІ РЕСУРСИ
Триденна навчальна програма ЗГП	Для національних товариств, МФЧХ і ЧП, МКЧХ та партнерів національного товариства, які хочуть вдосконалити ЗГП в межах своїх програм, операцій та інституційних методів роботи. Зміст: Призначення та переваги ЗГП Як інтегрувати ЗГП протягом циклу програми ЗГП в операціях з реагування на надзвичайні ситуації Інституціоналізація ЗГП	Особи, які відповідають за планування та управління програмою та операціями. Наприклад, керівництво вищої ланки, керівники секторів, керівники програм, менеджери з ліквідації наслідків стихійних лих, ПМОЗ, ЗГП, менеджери з організаційного розвитку, керівники місцевих організацій.	Три дні Можливість для вищого керівництва долучитися до сесії ЗГП в першій половині дня під час вступу. Четвертий день можна додати для проведення семінару з самооцінки та планування.	<u>Триденний навчальний пакет ЗГП англійською, французькою та арабською мовами.</u> Містить навчальний посібник, презентацію PowerPoint з нотатками доповідача, групові вправи, нотатки інструктора, вибір навчальних сценаріїв. Інструмент ЗГП 3: Семінар із самооцінки та планування включає нотатки інструктора, робочі таблиці та слайди PowerPoint для проведення одноденного семінару з самооцінки та планування ЗГП.
Навчання для співробітників місцевої організації та волонтерів із залучення громади	Підтримка співробітників місцевої організації та волонтерів для підвищення рівня залучення громади до їхньої роботи. Зміст: Що таке залучення громад і чому це важливо? Комунікація з громадами Участь громади Зворотний зв'язок від громад та скарги	Співробітники місцевої організації та волонтери Будь-хто, хто бере участь у виконанні програм і операцій, але не планує їх та не керує ними.	Два дні	<u>Навчання з залучення громади на рівні місцевої організації доступне англійською, французькою та арабською мовами.</u>

НАВЧАЛЬНИЙ КУРС	МЕТА	ЦІЛЬОВА АУДИТОРІЯ	ТРИВАЛІСТЬ НАВЧАННЯ	ДОСТУПНІ РЕСУРСИ
ЗГП на курсах підготовки до надзвичайних ситуацій	Охоплює основи, які необхідно знати всім секторам для досягнення належного рівня ЗГП в рамках операції з реагування на надзвичайні ситуації. Зміст: Підходи ЗГП та те, як вони сприяють проведенню операції реагування Мінімальні дії для інтеграції ЗГП в операції для кожного сектора Доступні ресурси та підтримка для ЗГП в надзвичайних ситуаціях	Доступні підтримка для підтримки ЗГП в надзвичайних ресурсах та ситуаціях Наприклад, охорона здоров'я, управління катастрофами, WASH, житло, допомога, продовольча безпека та засоби до існування, готівка, MEAL, менеджери відділень.	Доступна одноденна або 3-годинна версія	<u>Одноденні та тригодинні навчальні пакети доступні французькою та англійською мовами</u> Містить презентацію PowerPoint з нотатками доповідача, групові вправи, нотатки інструктора, вибір навчальних сценаріїв.
Одногодинний вступ до ЗГП	Основний вступ до ЗГП, його роль у підтримці якісного програмування та мінімальні дії для інтеграції його в нашу роботу.	Просвітницька сесія для персоналу та старших волонтерів.	Одна година	<u>Презентація англійською, французькою та арабською мовами з нотатками доповідача</u>
Інструктаж ЗГП для керівництва вищої ланки	Коротка сесія з презентацією в ppt для керівників вищої ланки пояснює, що таке ЗГП, окреслює його переваги для репутації організації, фінансування та партнерських відносин, ефективності, якості та фінансової стійкості.	Керівники вищої ланки Руху, зокрема, генеральні секретарі, директори, керівники секторів і департаментів, а також рада правління та управлінські ланки	30-60 хвилин Приховані слайди, які можуть бути включені залежно від вільного часу	<u>Інструмент 1: Інструмент Сесія з ЗГП для вищого керівництва</u> включає презентацію ppt з нотатками доповідача та інструкцією щодо підготовки та проведення.
Одноденний тренінг навичок спілкування та зворотного зв'язку	Підтримати волонтерів громади в покращенні їхніх комунікаційних навичок та вирішення складних питань чи ситуацій у громаді. Зміст: Чому важливо добре співпрацювати зі громадами Основні принципи та як вони застосовуються до нашої роботи з громадами Комунікативні навички Реагування на зворотний зв'язок від громади	Волонтери, які працюють із громадами	Один день	<u>Навчальний пакет із презентаціями PowerPoint, іграми та примітками для інструктора англійською, французькою та іспанською мовами.</u>

НАВЧАЛЬНИЙ КУРС	МЕТА	ЦІЛЬОВА АУДИТОРІЯ	ТРИВАЛІСТЬ НАВЧАННЯ	ДОСТУПНІ РЕСУРСИ
Навчання резервного персоналу для ЗГП	Курс ЗГП для резервного персоналу навчає та готує потенційних представників ЗГП для залучення в операціях з реагування на надзвичайні ситуації. Курс охоплює процедури залучення резерву МФЧХ і ЧП та окреслює, як інтегрувати ЗГП в оцінку та планування надзвичайних ситуацій, а також основні технічні навички для ЗГП, такі як прозора комунікація, підходи на основі участі, механізми зворотного зв'язку та інформування про ризики. Також висвітлюються наскрізні аспекти, такі як захист, гендер та інклюзія (ЗГП), а також розвиток потенціалу волонтерів.	Працівники ЧХ/ЧП з досвідом роботи з громадою та підзвітністю у надзвичайних ситуаціях	Вісім днів із проживанням	Цей тренінг проводиться по всьому світу командою ЗГП. Для отримання додаткової інформації звертайтеся за електронною адресою CEA.Geneva@ifrc.org
Навчання за пересувного кінотеатру	Навчати учасників планувати роботу з пересувним кінотеатром та керувати ним, щоб продемонструвати, як здійснювати комунікацію про ризики, залучення громади або соціальні та поведінкові зміни.	Співробітники та волонтери національного товариства на рівні штаб-квартири та місцевої організації. Ті, хто бере участь у реалізації програм охорони здоров'я, WASH та зниження ризику стихійних лих	Чотири дні	Навчальний пакет із презентаціями PowerPoint та вправами англійською та французькою мовами. Включає доставку пересувного кінотеатру для практичних занять
Навчання за допомогою радіопередач	Навчайте учасників планувати та вести радіопередачі, ділитися інформацією з громадами на різноманітні теми та отримувати дзвінки та повідомлення від слухачів.	Співробітники та волонтери національного товариства на рівні штаб-квартири та місцевої організації. Ті, хто бере участь у реалізації програм охорони здоров'я, WASH та зниження ризику стихійних лих	Чотири дні	Навчальний пакет із презентаціями PowerPoint та вправами англійською та французькою мовами. Включає транслявання радіопередачі у прямому ефірі у якості практичного завдання.

ДОДАТОК 3

Від зобов'язань всього Руху щодо залучення громад та підзвітності

- **Підзвітність** – підзвітність означає взаємну відповідальність усіх структурних компонентів Руху за етично та відповідальне використання повноважень та ресурсів. Від них вимагається ставити інтереси людей і громад, яким вони служать, у центрі прийняття рішень. Таким чином гарантується, що гуманітарні дії призведуть до найкращих для них результатів і висновків, і водночас, дотримуватимуться їхніх прав та поважатимуть їхню гідність, підвищуючи їх стійкість до вразливості та кризи. Це передбачає права людей на рівний доступ до допомоги пропорційно їхнім потребам, пріоритетам та перевагам, право на інформацію та право надавати зворотній зв'язок та брати участь у рішеннях, які їх стосуються.

Підзвітність також включає відповідальність за забезпечення дотримання співробітниками і волонтерами Руху всіх юридичних та етичних зобов'язань. Вони зобов'язані захищати та захищати чесність і гідність тих, кому ми прагнемо служити, запобігати сексуальній експлуатації та насильству, корупції та зловживанню ресурсами, а також вживати своєчасних і відповідних коригувальних заходів для вирішення ситуацій, які ставлять під загрозу принципові гуманітарні дії.

- **Залучення громад** – Залучення громад охоплює способи співпраці з окремими особами та громадами. Воно гарантує, що дії Червоного Хреста та Червоного Півмісяця будуть ефективними, інклюзивними, стійкими та підзвітними. Воно дає можливість Руху надавати людям і громадам допомогу і можливість готувати здійснювати позитивні, стійкі зміни у власному житті та на власних умовах. Залучення громад включає процес систематичного слухання, взаємодії та спілкування з людьми та громадами. Воно дає змогу Руху:

- краще розуміти різноманітні потреби, вразливості та можливості людей, яким він надає підтримку
- збирати відгуки, відповідати та діяти на основі зворотного зв'язку та інформації про пріоритети та переваги громади
- надавати безпечні та справедливі можливості для активної участі у прийнятті рішень, які їх стосуються.

Це також передбачає відповідальність прозоро, належним чином та у зрозумілий спосіб повідомити про принципи та цінності Руху, цілі та завдання ініціатив та інформаційних кампаній Руху, чого окремі особи та громади можуть очікувати від нас, а також яким чином окремі особи та громади можуть брати участь та надавати свій внесок. про питання та рішення, які їх стосуються.

- **Захист** – Поняття захисту охоплює: усі види діяльності, спрямовані на забезпечення повної поваги прав особи відповідно до букви та духу відповідних законів, тобто права прав людини, міжнародного гуманітарного права та права біженців. Правозахисні та гуманітарні організації мають проводити цю діяльність неупереджено (незалежно від раси, національного чи етнічного походження, мови чи статі).

ЗАСАДНИЧІ ПРИНЦИПИ МІЖНАРОДНОГО РУХУ ЧЕРВОНОГО ХРЕСТА ТА ЧЕРВОНОГО ПІВМІСЯЦЯ

Гуманізм

Міжнародний рух Червоного Хреста та Червоного Півмісяця, в основі створення якого було бажання надати допомогу без дискримінації пораненим на полі бою, намагається у своїй міжнародній та національній якості запобігти й полегшити людські страждання, незалежно від того, де вони відбуваються. Його метою є захист життя і здоров'я, забезпечення поваги до людини. Він сприяє взаєморозумінню, дружбі, співпраці та міцному миру між усіма народами.

Неупередженість

Він не дискримінує за національністю, расою, релігійними переконаннями, класовими чи політичними поглядами. Він прагне полегшити страждання людей, керуючись виключно їхніми потребами, і надавати пріоритет найневідкладнішим випадкам лиха.

Нейтралітет

Щоб користуватися довірою всіх, Рух не має права брати чийсь сторону у військових діях чи будь-коли брати участь у суперечках політичного, расового, релігійного чи ідеологічного характеру.

Незалежність

Рух незалежний. Національні товариства є допоміжними структурами для гуманітарних служб місцевих урядів і підкоряються законам відповідних країн. Вони мають завжди зберігати власну автономію, щоб завжди мати змогу діяти відповідно до принципів Руху.

Волонтерська служба

Це добровільний рух, що надає допомогу, він не керується мотивами зиску або наживи.

Єдність

В одній країні може бути тільки одне Товариство Червоного Хреста або Червоного Півмісяця. Він має бути відкритим для всіх. Він має вести свою гуманітарну роботу на всій своїй території.

Універсальність

Міжнародний рух Червоного Хреста та Червоного Півмісяця, в якому всі товариства мають рівний статус і поділяють однакову відповідальність та обов'язки, допомагаючи один одному, є всесвітнім.



Міжнародна Федерація Товариств Червоного Хреста та Червоного Півмісяця (МФТЧХ і ЧП) є найбільшою у світі гуманітарною мережею, до якої входять 192 національні товариства Червоного Хреста та Червоного Півмісяця та близько 14 мільйонів волонтерів. Наші волонтери присутні в громадах до настання кризи або катастрофи, під час та після їх настання. Ми працюємо в найскладніших умовах у світі, рятуючи життя та поважаючи людську гідність. Ми підтримуємо громади, щоб вони ставали сильнішими та стійкішими, де люди можуть жити безпечним і здоровим життям і мати можливість процвітати.