راهنمای هلال احمر و صلیب سرخ
برای مشارکت و حساب دهی در جامعه

IFRC

ICRC

فدراسیون بین المللی صلیب سرخ و جمعیت های هلال احمر و کمیته بین المللی صلیب سرخ، جینوا، 2021
میتوانیم هر بخشی از این نشریه را بدون بدست آوردن اجازه قبلی از فدراسیون بین المللی صلیب سرخ و جمعیت هلال احمر استناد، کاپی و به زبان های دیگر ترجمه کرد یا برای رفع نیازهای محلی اقتباس کرد، مشروط بر اینکه منبع به واضح ذکر شده باشد.

عکسهای روی جلد: ©IFRC

با ما به تماس شوید:
به منظور اهداف تجارتی درخواست برای چاپ دوباره باید به سکرتریت IFRC ارسال شود:

آدرس IFRC: Chemin des Crêts 17, Petit-Saconnex, 1209 Geneva, Switzerland
آدرس پوستی: پوست باکس Box 303, 1211 Geneva 19, Switzerland
تلیفون 22 42 730 22(0) 41+ | **فکس** 00 42 730 22(0) 41+ | **ایمیل** secretariat@ifrc.org | **ویب سایت** ifrc.org

آدرس ICRC: 19 Avenue de la Paix 1202 Geneva, Switzerland
تلیفون 01 60 734 22 41 +

سپاسگزاری

باید از همه‌ی کارمندان و رضاکاران نهضت صلیب سرخ و هلال احمر از صمیم قلب سپاسگزاری نماییم که با چنین تعهد و اشتیاق برای بهبود نحوه تعامل و حساب دهی ما به جوامع در سراسر جهان تلاش های خسته گی ناپذیر را انجام داده اند. اصلاح یا بازنگری این راهنما فقط به دلیل یادگیری بهترین شیوه‌ها و نوآوری‌هایی که در برنامه‌ها و فعالیت ها جمعیت های ملی خود عملی کرده اید، امکان‌پذیر بوده است. با ابراز تشکر از تلاش های خستگی ناپذیر شما، ما در به چالش کشیدن سیستم هایی که در آن کار می کنیم پیش رفتیم و حرکت جدیدی را به میان آوردیم که در این راهنما منعکس گردیده است. به همه‌ی شما تبریک میگوییم، که تیم خود را برای پذیرفتن این متقاعد کردید که مکانیزم فیدبک ضروری است، در مورد بودجه برای آموزش کارمندان به منظور تعامل با جامعه استدلال کردید یا تاکید نمودید که باید زمانی وجود داشته باشد تا جوامع بخشی از روند پلان گذاری باشند. در حالیکه هنوز کارهای بیشتری باید انجام شود، نهضت بیش از هر زمان دیگری نیازمند مشارکت اجتماعی و سفیران حسابده خود است!

بطور ویژه، از همه کسانی که در روزهای فوق العاده مصروف و در بحبوحه یک مریضی همه‌گیر جهانی، وقت صرف کردند تا پیش‌نویس‌های مختلف این راهنما را بررسی کنند، تشکری میکنیم. همکاری های ارزشمند شما در شکل‌دهی و بهبود محتوای این راهنما بسیار مهم بوده است.

نویسنده: شارون ریدر (Sharon Reader). دست‌اندرکاران یا همکاران اصلی: الکساندرا سیکوت-لوسک، کارولین آستین، دیوید لوکورسیو، ایندو نپال، اوا ارلاخ، چلی اسگورا، امبرتا باجو و لوئیز تیلور.

فهرست مطالب

سپاسگزاری 1

پیشگفتار 4

چگونگی استفاده از این راهنما 7

مخففات و کلمات اختصاری 8

مادل 1
معرفی 11

مشارکت و حساب دهی جامعه چیست؟ 11
چرا ما نیاز داریم که جوامع را دخیل بسازیم؟ 13
سازمان‌های بشردوستانه چقدر جوامع را دخیل میسازند؟ 14
چگونه می‌توانم به تقویت مشارکت و حساب دهی جامعه در نقش خود کمک نمایم؟ 16
حساب دهی در بخش بشردوستانه 19
منابع مشارکت جامعه و حمایت از حساب دهی 19

مادل 2
تعهدات گسترده نهضت برای مشارکت و حساب دهی جامعه 21

حداقل اقدامات برای مشارکت و حساب دهی جامعه 22
حداقل اقدامات برای نهادینه سازی مشارکت و حساب دهی جامعه 24

مادل 3
نهادینه سازی مشارکت و حساب دهی جامعه 25

نهادینه سازی چیست؟ 25
چرا مشارکت و حساب دهی جامعه را نهادینه سازی کنیم؟ 25
حداقل اقدامات و راهنمایی برای نهادینه سازی مشارکت و حساب دهی جامعه 27
ایجاد محیط مناسب برای مشارکت و حساب دهی جامعه 37

مادل 4
مشارکت جامعه و حساب دهی در برنامه ها 39

ارزیابی ها و تحلیل زمینه 40
پلان گذاری و دیزاین 50
تطبیق و نظارت 61
ارزیابی و یادگیری 69

مادل 5
مشارکت و حساب دهی جامعه در فیدبک اضطراری **77**

چه چیزی به مشارکت جامعه در فیدبک اضطراری کمک مینماید و چه چیزی مانع آن میگردد؟ 77
آمادگی مشارکت جامعه 78
نحوه تعامل با جوامع در طول فعالیت فیدبک اضطراری 79
در تمام مراحل پاسخ 80
در جریان ارزیابی اضطراری 82
در جریان پلان گذاری 86
در جریان تطبیق 93
در جریان ارزیابی و یادگیری 100

مادل 6
میکانیزم های فیدبک جامعه **103**

چرا میکانیزم های فیدبک مهم هستند؟ 104
انواع میکانیزم های فیدبک 105
مراحل راه اندازی یک مکانیزم فیدبک 107

مادل 7
کار با حوزه های(Cross-cutting) متقاطع **115**

محافظت، جنسیت و شمولیت 115
تغییر رفتار و اطلاع رسانی در باره خطرات و مشارکت جامعه 118

ضمیمه 1 **126**

بسته ابزار CEA 126

ضمیمه 2 **128**

کورس های آموزشی مشارکت و حساب دهی جامعه 128

ضمیمه 3 **131**

از تعهدات سراسر نهضت برای مشارکت و حساب دهی جامعه 131

یادداشت های پایانی **132**

پیشگفتار

"برای ایجاد اعتماد با جوامع، باید دانش محلی و فیدبک جامعه را درک کرده و بر بنیاد آن عمل کنیم. این مورد نمی‌تواند اختیاری باشد - ما باید این کار را به طور سیستماتیک و موثر انجام دهیم. به عنوان یک پاسخ دهنده محلی فدراسیون، ما وظیفه منحصر به فردی داریم تا اطمینان حاصل کنیم که مشارکت جامعه در هسته اصلی همه کارهای ما قرار دارد."

- جی آگان چاپاگین، سکرتر جنرال عمومی IFRC

"جوامع تحت تأثیر نه تنها در حالت های خود متخصص هستند، بلکی اولین پاسخ دهندگان و عوامل تغییر نیز هستند. قابل دسترس نمودن یا فعال نمودن اشتراک فراگیر جوامع در همه سطوح کار خوبی نیست - بلکی این یک امر ضروری میباشد. این به معنای ایجاد شیوه های پایدار و سیستماتیک برای جستجو، گوش دادن، عمل کردن و پاسخگویی به صداها و نیازهای جوامع میباشد. کمیته بین المللی صلیب سرخ (ICRC) متعهد به تحقق این امر میباشد."

- رابرت ماردینی، رئیس عمومی کمیته بین‌المللی صلیب سرخ

به چاپ دوم راهنمای صلیب سرخ و هلال احمر برای مشارکت و حساب دهی در جامعه خوش آمدید. از زمان چاپ اولین راهنما در سال 2016، چیزهای زیادی برای بهتر شدن آنها تغییر نموده. تعهدات نهضت در مورد مشارکت و حساب دهی جامعه در شورای نمایندگان سال 2019 به تصویب رسید، شبکه‌ی پر تحرک از متخصصین مشارکت و حساب دهی جامعه توسعه و شگوفا نموده است و ما بیش از هر زمان دیگری شواهد داریم که تعامل قوی تر با جوامع کیفیت و تأثیر کار ما را بهبود می‌بخشد[1]. مهمتر از همه، پاسخ دهی یا اقدامات عملی ما در برابر کووید-19 و ایبولا قابل یاد آوری میباشد، که در آن اعتماد جامعه برای موفقیت همه پروگرام های دیگر حیاتی بود[2].

با وجود این، موانع و چالش‌های مختلفی برای نهادینه کردن یک رویکرد ثابت وجود دارد تا اطمینان حاصل شود که ما واقعاً با ارائه حمایت‌هایی که نیازهای مردم را برآورده میکنند، *ظرفیت‌ها*یا وقار موجود را تضعیف نمیکنیم و به تقویت و انعطاف پذیری طولانی مدت آنها کمک میکنیم و مردم را در مرکز همه فعالیت های خود قرار می‌دهیم.

هدف این راهنمای اصلاح شده کمک به نهضت برای رسیدگی به این موانع و چالش‌ها است و اطمینان حاصل می‌کند که ما همیشه در تمام فعالیت‌های خود با جوامعی با معیارات بالا دخیل هستیم. تغییراتی که همرای ما در دستیابی به این هدف کمک مینماید، عبارتند از:

- تمرکز بیشتر بر نهادینه کردن مشارکت و حساب دهی جامعه در سطح اداره، به عنوان بلوک ساختمانی برای حساب دهی قوی در برنامه ها و فعالیت ها میباشد.
- تاکید بیشتر بر مشارکت و چگونگی ایجاد عملی این امر در برنامه‌ها و فعالیت ها، بنابر این می‌توانیم از "انجام برای" تا "انجام با" جوامع حرکت کنید.
- ساده سازی مشارکت و حساب دهی جامعه با ترکیب چهار بخش قبلی در یک هدف روشن که جوامع نقش فعال در طراحی و مدیریت برنامه ها و عملیات ایفا مینماید.
- کاهش تعداد حداقل اقدامات از 31 به 18 برای مشارکت و حساب دهی جامعه، تا یک رویکرد مستقیم و ساده تر برای ادغام، مشارکت و حساب دهی جامعه در فعالیت های ما ارائه نماییم.

شواهد، تجربه و عقل سلیم به ما می‌گوید زمانیکه واقعاً جوامع را در این موضوع دخیل می‌کنیم و آنها نقش فعال در طراحی و مدیریت برنامه‌ها و فعالیت ها ایفا می‌کنند، بسیار نتایج مؤثر، پایدار و با کیفیت دارند. اما فقط به حرف ما گوش ندهید. در اینجا آنچه کارمندان، رضاکاران، رهبران و اعضای جامعه ما در مورد ارزش مشارکت خوب جامعه و حساب دهی می‌گویند، بطور ذیل ذکر گردیده است:

جوامع

"ما خورسند هستیم که کارمندان صلیب سرخ زامبیا برای ارائه نمودن فیدبک خود در مورد عملی نمودن پروژه بازگشته اند، در بیشتر مواقع، هیچ کس پس از ارزیابی به ما مراجعه نمی‌نماید. تصمیمات از دفاتر آنها بدون دخیل کردن ما و اعضای جامعه در مورد آنچه می خواهیم گرفته می شود. ما افرادی هستیم که می‌توانیم داستان خود و آنچه را که واقعاً می‌خواهیم یا آنچه روی زمین صورت میگیرد، بازگو نماییم، بخاطریکه ما از جمله کسانی هستیم که در این جامعه زندگی مینماییم."

- ایندونا، قریه لیوتو، زامبیا

"در اینجا همه‌ی ما با ابهام زیادی زندگی مینماییم. این بسیار مهم است که سازمان های مانند صلیب سرخ معلومات واضح و دقیقی را ارائه نماید تا به آنچه که جامعه برای اش نیاز دارد گوش دهند و با استفاده از آن معلومات اقدام عملی نماید."

- صالح، مقیم و رضاکار صلیب سرخ در کمپ نیو کاوالا برای مهاجرین در یونان.

کارمندان و رضاکاران ما

"ما به این موضوع پی بردیم و دریافتیم که جوامع به منظور ملحق شدن افراد و به اشتراک گذاشتن معلومات وقت بگذارند و در همین حال فقط معلومات را به اشتراک نگذارند، بلکی به آنها وقت می‌دهند تا سؤال بپرسند و اطمینان حاصل کنند که بطور واضح موضوع را درک می‌کنند."

- اندریا فیلیپس، مدیر پروژه صلیب سرخ در گویانا

"این یک مسئولیت اخلاقی میباشد که هر کس باید آن را بپذیرد که افراد مورد نظر را در این روند شریک سازد و اطمینان حاصل کند که این روند برای آنها مناسب است و نه برعکس آن."

- مدیر پروگرام کمک اساسی، صلیب سرخ لبنان

رهبری

"مشارکت و حساب دهی جامعه در طول فعالیت اضطراری کمک می‌کند تا اطمینان حاصل شود که ما بر اساس نیازهای فوری جوامع آسیب دیده کمک ارائه مینماییم."

- ریتولا تاسمایا، سکرتر جنرال جمعیت هلال احمر اندونزیا.

اندونزیا 2019 هر بار که صلیب سرخ اندونزیا کمک نقدی و کوپن ارائه می کند، اطمینان می دهد که جوامع در مورد معیارهای انتخاب و پروسه توزیع مطلع شده اند. این معلومات به روش های مختلفی به اشتراک گذاشته می شود، بنابراین حتی کسانی که سواد کمی دارند می توانند آن را درک کنند.
© Fajar.dok / IFRC

چگونگی استفاده از این راهنما

این راهنما برای جمعیت های ملی صلیب سرخ و هلال احمر و IFRC، ICRC و جمعیت های ملی همکار که با آنها کار می کنند نوشته شده است. این با هر شخص که می‌خواهد طریقه مشارکت جوامع را در کار خود تقویت کند، مرتبط میباشد و می‌تواند توسط هر سکتور استفاده گردد. برای تعامل و حساب دهی به جوامع رهنمایی ها و وسایل را به منظور اتخاذ رویکردی سیستماتیک و قابل اعتمادتر فراهم میسازد. این جایگزین شیوه‌های خوب موجود نمی‌شود، بلکی به مرفوع سازی هر گونه خلا یا ضعف در جایی که وجود دارد کمک مینماید. در سراسر مطالعات موردی برجسته کردن نمونه‌های عملکرد خوب (و داستان‌های هشداردهنده) از سراسر نهضت گنجانده شده است و از وسایل عملی و بسته‌های آموزشی از این راهنما پشتیبانی می‌کنند که در سرتاسر پیوند داده شده‌اند.

این راهنما در هفت مادل تنظیم شده است که در صورت نیاز می توانیم از آنها به صورت جداگانه استفاده کنیم:

مادل 1: معرفی یک تصویر عمومی از مشارکت و حساب دهی جامعه و نحوه حمایت از کار هلال احمر و صلیب سرخ، از جمله نقش ها و مسئولیت های مختلف و روندهای گسترده تر در بخش بشردوستانه ارائه مینماید.

مادل 2: تعهدات سراسر نهضت مشارکت جامعه و تعهدات حساب دهی اتخاذ شده در شورای نمایندگان 2019 را ارائه مینماید.

مادل 3: نهادینه سازی تشریح مینماید که چرا این مورد بسیار مهم است که مشارکت و حساب دهی جامعه را در پالیسی ها، رویه ها و روش های کار با راهنمایی و وسایل در مورد چگونگی انجام این کار گنجانده شود.

مادل 4: ادغام در پروگرام ها حداقل اقدامات را برای دستیابی به مشارکت خوب جامعه در طول مدت پروگرام با راهنمایی و وسایل در مورد نحوه اجرای هر اقدام مشخص میسازد.

مادل 5: مشارکت جامعه در شرایط اضطراری تشریح مینماید که چگونه میتوانیم به سطح خوبی از مشارکت جامعه دست یافت، زمانی که حالت بسیار اضطراری باشد، زمان کمتر و پیچیدگی بیشتری وجود داشته باشد.

مادل 6: مکانیزم های فیدبک جامعه راهنمایی مرحله به مرحله در مورد چگونگی راه اندازی مکانیزم های فیدبک جامعه در یک پروگرام، فعالیت یا به عنوان بخشی از نهادینه سازی ارائه مینماید.

مادل 7: کار با سکتور های نزدیک بر ارتباطات بین مشارکت جامعه و حساب دهی و حفاظت، جنسیت و شمولیت، تغییر رفتار و اطلاع رسانی درباره خطرات تمرکز مینماید و تشریح میسازد که چگونه این بخش ها باید به بهترین شکل با هم کار کنند.

نظر در مورد این راهنما

این دومین چاپ از راهنمای هلال احمر و صلیب سرخ برای مشارکت و حساب دهی در جامعه میباشد. از زمانیکه نسخه آزمایشی آن در سال 2016 پیش گردید، بر اساس تجربه و درس های آموخته شده، تجدید نظر و اپدیت شده است. این نسخه در طول سال 2021 آزمایش میگردد و در سال 2022 اصلاح و نهایی می شود، بنابراین لطفاً نظرات خود را در مورد این راهنما و اینکه چگونه می توانیم آن را مفیدتر، کاربردی تر و برای استفاده آسان تر کنیم، شریک سازید. نظر خود را به CEA.Geneva@ifrc.org ارسال کنید.

تمام راه کار های این راهنما در https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/ قابل دسترس میباشد

مخففات و اختصارات

AAP	حساب دهی به افراد یا جمعیت های آسیب دیده
ACAPS	متخصصان مستقل در تحلیل و ارزیابی نیازهای بشری
ABC	کمک به تغییر رفتار
ALNAP	شبکه یادگیری فعال برای حساب دهی و عملکرد در اقدام بشردوستانه
ATM	دستگاه خودپرداز صرفی (دستگاه نقدی بانکی)
BOCA	ارزیابی ظرفیت سازمانی شعبه
CBS	نظارت مبتنی بر جامعه
CEA	مشارکت و حساب دهی جامعه
CBAT	تیم های اقدام مبتنی بر جامعه
CDAC	برقراری ارتباط با شبکه جوامع آسیب دیده از حوادث
CHS	معیار اصلی بشردوستانه
CP3	برنامه آمادگی اپیدمی و همه گیری جامعه
CRC	کمیته های مقاومت جامعه
CVA	کمک نقدی و کوپن
CWC	برقراری ارتباط با جوامع
CWG	گروه های کاری جامعه
C4D	ارتباطات برای توسعه
DAPS	کرامت، دسترسی، مشارکت و مصئونیت
DRR	کاهش خطر حوادث
eCBHFA	صحت و کمک های اولیه مبتنی بر شواهد و جامعه
eVCA	ارزیابی آسیب پذیری و ظرفیت افزایش یافته
ECV	کنترول امراض ساری برای رضاکاران
EcoSec	امنیت اقتصادی (ICRC)
FAO	سازمان غذا و زراعت
FAQ	سوالات متداول
FGD	بحث های گروهی متمرکز
HR	منابع بشری
HQ	دفتر مرکزی
IASC	کمیته دائمی بین سازمانی
IEC	معلومات، معلومات و ارتباطات
ICRC	کمیته بین المللی صلیب سرخ
IFRC	فدراسیون بین المللی صلیب سرخ و هلال احمر

IM	مدیریت معلومات
IT	تکنالوژی معلوماتی
KAP	دانش، نگرش و عملکرد
KII	مصاحبه آگاهی دهنده گان کلیدی
KPI	شاخص کلیدی عملکرد
M&E	نظارت و ارزیابی
MHM	مدیریت حفظ الصحه دوره قاعدگی
Movement	نهضت کمیته بین المللی صلیب سرخ و هلال احمر
NS	جمعیت ملی
NGO	سازمان غیر دولتی
NS	جمعیت ملی
NSD	توسعه جمعیت ملی
OCAC	ارزیابی و صدور گواهینامه ظرفیت سازمانی
PASSA	رویکرد مشارکتی برای آگاهی از پناهگاه مصئون
PDM	نظارت پس از توزیع
PHAST	رویکرد مشارکتی به تغییر رفتار حفظ الصحه و مراعت اصول صحی
PMER	برنامه ریزی، نظارت، ارزیابی و گزارش دهی
PGI	محافظت، جنسیت و شمولیت (IFRC)
PRP	برنامه توانبخشی فزیکی
PSEA	جلوگیری از بهره برداری و سوء استفاده جنسی
Q&A	سوال و جواب
RCCE	اطلاع دهی از خطرات و مشارکت جامعه
RFL	بازیابی پیوندهای خانوادگی
SEA	بهره برداری و سوء استفاده جنسی
SDB	تدفین مصئون و با حرمت
SGBV	خشونت جنسی و جنسیتی
SOPs	دستورالعمل های معیاری فعالیت
TiP	قاچاق انسان
UN	سازمان ملل متحد
UNOCHA	دفتر سازمان ملل متحد برای هماهنگی امور بشردوستانه
WASH	ترویج آب، مراعات اصول صحی و حفظ الصحه
WHO	سازمان صحی جهانی

کنیا 2019 صلیب سرخ کنیا، با مشارکت مقامات دولتی، از قدرت جوانان برای کمک به مقابله با شیوع امراض استفاده می کند.
کلپ های مکتب برای توانمند سازی جوانان جهت تبدیل شدن به "قهرمانان" در جامعه خود برای جلوگیری، شناسایی و فیدبک به شیوع امراض ایجاد شده اند.
© Corrie Butler / IFRC

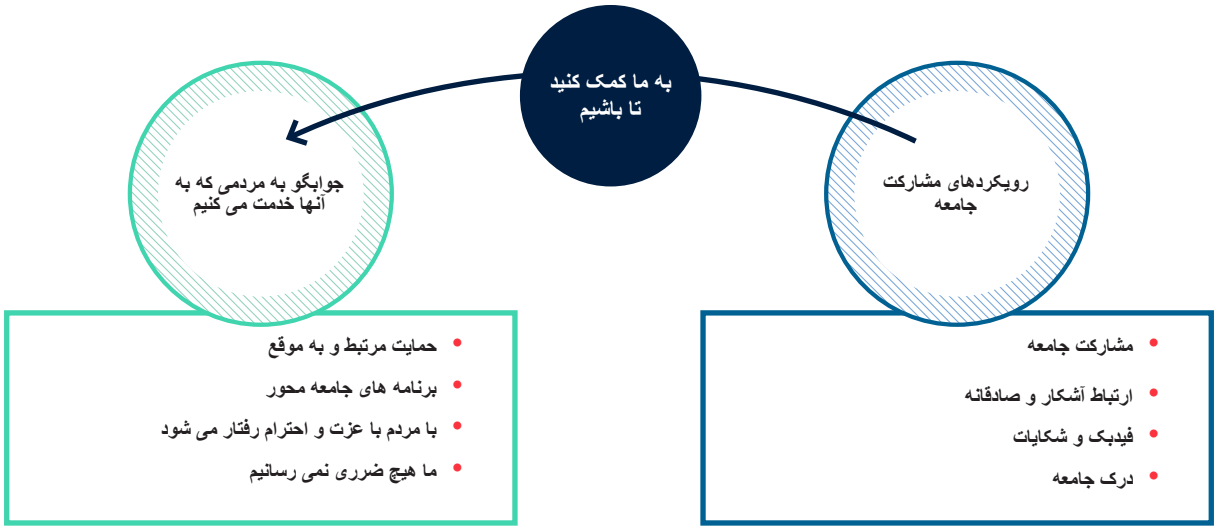
مادل 1
معرفی

مشارکت و حساب دهی جامعه چیست؟

مشارکت و حساب دهی جامعه یک طریقه‌ی از کار است که همه اعضای جامعه را به عنوان شرکای برابر به رسمیت می شناسد و برای آنها ارزش قائل است که نیازها، اولویت ها و ترجیحات متنوع آنها در هر کاری که انجام میدهد، هدایت مینماید. ما با ادغام مشارکت معنی‌دار جامعه، ارتباطات باز و صادقانه و مکانیزم‌هایی برای گوش دادن به فیدبک ها و عمل کردن بر اساس آن، در پروگرام ها و فعالیت ها خود به این امر مهم دست می‌یابیم. شواهد، تجربه و عقل سلیم به ما می‌گوید زمانیکه واقعاً جوامع را در این موضوع دخیل می‌کنیم و آنها نقش فعال در طراحی و مدیریت برنامه‌ها و فعالیت ها ایفا می‌کنند، بسیار نتایج مؤثر، پایدار و با کیفیت دارند.

مشارکت و حساب دهی جامعه کدام چیزی...

- **جدید نیست** – هلال احمر و صلیب سرخ همیشه با جوامع کار کرده است، اما ما همیشه طوریکه لازم است این کار را انجام نمی‌دهیم و اتخاذ یک رویکرد سیستماتیک‌تر می‌تواند کیفیت را بهبود بخشد و از خلا ها در نحوه تعامل با جوامع جلوگیری کند.
- **یک پروگرام یا فعالیت جداگانه** – مشارکت اجتماعی یک طرز فکر یا روشی از کار است که باید بخشی از هر کاری باشد، که ما انجام می‌دهیم و در تمام کارهای ما مدغم شود.
- **وظیفه یک شخص** – حساب دهی را نمی توانیم به یک فرد یا بخش برونی متعلق بسازیم، بلکی همه ما مسئولیت داریم که اطمینان حاصل کنیم که جوامع را به خوبی در کار خود دخیل سازیم
- **یک مانع اضافی یا چوکات که باید نشانی شود** – این بخشی از تعهدات اصلی ما میباشد و برای کیفیت کار و تأثیری که می توانیم داشته باشیم بسیار مهم میباشد.



جامعه کیست؟

اصطلاح "جامعه" که در سراسر این راهنما استفاده می‌شود و به گروهی از افرادی اشاره دارد که تحت تأثیر فعالیت‌ها، پروگرام ها یا فعالیت های سازمان قرار می‌گیرند - از جمله کسانی که حمایت دریافت می‌کنند و کسانی که حمایت نمی‌کنند. جامعه را می توانیم از نظر جغرافیایی یا با ویژگی های شخصی، مانند سن، جنسیت یا وضعیت (به عنوان مثال، زنان حامله) تعریف کرد.

همه افراد یک جامعه یکسان نیستند و در داخل و بین جوامع طیف وسیعی از نیازها، ظرفیت ها و خطرات وجود دارد. بنابراین، وقتی کلمه "جامعه" را در این راهنما می‌بینید، به همه گروپ های متنوعی که یک جامعه را تشکیل می دهند، که در آن زنان، مردان، پسران و دختران، افراد مسن، افراد دارای معلولیت، گروه های مختلف قومی، اقلیت های جنسیتی و گروه های به حاشیه رانده شده یا در معرض خطر شامل میباشد. این شامل نمایندگان جامعه مانند رهبران محلی، سازمان ها و مقامات نیز میباشد.

کلمبیا 2014 کمیته بین‌المللی صلیب سرخ و صلیب سرخ کلمبیا "صنف های آموزشی" را در چندین مکتب در شهر اجرا کرده اند، جاییکه متعلمین یاد می‌گیرند در این محیط بسیار نامطمئن بدون خشونت با هم زندگی کنند. © Didier Revol / ICRC

چرا ما نیاز داریم که جوامع را دخیل بسازیم؟

1. برای درک شرایط و نیازهای جامعه

ما باید با همه گروپ ها و افراد جامعه تعامل داشته باشیم تا نیازها، ترجیحات و موارد خاص آنها را درک نماییم. اگر فرض کنیم که ما می‌دانیم مردم به چه چیزهایی نیاز دارند یا کارها در جامعه آنها چگونه به پیش میرود، در خطر اشتباه گرفتن و ارائه حمایتی هستیم که کمکی نمی‌کند، یا حتی بدتر از آن، آسیب زا میباشد. برای مثال، با شعله‌ور کردن تنش‌های موجود یا حذف گروپ هایی که از قبل به حاشیه رانده شده اند.

2. برای برنامه ها و فعالیت های بهتر و مؤثرتر

هیچ کس جامعه را بهتر از مردمی که در آنجا زندگی مینماید، نمی شناسد. هنگامیکه از دانش و تخصص محلی برای پلان گذاری و مدیریت برنامه ها و فعالیت ها استفاده مینماییم، به احتمال زیاد آن را به درستی درک میکنیم و پشتیبانی مفید، به موقع، مرتبط و با کیفیت بالا را ارائه مینماییم. گوش دادن به فیدبک جامعه به ما هشداری زودهنگام می‌دهد که همه چیز به خوبی کار نمیکند و بینش‌های ارزشمندی در مورد اینکه چگونه می‌توانیم آن را بهبود ببخشیم، به ما می‌دهد.

3. تا با جوامع اعتماد، دسترسی و پذیرش را ایجاد نماییم

ارتباط باز و صادقانه و گوش دادن و عمل به آنچه مردم به ما می گویند، نشانه احترام است که باعث ایجاد اعتماد میگردد. امکان دارد بدون اعتماد مردم نخواهند با ما صحبت کنند، از خدمات ما استفاده کنند، معلوماتی را که به اشتراک می گذاریم باور کنند یا به رضاکاران و کارمندان ما بطور مصئون به جامعه خود خوش آمدید بگوید. زمانیکه مردم به ما اعتماد ندارند، توانایی ما برای کمک به آنها سخت تر و حتی ناممکن میگردد.

4. تا مالکیت و انعطاف پذیری جامعه را تقویت نماییم

مردم که به واسطه بحران آسیب دیده اند، طوری نیستند که قادر به ارائه هیچ کمک نباشند. معمولاً آنها اولین پاسخ دهندگان در بحران هستند و دانش، مهارت ها و ظرفیت هایی دارند که می‌تواند به اطمینان از مرتبط بودن و پایدار بودن کمک همکاری نماید. زمانیکه ما برنامه ها و فعالیت ها را با مشارکت جوامع طراحی و مدیریت مینماییم، این مورد مالکیت محلی و اتکا به خود را تسهیل میسازد. زمانیکه آنها را دخیل نمی سازیم، ما با آنها به عنوان دریافت کنندگان منفعل کمک رفتار میکنیم، که تلاش های ما برای تقویت انعطاف پذیری جامعه را تضعیف مینماید.

5. تا به تعهدات خود پایبند باشیم

کار در مشارکت با جوامع، هسته اصلی شخصیت حکمی ما میباشد. ما متعهد هستیم که مردم را در مدیریت کمک‌ها دخیل سازیم، در قبال کسانی که می‌خواهیم به آنها کمک کنیم، حساب ده باشیم و مطابق با قانون رفتار صلیب سرخ بین المللی و نهضت هلال احمر برای کمک رسانی در زمان وقوع فاجعه ظرفیت‌های محلی را ایجاد نماییم[3]. اصول آساسی و قواعد کمک های بشردوستانه صلیب سرخ و هلال احمر[4] متعهد به گنجاندن مکانیزم های ارتباط شفاف و فیدبک در زمان پاسخ گویی به وقایع اضطراری میباشد. در ماه دسمبر سال 2019، اولین مجموعه از "تعهدات سراسری نهضت برای مشارکت و حساب دهی جامعه"[5] در شورای نمایندگان به تصویب رسید (به صفحه 21 مراجعه نمایید).

در یک نام چیست؟

نام‌های مختلفی برای توصیف روند مشارکت و حساب دهی جامعه وجود دارد - به عنوان مثال، حساب دهی به افراد یا جوامع آسیب‌دیده (AAP)، ارتباطات ذینفع، حساب دهی به جوامع (ATC)، ارتباط با جوامع (CwC)، یا اخیراً و در پاسخ به سلامت و وبا، اطلاع دهی از خطرات و مشارکت جامعه (RCCE). در حالیکه در زمان وقوع یک اتفاق این مهم نیست که چه نامیده می شود، محدوده وسیع اصطلاحات مختلف مورد استفاده در اداره ها می‌تواند گیج کننده باشد. فقط به یاد داشته باشید، همه این اصطلاحات اساساً یک چیز را توصیف مینماید - روند کار به روشی شفاف و مشارکتی با جوامع کیفیت برنامه ها و فعالیت را بهبود می‌بخشد.

سازمان‌های بشردوستانه چقدر جوامع را دخیل میسازد؟

شواهد جهانی نشان می‌دهد که علیرغم افزایش آگاهی و تعهد به حساب دهی، هنوز خلا های قابل توجهی در نحوه مشارکت سازمان‌های کمک رسانی با جوامع وجود دارد. معلومات ذیل که توسط Ground Truth Solutions جمع‌آوری شده است[6]، نظریات نزدیک به 10000 نفر را در 10 کشور متاثر از فاجعه و بحران نشان می‌دهد[7].

تعهدات به حساب دهی عملی نمی شود

"هر گونه تغییر دگرگون کننده برای ایجاد نفوذ استراتیژیک برای جمعیت های آسیب دیده در نحوه طراحی و اجرای فیدبک های کمکی هنوز فاصله زیادی دارد."

—گزارش مستقل سالانه معامله بزرگ، 2020[8]

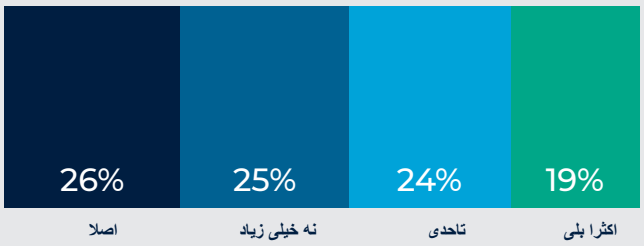
"مشارکت و گنجاندن نظریات افراد آسیب دیده از بحران در طراحی برنامه در سال های 2012، 2015 یک خلاء بود و در سال 2018 همچنان یک خلاء است.

—وضعیت سیستم بشردوستانه، 2018[9]

"فیدبک جمع آوری می شود، اما تاثیر کمی بر طراحی برنامه ها دارد.

—گزارش جوابگویی بشردوستانه، 2020[10]

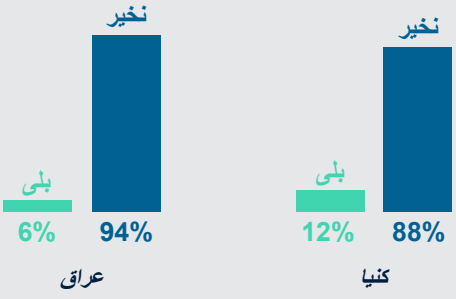
آیا کمکی که دریافت می کنید نیازهای اولیه شما را برآورده می کند؟



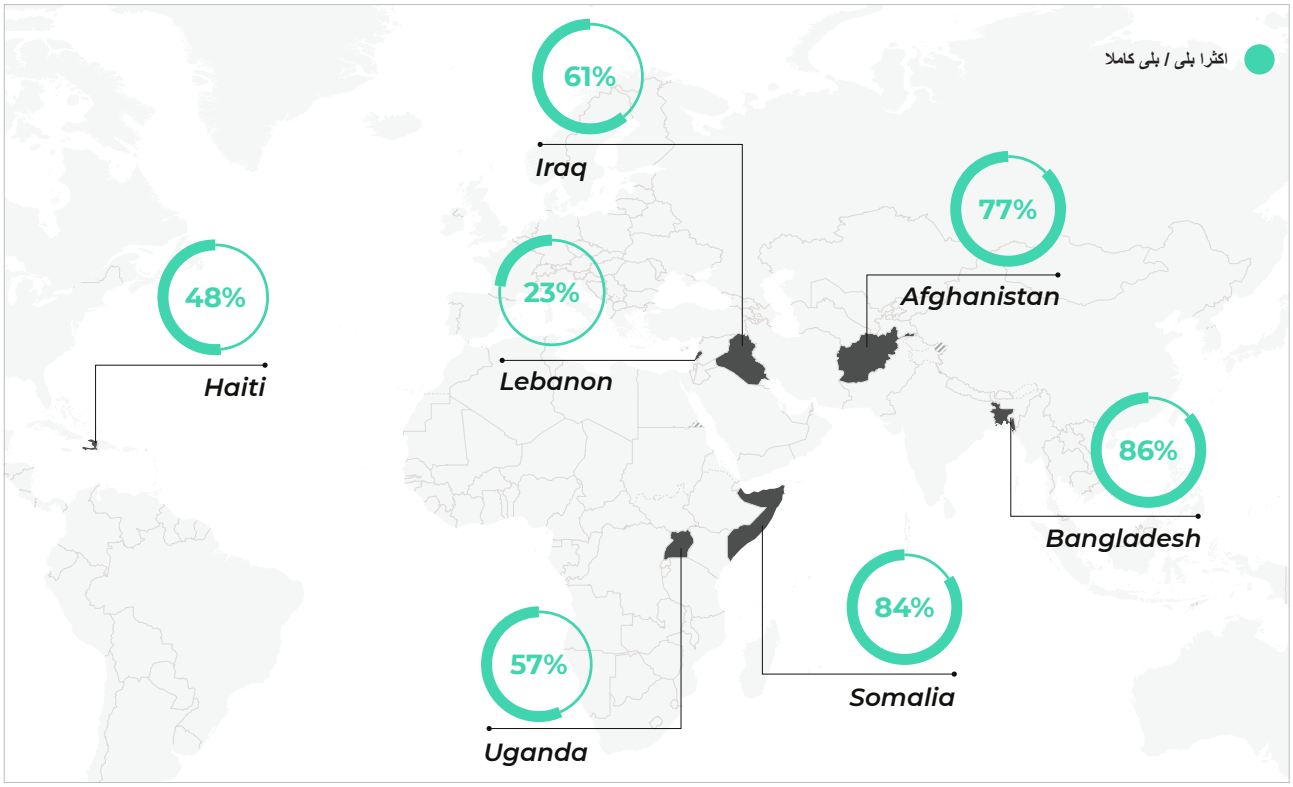
آیا سازمان های کمک رسان به خوبی در مورد برنامه ها و فعالیت های خود ارتباط برقرار می کنند؟

منبع: نظرسنجی از 5000 نفر برای وضعیت نظام بشردوستانه 2018

آیا می دانید سازمان های کمک رسان چگونه تصمیم می گیرند که چه کسی کمک دریافت کند و چه کسی دریافت نکند؟



آیا احساس می کنید که کمک دهندگان نظر شما را هنگام کمک رسانی در نظر می گیرند؟

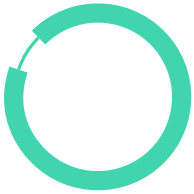


میکانیزم های فیدبک آنقدر که ما فکر می کنیم موثر نیستند

آیا جوابی به پیشنهاد یا شکایتی دریافت کرده اید؟

افراد متضرر
42%
بلی

آیا فکر می کنید که اگر افراد آسیب دیده از سازمان شما شکایت کنند، جوابی دریافت خواهند کرد؟



کمک کننده گان
93%
بلی

اما شواهد قوی وجود دارد که نشان میدهد مشارکت با برنامه های بهتر و روابط بهتر با جامعه همراه است.

گزارش وضعیت سیستم بشردوستانه 2018[11] یک همبستگی آماری معنی دار بین:

- **مشارکت و پروگرام سازی بهتر:** افرادی که گزارش داده اند با آنها مشورت شده و قادر به ارائه فیدبک هستند، دو تا سه برابر بیشتر از افرادی که با آنها مشورت نشده است، در مورد مناسب بودن و کیفیت کمکی که دریافت کرده اند، مثبت اندیش هستند.
- **مشورت گرفتن و احساس احترام کردن:** افرادی که با آنها مشورت شده و قادر به ارائه فیدبک بوده اند، بیش از سه برابر احتمال دارد که بگویند با آنها با وقار و احترام رفتار شده است.

چگونه می‌توانم به تقویت مشارکت جامعه و حساب دهی در نقش خود کمک نمایم؟

رهبری

مادل 3

رویکردهای مشارکت و حساب دهی جامعه را در سازمان خود نهادینه کنید:

- کارکنانی را برای مدیریت این کار استخدام کنید و برای آن بودجه اختصاص دهید
- منصوب نمودن یک گروه کاری برای رهبری نهادینه سازی، از جمله توسعه یک پالیسی CEA و ادغام در استراتیژی ها، برنامه ها، بودیجه ها و پیشنهادات
- حساب دهی را یکی از شاخص های کلیدی عملکرد سازمان قرار دهید و در جلسات درباره پیشرفت آن بحث کنید

برنامه ها و عملیات

مادل 4 5 6

اطمینان حاصل کنید که برنامه یا عملیات شما جوامع را به خوبی دخیل می سازد:

- فعالیت های مشارکت جامعه را در پلان ها، بودیجه و پروپوزل های شامل سازید، از جمله میکانیزم های برای به اشتراک گذاشتن اطلاعات، تسهیل مشارکت، و گوش دادن به فیدبک ها و عمل به آنها.
- به اندازه کافی انعطاف پذیر باشید تا به نیازها و شرایط در حال تغییر جواب دهید
- جلسات مشارکت جامعه را در یادگیری (ترینگ) ها مدغم کنید
- نظارت کنید که برنامه یا عملیات شما تا چه حد نیازهای مردم را برآورده می کند و آیا آنها احساس می کنند که آگاه و دخیل هستند یا نه.

کارکنان CEA

همه نمونه های

تلاشها برای تقویت مشارکت و حساب دهی جامعه را در سازمان خود مطالعه و حمایت کنید:

- ارائه آموزش و حمایت تخنیکی به کارکنان و رضاکاران در تمام سطوح
- میکانیزم فیدبک جامعه را ایجاد و مدیریت کنید
- ایجاد پالیسی ها و برنامه های مشارکت و جوابگویی جامعه، از جمله ادغام با پالیسی ها، ابزارها و آموزش های سایر بخش ها

کارکنان PGI

مادل 7

برای حمایت از برنامه ها و عملیات با CEA کار کنید:

- سوالاتی در مورد چگونگی مشارکت جوامع در تجزیه و تحلیل جنسیت و تنوع بگنجانید
- اطمینان حاصل کنید که رویکردهای مشارکت جامعه بخشی از کار PGI است
- جریان اصلی PGI در رویکردهای مشارکت جامعه

رضاکاران

مادل ها 4 5 6

شخص ارتباطی بین جامعه و جمعیت ملی باشید:

- با به اشتراک گذاشتن معلومات، جواب دادن به سؤالات، و گزارش هرگونه فیدبک به نمایندگی، جوامع را در جریان کار خود دخیل سازید
- اعضای جامعه را در پلان گذاری و ارایه فعالیت های سهیم سازید

مدیریت رضاکارانه / مدیران شعبات

مادل ها 4 5 6

از تعامل خوب با رضاکاران و جوامع اطمینان حاصل کنید:

- مشارکت خوب جامعه در فعالیت های نمایندگی
- به طور منظم (مثلاً ماهانه) با رضاکاران ملاقات کنید و به نظریات آنها در مورد آنچه در جامعه اتفاق می افتد گوش دهید و به آنها عمل کنید.
- با رضاکاران به گونه ای رفتار کنیم که توقع داریم آنها با جامعه رفتار کنند و آنها را در جریان برنامه ها و فعالیت ها قرار دهیم.

برنامه ریزی، نظارت، ارزیابی و گزارش

مادل ها 3 4 5 6

ادغام مشارکت و حساب دهی جامعه در PMER:

- وقتی حساب دهی جامعه در برنامه‌ها وجود ندارد نشانی کنید
- شاخص های را برای سنجش کیفیت مشارکت جامعه در پلان ها و ارزیابی های نظارتی شامل بسازید
- فیدبک جامعه را در نظارت و گزارش دهی بگنجانید
- از آموخته های قبلی حمایت کنید تا برای اطلاع رسانی برنامه های جدید استفاده شود

خدمات حمایتی

مادل ها 4 5 6

اطمینان حاصل کنیم که پروسه ها و پروسیجرهای ما از مشارکت جامعه حمایت می‌کنند:

- تدارکات باید به برنامه ها کمک کند تا وعده های غیرواقعی به جوامع در مورد اینکه چه چیزی و چه زمانی می توانیم ارائه کنیم ندهیم.
- پروسیجرهای مالی، تدارکات و اداری باید به اندازه کافی انعطاف پذیر باشند تا امکان تغییرات را با توجه به نیازهای جامعه فراهم کنند.
- مدیریت اطلاعات و تکنالوژی معلوماتی می توانند با تجهیزات، نرم افزار و مدیریت دیتاها برای میکانیزم های فیدبک حمایت کنند

منابع بشری

مادل ها 3 6

ادغام مسئولیت های مشارکت جامعه در پروسه های منابع بشری:

- مشارکت جامعه را پروسه های معرفی کارکنان و رضاکاران بگنجانید
- مسئولیت ها و شایستگی های مشارکت جامعه را در شرح نقش و پروسه های استخدام مدغم کنید
- از تحقیقات در مورد شکایات حساس حمایت کنید

توسعه جمعیت ملی

مادل 3

حمایت از نهادینه سازی مشارکت جامعه:

- شامل جوابگویی به جوامع در پروسه ها و ارزیابی های توسعه سازمانی[12]
- در استراتیژی های سازمانی، بیانیه های ماموریت و ارزش ها بگنجانید

ICRC، IFRC و جمعیت های ملی همکار

همه ای مادل ها

حمایت از جمعیت های ملی برای تقویت حساب دهی در کارشان:

- برای مشارکت و حساب دهی جامعه، حمایت تخنیکی و بودیجه فراهم کنید
- برای نظارت بر حساب دهی، شاخص ها را در برنامه ها و پلان های عملیاتی اضافه کنید
- از رهبری جمعیت ملی در مورد اهمیت مسئولیت پذیری حمایت کنید
- مشارکت و حساب دهی جامعه را در سازمان خود نهادینه کنید
- با شرکای تحرک هماهنگی کنید تا حمایت از جمعیت های ملی نیز هماهنگ و مکمل باشد.

ترکیه 2020
هدی الفاضل (Houda Al-Fadil)
یک پناهنده سوریه است که از آشپزی لذت می برد. ماجراجویی جدید آشپزی او زمانی آغاز شد که او در یک کورس آشپزی سنتی ترکیه ثبت نام کرد که در یک مرکز اجتماعی مربوط هلال احمر ترکیه برگزار شد.
© Elif Irmak Erkek / Turkish Red Crescent

حساب دهی در بخش بشردوستانه

نهضت در تلاش برای تقویت مشارکت و حساب دهی جامعه تنها نیست. برای حمایت از این هدف چندین طرح جهانی نیز کار مینماید. این تعهدات مشترک از اقدام جمعی برای بهبود مشارکت جامعه در بین سازمان ها حمایت مینماید. این شامل موارد ذیل میباشد:

معیار اصلی بشردوستانه[13]

معیار اصلی بشردوستانه کیفیت و حساب دهی (CHS) 9 این تعهد را تعیین مینماید که سازمان ها و افراد دخیل در فیدبک بشردوستانه می توانند از آنها برای بهبود کیفیت و اثربخشی کمکی که ارائه می کنند استفاده نمایند. آنها کیفیت و ارتباط کمک های بشردوستانه، حساب دهی به افراد آسیب دیده، هماهنگی، یادگیری، مدیریت مردم و جلوگیری از استثمار جنسی و سوء استفاده و تقلب و فساد را تحت پوشش قرار میدهد. حداقل تعهدات و اقدامات هلال احمر و صلیب سرخ برای مشارکت و حساب دهی جامعه با CHS همسو میباشد.

تعهدات کمیته دائمی بین سازمانی در مورد حساب دهی به افراد آسیب دیده[14]

کمیته دائمی بین سازمانی (IASC) مکانیزم اولیه برای هماهنگی کار ادارات ذی دخل در کمک های بشردوستانه میباشد. تعهدات آن در مورد حساب دهی به افراد متاثر، پاسخ دهندگان را ملزم به اطلاع رسانی و همچنان درخواست، شنیدن و عمل به صداها، اولویت ها و فیدبک های افراد آسیب دیده (از جمله در رابطه با شکایات و ادعاهای SEA) مینماید و اطمینان حاصل میکند که گروپ های مختلف مردم آسیب دیده میتواند نقش فعال را در تصمیم گیری ایفا نمایند.

تعهدات معامله بزرگ[15]

معامله بزرگ (Grand Bargain)، که در جریان اجلاس جهانی بشردوستانه در استانبول در ماه می سال 2016 راه اندازی شد، توافقی منحصر به فرد بین برخی از بزرگترین اهداکنندگان و سازمان های بشردوستانه است که متعهد به نتایج بشردوستانه بهتر برای مردم آسیب دیده از طریق افزایش کارایی، اثربخشی و حساب دهی بیشتر در پرتو Quid pro Quo که به همه‌ی این موارد ارتباط دارند، هستند. در اصل چانه معامله بزرگ دارای هشت جریان کاری بود که دو مورد آن بر بومی سازی و مشارکت متمرکز بود. در سال 2021، چارچوب معامله بزرگ (Grand Bargain 2.0) تصویب شد که بومی سازی و مشارکت جوامع آسیب دیده را به عنوان یکی از دو اولویت توانمند سازی و حساب دهی و گنجاندن یکی از چهار ستون یک نتیجه قابل قبول میداند.

منابع مشارکت جامعه و حمایت از حساب دهی

پورتل تعامل جامعه[16]

مرکز مشارکت اجتماعی یک پلتفورم آنلاین رایگان است که توسط صلیب سرخ بریتانیا میزبانی می‌شود و "یک توقفگاه" برای مشارکت و حساب دهی جامعه فراهم می‌سازد. این مرکز شامل بیش از 300 منبع و بسته های آموزشی، یک بازی آموزش الکترونیکی، یک نقشه تعاملی، یک تالار گفتگو و همچنان وسایل، راهنماها و مطالعات موردی در طیف وسیعی از موضوعات از مکانیزم های فیدبک گرفته تا برنامه های رادیویی میباشد. این پورتل که توسط دفتر امور خارجی، مشترک المنافع و توسعه بریتانیا حمایت مالی می شود، به زبان های انگلیسی، فرانسوی، اسپانیایی و عربی قابل دسترس میباشد. اگر در مورد پورتل کدام پرسش یا پیشنهادی دارید، لطفاً با Laurel Selby از طریق LSelby@redcross.org.uk به تماس شوید.

جعبه ابزار CEA[17]

جعبه ابزار AEC این راهنما را همراهی می‌کند و در پورتل تعامل جامعه از آن میزبانی صورت میگیرد. این بکس وسایل شامل تمپلیت ها، چک لیست ها و راهنمای دقیق میباشد. در سراسر راهنما نشان می‌دهیم که کدام وسایل می‌توانند از شما برای اجرای حداقل اقدامات پشتیبانی نماید.

جمهوری دموکراتیک خلق کوریای شمالی
2016 جو کوم جو (Jo Kum Ju) نقش کلیدی در مدیریت گلخانه های تحت حمایت صلیب سرخ کوریای شمالی تحت برنامه توسعه جامعه یکپارچه آن دارد. او آموزش تخنیک های کشت را به اعضای جوامع همسایه که به دنبال راه اندازی پروژه گلخانه ای خود هستند ارائه میدهد.
© Benjamin Suomela / Finnish Red Cross

مادل 2
تعهدات گسترده نهضت برای مشارکت و حساب دهی جامعه

حداقل تعهدات در سراسر نهضت برای مشارکت و حساب دهی جامعه (CR/19/R1) در شورای نمایندگان به تاریخ 8 دسمبر سال 2019 به تصویب رسید. هدف این تعهدات ستراتیژیک و فراگیر، تضمین رویکردی ثابت در مورد نحوه تعامل و حساب دهی ما با مردم و جوامع در سراسر نهضت میباشد. همه اعضای نهضت، از جمله هر جمعیت ملی، هیئت صلیب سرخ و دفتر IFRC، مسئول انجام و اجرای این تعهدات هستند و این تعهدات برای همه کارمندان و رضاکاران در سراسر نهضت صرف نظر از نقش آنها مرتبط و قابل اجرا میباشند.

تعهد 1: همه بخش های نهضت **متعهد به ادغام مشارکت جامعه و حساب دهی** در استراتیژی ها، سیاست ها و رویه های خود هستند.

تعهد 2: همه بخش های نهضت **متعهد است که بطور منظم تحلیلی از زمینه‌هایی** که در آن کار می‌کنند انجام دهند تا تنوع نیازها، آسیب‌پذیری‌ها و ظرفیت‌های مردم و جوامعی را که می‌خواهند به آنها خدمت و کمک کنند، بهتر درک نمایند و به آنها رسیدگی کنند.

تعهد 3: همه بخش های نهضت **متعهد به تسهیل مشارکت بیشتر مردم و جمعیت محلی**، از جمله رضاکاران جمعیت ملی و کمک به آنها برای به کارگیری دانش، مهارت ها و ظرفیت های خود برای یافتن راه حل های مناسب و موثر برای مشکلات شان هستند.

تعهد 4: همه بخش های نهضت **متعهد است که بطور سیستماتیک به فیدبک های** مردم و جوامعی که ما قصد خدمت به آنها را داریم گوش دهند، به آنها پاسخ دهند و بر اساس آنها عمل کنند.

تعهد 5: همه بخش های **نهضت متعهد به شفافیت بیشتر در ارتباطات** و روابط خود با مردم و جوامعی هستند که قصد داریم به آنها خدمت نماییم.

تعهد 6: همه بخش های نهضت **متعهد به تقویت دانش، مهارت‌ها و شایستگی‌ها در مشارکت جامعه و حساب دهی در همه سطوح هستند**و بطور سیستماتیک این دانش را در کار خود گنجانده اند.

تعهد 7: همه بخش های نهضت **متعهد می‌شوند که رویکردهای خود را برای مشارکت و حساب دهی جامعه هنگام کار در یک زمینه مشابه**، از جمله با شرکای خارجی مرتبط، به منظور افزایش انسجام و سازگاری، اجتناب از تکرار و بهبود اثربخشی و کارایی هماهنگ نمایند.

حداقل اقدامات برای مشارکت و حساب دهی جامعه

نهادینه سازی

1. تقویت مشارکت جامعه و درک حساب دهی و ظرفیت در تمام سطوح در جمعیت ملی
2. تخصیص منابع، از جمله بودجه و کارمندان، برای تقویت و نهادینه سازی مشارکت و حساب دهی جامعه
3. مشارکت و حساب دهی جامعه را در همه استراتیژی ها، ارزش ها، برنامه ها، سیاست ها و وسایل جمعیت ملی ادغام کنید تا به یک روش معیاری کار برای همه کارمندان و رضاکاران تبدیل گردد.
4. یک مکانیزم فیدبک جامعه برای جمعیت ملی با روندها برای مدیریت شکایات حساس ایجاد نمایید

نیازسنجی و تحلیل محتوا

1. معلومات موجود در مورد جامعه را جستجو کنید
2. جامعه را در برنامه ریزی ارزیابی مشارکت دهید
3. به رضاکاران در مورد هدف ارزیابی و نحوه برقراری ارتباط شفاف و صادقانه توضیح یا آموزش دهید
4. برای درک محتوا، نیازها و ظرفیت های مردم وقت بگذارید
5. سوالاتی در مورد بهترین نحوه تعامل جوامع در نیازسنجی ها را بگنجانید

18 اقدام حداقلی زیر نحوه عملی ساختن تعهدات سراسری نهضت برای مشارکت و حساب دهی جامعه را توضیح می دهد.

برنامه ها

برنامه ریزی و طراحی

6

اعضای جامعه و ذینفعان کلیدی باید در پلانگذاری برنامه مشارکت داشته باشند، از جمله مردان، زنان، پسران و دختران و گروه های به حاشیه رانده شده یا در معرض خطر.

7

قبل از اجرا، برنامه ها را با جامعه و سایر ذینفعان بررسی کنید تا مطمئن شوید که مطابق با نیازها و توقعات است

8

مشارکت جامعه و فعالیت ها و شاخص های مسئولیت پذیری را در برنامه ها و بودیجه گنجانده و نحوه اشتراک‌گذاری معلومات، نحوه حمایت از مشارکت جامعه و نحوه مدیریت فیدبک را مشخص کند.

تطبیق و نظارت

9

به طور منظم معلومات مربوط به برنامه را با اعضای جامعه به اشتراک بگذارید و از بهترین رویکردها برای دسترسی به گروه های مختلف استفاده کنید

10

مشارکت فعال جامعه در مدیریت و هدایت برنامه، از جمله گروه های به حاشیه رانده شده و در معرض خطر فعال کنید

11

جمع آوری، تجزیه و تحلیل و جواب به فیدبک های جامعه، اطمینان از اینکه مردم می دانند چگونه می توانند سؤال بپرسند، پیشنهاد دهند یا نگرانی های خود را در مورد برنامه مطرح کنند

12

فعالیت ها و رویکردهای برنامه را به طور منظم بر اساس فیدبک جامعه و دیتاهای نظارتی بررسی و تنظیم کنید

ارزیابی و آموزش

13

جوامع را در برنامه ریزی ارزیابی و بحث در مورد یافته ها مشارکت دهید

14

از اعضای جامعه در مورد رضایت شان از برنامه، نحوه ارائه برنامه و چیزی های قابل بهبود بپرسید.

حالات اضطراری

اینها مهمترین اقدامات حداقلی هستند که در عملیات اضطراری باید روی آنها تمرکز کرد:

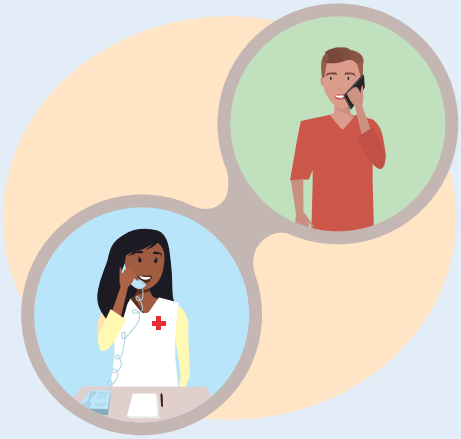
1. مشارکت جامعه در سراسر پاسخ مدغم گردیده است
2. نیازها، ظرفیت ها و زمینه را درک نمایید
3. ارزیابی را با شفافیت و احترام به جامعه انجام دهید
4. در مورد پلان های پاسخ با جوامع و شرکایی کلیدی بحث کنید
5. در مورد معیارهای انتخاب و روندهای توزیع با جوامع بحث و توافق نمایید
6. شامل فعالیت ها و شاخص های مشارکت جامعه در پلان ها و بودجه های حساب دهی می‌شود
7. بطور منظم معلومات درمورد پاسخ را با جامعه به اشتراک بگذارید
8. از مشارکت جامعه در تصمیم گیری در مورد پاسخ حمایت نمایید
9. به فیدبک جامعه گوش دهید و از آن برای هدایت پاسخ استفاده نمایید
10. جامعه را در ارزیابی دخیل سازید

حداقل اقدامات برای نهادینه سازی مشارکت و حساب دهی جامعه

1 تقویت مشارکت جامعه و درک حساب دهی و ظرفیت در تمام سطوح در جمعیت ملی

2 تخصیص منابع، از جمله بودیجه و کارکنان، برای تقویت و نهادینه کردن مشارکت و حساب دهی جامعه

3 مشارکت و حساب دهی جامعه را در همه استراتیژی ها، ارزش ها، برنامه ها، ها و ابزارهای جمعیت ملی مدغم کنید تا به یک روش معیار کار برای همه کارکنان و رضاکاران تبدیل شود.



4 یک میکانیزم فیدبک جامعه برای جمعیت ملی با پروسه های جهت مدیریت شکایات حساس ایجاد کنید

وسایل برای کمک به شما در نهادینه سازی مشارکت و حساب دهی جامعه

1 **وسیله 1** جلسه کوتاه تشریحی CEA برای رهبری

2 **وسیله 2** تمپلیت پالیسی CEA

3 **وسیله 3** ورکشاپ ارزیابی خودی و پلان گذاری CEA

4 **وسیله 4** تمپلیت ستراتیژی CEA

5 **وسیله 5** تمپلیت پلان کاری CEA

6 **وسیله 6** وسیله‌ی بودیجه سازی CEA

7 **وسیله 7** وسیله M CEA و E

8 **وسیله 8** تشریحات وظایف CEA

9 **وسیله 9** جلسه کوتاه تشریحی CEA برای کارمندان و رضاکاران جدید

10 **وسیله 10** جلسه کوتاه تشریحی در مورد قانون رفتار

11 **وسیله 11** چک لیست CEA برای پلان ها

12 **وسیله 12** تمپلیت مطالعه قضیه CEA

15 **Tool 15** مجموع فیدبک

مادل 3
نهادینه سازی مشارکت و حساب دهی جامعه

نهادینه سازی چیست؟

نهادینه سازی مشارکت و حساب دهی جامعه به معنای تبدیل آن به بخشی از DNA سازمان یا کسب و کار معمول میباشد. این به معنای دخیل سازی مشارکت جامعه در استراتیژی‌ها، پالیسی‌ها، برنامه‌ها و روش‌های کار است تا زمانی که به بخشی قابل پیش‌بینی و سیستماتیک از هر فعالیت، در هر مرحله از برنامه یا دوره پاسخ به فاجعه تبدیل شود. برای دستیابی این هدف، جمعیت ملی باید با بودجه کافی، زمان کارمندان و حمایت رهبری، تقویت حساب دهی به جوامع را در اولویت سازمانی قرار دهد. اقدامات ذیل **به عهده یک شخص خاص نیست** (یعنی مشارکت جامعه و رهبری حساب ده) **بلکی مسئولیت کل جمعیت ملی است** که با یکدیگر همکاری کنند.

چرا مشارکت و حساب دهی جامعه را نهادینه سازی کنیم؟

بنابراین آن تعامل جامعه...

- در همه برنامه ها و فعالیت ها با همان کیفیت بالا رخ میدهد
- قابل درک است که برای برنامه نویسی موثر ضروری میباشد
- به چگونگی برنامه یا مدیر فعالیت وابسته نیست
- دیگر یک انتخاب، اضافه کردن یا فقط "خوب بودن" نیست
- زمانیکه بودجه یا زمان کافی وجود ندارد، نمی توانیم آن را کنار بگذاریم
- با پایان برنامه یا فعالیت تمام نمی شود
- وقتی کسانی که از آن حمایت می کنند سازمان را ترک می کنند متوقف نمی گردد
- به شمول آن که از آنها انتظار میرود، توسط همه کارمندان و رضاکاران قابل درک میباشد.

یمن 2017 عبدالحکیم رضاکار و یک زن پس از اینکه به او دستور داد که چگونه از مریضی وبا جلوگیری کند، علامت OK را نشان می دهند.
© EPA

حداقل اقدامات و راهنمایی برای نهادینه سازی مشارکت و حساب دهی جامعه

1 تقویت مشارکت جامعه و درک حساب دهی و ظرفیت در تمام سطوح در جمعیت ملی

چگونه این کار را انجام دهم؟

» برای بدست آوردن حمایت کامل رهبری را ایجاد کنید

- اگر رهبری حساب دهی را به عنوان یک اولویت ندانند، کارمندان آن‌ها نیز این کار را نخواهند کرد و در استراتیژی‌ها، سیاست‌ها و بودجه‌ها ادغام نخواهد شد.
- تشریح مختصر از طرف رهبری در مورد فواید مشارکت قوی تر جامعه در مورد مسائل مهم برای آنها. به عنوان مثال، می‌تواند شهرت جمعیت ملی را بهبود بخشد، اعتماد را با شرکا ایجاد نماید، بودیجه جدید را جذب نماید، کارایی را بهبود ببخشد و به پایداری مالی کمک نماید.

وسایل: 1 جلسه مختصر تشریحی CEA برای رهبری

» یک پالیسی مشارکت و حساب دهی جامعه را توسعه دهید

- یک ورکشاپ آموزشی با افراد کلیدی در سازمان برگزار کنید تا یک پالیسی مشارکت اجتماعی و حساب دهی ایجاد کنید که آنچه را که جمعیت ملی به آن متعهد است و برای کارمندان و رضاکاران هدایت می‌کند، مشخص سازد.
- از حداقل تعهدات در سراسر نهضت برای مشارکت و حساب دهی جامعه به عنوان مبنای پالیسی استفاده کنید (صفحه 21)
- با روحیه مشارکت خوب جامعه، این پالیسی باید از طریق مشورت با طیف وسیعی از کارمندان و رضاکاران تدوین شود. این امر مالکیت پالیسی را هدایت می کند و اجرای آن را بهبود می‌بخشد.

وسایل: 2 تمپلیت پالیسی CEA

» یک استراتیژی یا برنامه مشارکت و حساب دهی جامعه را ایجاد کنید

- به شمول فعالیت ها، جدول زمانی، مسئولیت ها، شاخص ها و بودجه
- این را با افراد کلیدی در سراسر سازمان، از جمله کارمندان شعبه و رضاکاران توسعه دهید.
  حساب دهی به جوامع یک مسئولیت مشترک است، بنابراین مهم است که پلان برای دستیابی به آن نیز مشترک باشد.
- روز چهارم را به آموزش مشارکت و حساب دهی جامعه[18] اضافه کنید تا یک ارزیابی خودی برای شناسایی نقاط قوت و ضعف در نحوه مشارکت جمعیت ملی با جوامع و راهنمایی کنید که در یک استراتیژی و برنامه کاری روی کدام حوزه‌ها تمرکز نمایید.
- برنامه یا استراتیژی را بطور منظم بررسی و اپدیت نمایید.

وسایل: 3 ورکشاپ ارزیابی خودی و پلان گذاری CEA 4 تمپلیت استراتیژی CEA
5 تمپلیت پلان کاری CEA 6 وسیله بودیجه سازی CEA

» برای اندازه گیری نحوه حساب دهی جمعیت ملی به جوامع، شاخص های کلیدی عملکرد (KPI) را اتخاذ نمایید.

- KPI از حساب دهی حمایت می‌کنند تا توسط رهبری تحت مالکیت، هدایت و نظارت باشد و از اقداماتی که باید در زمانی که اهداف برآورده نمی‌شوند، حمایت می‌کند.
- با رهبری، PMER، NSD، و برنامه‌ها و کارمندان عملیات بحث کنید که کدام KPI برای جمعیت ملی منطقی‌تر است.
- KPI را در پالیسی و برنامه مشارکت و حساب دهی جامعه و استراتژی سازمانی و پلان سالانه بگنجانید.

وسایل: 7 وسیله M CEA و E

» کارمندان و رضاکاران را در مورد مشارکت جامعه و حساب دهی آموزش دهید

- از رضاکار تا رئیس همه کارمندان، به درک، دانش و ظرفیت لازم برای مشارکت موثر جوامع در کار خود نیاز دارند.
- سه روز آموزش مشارکت و حساب دهی جامعه به مدیریت و کارمندان تا از ادغام در برنامه ها، فعالیت و نهادینه سازی حمایت نماید
- آموزش دو روزه را برای کارمندان شعبه و رضاکاران اجرا کنید تا از آنها در تعامل عملی با جوامع حمایت نمایید
- جلسات مشارکت جامعه را به سایر آموزش های مرتبط اضافه نمایید
- **در تمرینات متوقف نشوید!** اطمینان حاصل کنید که کارمندان برای بهبود مشارکت جامعه، از ایجاد مکانیزم فیدبک گرفته تا استفاده از رویکردهای برنامه ریزی مشارکتی، حمایت و راهنمایی می‌شوند.

همه بسته های آموزشی در پورتل تعامل جامعه هستند[19]

بریتانیا، 2021 رضاکاران صلیب سرخ بریتانیا در میدان هوایی هیترو (Heathrow Airport) از خانواده های افغان که به بریتانیا مهاجرت می‌کنند استقبال می‌کنند. گلوریا (Gloria) از جمله کسانی است که غذا، پوشاک و اسباب بازی را به خانواده های وارد شده میدهد و در عین حال حمایت عاطفی نیز می کند.
© Alicia Melville-Smith / British Red Cross

زمان بندی یافتن صلیب سرخ کنیا برای نهادینه سازی و جذب رهبری حیاتی میباشد

جمعیت صلیب سرخ کنیا (KRCS) ابتدا با اجرای آزمایشی رویکردهای جدید حساب دهی در یک برنامه و سپس با استفاده از این یادگیری برای توسعه استراتیژی برای جریان سازی حساب دهی در سراسر سازمان، نهادینه سازی مشارکت و حساب دهی جامعه را آغاز کرد. فعالیت ها شامل آموزش همه‌ی کارمندان و رضاکاران، راه اندازی سیستم ملی فیدبک و شکایات، افزودن معیارهای حساب دهی به عنوان معیار به تمام برنامه ها و عملیات جدید، ادغام حساب دهی در برنامه استراتژیک جدید KRCS و افزودن مسئولیت های حساب دهی به شرح وظایف و ارزیابی های کارمندان بود. یک مطالعه عملیاتی قضیه نشان داد که KRCS اعتماد خود را به جوامع افزایش داده، تأثیر برنامه‌ها را بهبود بخشیده و مالکیت جامعه و پایداری پروژه را قوی‌تر ساخته است. دریابید که چگونه KRCS مشارکت جامعه را از جمله چالش ها و درس های آموخته شده، نهادینه سازی کرده است، گزارش[20] را بخوانید یا ویدیو را تماشا کنید[21].

صلیب سرخ بروندی اهمیت یادگیری رضاکاران نمایندگی را می‌آموزد

صلیب سرخ بروندی تصمیم گرفت تا آموزش هایی را در مورد مشارکت اجتماعی برای کارمندان و رضاکاران شعبه اجرا کند، بخاطریکه این نمایندگی ها هستند که بیشترین همکاری را با جوامع دارند. یک سکرتر نمایندگی تغییری را که بعد از این آموزش‌ها دید، بطور ذیل توضیح داد: *روشی که ما قبلاً کار می کردیم این بود که در دفتر می ماندیم و به مشکل جامعه فکر می کردیم و بعداً سعی می کردیم مشکل را حل نماییم. اما وقتی به جامعه رفتیم، متوجه شدیم که نیازهای مبرم در منطقه آن چیزی نبود که ما فکر می کردیم. ما قبلاً جامعه را به حیث یک ذینفع می دیدیم. اما اکنون میدانیم که آنها شرکا و اشتراک کنندگان هستند."*

بوروندی، 2009 کارگران رضاکار محلی صلیب سرخ در حال بررسی در یک قریه هستند که آیا پشه خانه ها هنوز پس از چند هفته یا چند ماه به درستی استفاده می شوند یا نه.
© Bob van Mol / IFRC

2 تخصیص منابع، از جمله بودجه و کارمندان، برای تقویت و نهادینه سازی مشارکت و حساب دهی جامعه

چگونه این کار را انجام دهم؟

» بودجه اصلی را برای نهادینه سازی مشارکت و حساب دهی جامعه اختصاص دهید

- یک فیصد از وجوه اصلی سالانه جمعیت ملی به هزینه‌های مشارکت جامعه غیر مرتبط با پروژه، مانند موقعیت‌های کارمندان، مکانیزم‌های فیدبک در سطح جمعیت ملی، یا رائه نمودن آموزش برای نمایندگی بدون کمک مالی - به عنوان مثال 5% را تخصیص دهید
- فیصدی را برای مشارکت جامعه در همه بودجه‌های برنامه و فعالیت ها مد نظر بگیرید و اطمینان حاصل کنید که می‌توانیم از آن به صورت انعطاف‌پذیر استفاده کنیم
- مشارکت جامعه را در پیشنهادات کمک کنندگان بگنجانید. اگر کمک کنندگان امتناع ورزیدند، توضیح دهید که این یک تعهد سازمانی است و نه اختیاری و مشارکت جامعه و استراتیژی حساب دهی را به اشتراک بگذارید.
- از شرکا بپرسید که آیا به جمعیت ملی کمک می کنند تا حساب دهی را نهادینه سازی نماید. با افزایش تمرکز کمک کنندگان بر این موضوع، به احتمال زیاد بسیاری از شرکا به این درخواست پاسخ مثبت خواهند داد.

وسایل: 6 وسیله بودیجه سازی CEA

» کارمندان را برای رهبری مشارکت و حساب دهی جامعه شناسایی نمایید

- چه کسی می‌تواند از این رویکرد حمایت کند، آموزش‌هایی ارائه دهد و کار را برای ادغام آن در جمعیت ملی رهبری نماید
- رهبران مشارکت اجتماعی باید مهارت، اشتیاق و زمان لازم برای پیشبرد این امر را داشته باشند، نه اینکه یکی از "سرپوش ها" باشد.
- نقش را در سطح و مکان مناسب در سازمان قرار دهید تا بتوانید بر همکاران و رهبری تأثیر بگذارید
- کارمندان ارتباطی تعامل با جامعه را در هر نمایندگی شناسایی نمایید.

وسایل: 8 تشریحات وظایف CEA

کارمندان مشارکت جامعه و افراد ارتباطی، آن را در صلیب سرخ یونان به پیش میبرند

به تعقیب پاسخ به مهاجرت، صلیب سرخ یونان (HRC) یک موقعیت هماهنگ کننده مشارکت و حساب دهی جامعه را در بخش رفاه اجتماعی ایجاد کرد. هماهنگ‌کننده CEA یک موقعیت بین‌بخشی است که با همکاری نزدیک با همه بخش‌ها و برنامه‌های HRC کار می‌کند و پشتیبانی فنی و مشاوره برای یکپارچه‌سازی و مشارکت عمومی جامعه ارائه مینماید. این موقعیت برای توسعه رویه‌های عملیاتی معیاری و رسمی (SOP) برای مشارکت و حساب دهی جامعه، که حداقل معیارات را برای هر برنامه HRC تعیین می‌کند، نقش کلیدی داشت. SOP شش ماه از جلسات، بحث‌ها، فیدبک ها و بازنگری‌ها از تمام بخش ها یا افراد ارتباطی مرتبط در جمعیت ملی طول کشید و یک سند جامع و در عین حال ساده ایجاد کرد که توسط اکثر برنامه‌های HRC تأیید شده بود. یک مطالعه قضیه[22] نشان داد که نگرش مثبت، اشتیاق و تعهد کارمندان CEA و افراد ارتباطی در HRC به جریان سازی حساب دهی قوی تر در اهداف و استراتیژی های جمعیت ملی کمک نموده است.

اهمیت حمایت یک شریک کاری از صلیب سرخ نیپال

یک بررسی آموزشی[23] از جمعیت صلیب سرخ نیپال (NRCS) نشان داد که تعهد قوی به تامین منابع مشارکت و حساب دهی جامعه توسط جمعیت ملی و شریک کاری آن، صلیب سرخ بریتانیا، برای موفقیت بسیار مهم بود. این حمایت امکان استخدام کارمندان اختصاصی AEC، آموزش و جهت دهی بیش از 650 نفر را در زمینه مشارکت اجتماعی و تامین بودجه برای طیف وسیعی از فعالیت های مشارکت اجتماعی فراهم نمود. این به نهادینه سازی مشارکت و حساب دهی جامعه در NRCS کمک کرد، که در آن گنجاندن در برنامه‌های کمک مالی، توسعه وسایل و آموزش و توسعه چارچوب‌های حساب دهی شامل میباشد.

یونان، 2016 با حمایت فدراسیون بین المللی صلیب سرخ و جمعیت هلال احمر و جمعیت های ملی در سراسر جهان، صلیب سرخ یونان به ارائه کمک، مراقبت‌های صحی و حمایت روانی-اجتماعی به مهاجرینی که به یونان میرسند ادامه میدهد.
© Mirva Helenius / Finnish Red Cross

مکسیکو 2018

ساندرا پاتریشیا استرادا فوئنتس (Sandra Patricia Estrada Fuentes) با فلورینا فلورس کارمونا (Florina Flores Carmona) در نزدیکی خانه‌اش قدم میزند، خانه ای که پس از زلزله تا حدی توسط آتش سوزی جنگلی سوخت. رضاکاران صلیب سرخ مکسیکو غذا، آب، سرپناه، کمک های طبی، سرپناه موقت، حمایت روانی اجتماعی، وسایل حفظ الصحه شخصی، بسته های پاکسازی خانه، کمپل، دوشک، اجاق گاز و غیره را فراهم کردند.

© Daniel Cima / American Red Cross

3 مشارکت و حساب دهی جامعه را در همه استراتیژی ها، ارزش ها، برنامه ها، سیاست ها و وسایل جمعیت ملی ادغام کنید تا به یک روش معیاری کار برای همه کارمندان و رضاکاران تبدیل گردد

چگونه این کار را انجام دهم؟

» در بیانیه‌های ماموریت، اساسنامه، ارزش‌های اصلی، استراتیژی سازمانی و پالیسی ها، تعهدات مربوط به حساب دهی را درج نمایید.

- این مورد به گنجاندن آن در فرهنگ سازمانی کمک می‌کند و آن پیام را به کارمندان و شرکا ارسال می کند که این یک اولویت برای سازمان میباشد.
- شفافیت، مشارکت و حساب دهی را به ارزش ها، بیانیه ماموریت یا اساسنامه جمعیت ملی اضافه نمایید. از تعهدات سراسر نهضت برای CEA در صفحه 21 برای کمک به شما استفاده نمایید
- زمانی که استراتیژی سازمانی جمعیت ملی در حال بازنگری میباشد، مشارکت و حساب دهی جامعه را مشمول آن سازید
- هنگامی که پالیسی های جدید در حال توسعه هستند یا به پالیسی های موجود تجدید نظر صورت میگیرد، تعهدات را به مسئولیت پذیری اضافه نمایید.

» ادغام مشارکت و حساب دهی جامعه در برنامه های سالانه جمعیت ملی، بودجه و برنامه ها، وسایل و دستورالعمل های سکتور تخنیکی

- به این معنا که کارمندان مجبور نیستند به دنبال مشاوره در مورد آنچه از آنها انتظار می رود در جای دیگری بگردند و نشان می‌دهد که این یک رویکرد فرابخشی میباشد.
- فعالیت‌های مشارکت اجتماعی، جدول زمانی، شاخص‌ها و بودجه را در برنامه سالانه جمعیت ملی مد نظر بگیرید
- بررسی نمایید که آیا مشارکت جامعه می‌تواند با وضوح بیشتری در پلان‌ها، وسایل و راهنمایی‌های بخش‌های دیگر و در هر وسیله یا دستورالعمل جدید گنجانده شود.

وسایل: 7 وسیله CEA M و E 5 تمپلیت پلان کاری CEA

» شامل انتظارات برای مشارکت و حساب دهی به جوامع در شرح وظایف کارمندان و رضاکاران، مقدمات و روند های ارزیابی میشود

- این کمک می‌کند تا مشارکت جامعه به عنوان بخشی از نقش همه افراد دیده شود و به کارمندان و رضاکاران واضح میگردد، که چه انتظاری از آنها میرود.
- اطمینان حاصل کنید که به همه کارمندان و رضاکاران قانون رفتار صلیب سرخ و هلال احمر یا جمعیت ملی تفهیم گردیده، آن درک میکند و امضاء نموده است.
- مسئولیت‌ها و شایستگی‌های مشارکت جامعه را در تمام تشریحات مرتبط مد نظر بگیرید و عملکرد را در طول ارزیابی‌ها بررسی نمایید.
- شامل یک جلسه کوتاه تشریحی در مورد مشارکت جامعه و حساب دهی در مقدمات برای کارمندان جدید، رضاکاران و اعضای حکومت میباشد

وسایل: 8 تشریحات وظایف CEA 9 جلسه کوتاه CEA برای کارمندان و رضاکاران جدید
10 معرفی مختصر قانون رفتار

» مشارکت و حساب دهی جامعه را در روندهای PMER مد نظر بگیرید

- همه پلان‌ها قبل از تایید بررسی می‌شوند تا اطمینان حاصل کنیم که شامل فعالیت‌ها و بودجه برای تعامل با جوامع میباشند
- همه پلان ها شامل شاخص هایی برای اندازه گیری سطوح حساب دهی میباشند
- فیدبک جامعه شامل آن میباشد و با معلومات نظارتی بررسی میگردد
- در گزارش ها یک بخش در مورد فیدبک جامعه و نحوه انجام تعهدات حساب دهی توسط جمعیت ملی شامل میباشد
- معلومات باید جنسیت، سن و معلولیت را (حداقل) برای درک بهتر نیازها و خلا های مختلف در بین گروه ها تفکیک نمایید. به حداقل معیارات IGP در موارد حالت اضطراری و جعبه وسایل مراجعه کنید [24]
- نمونه‌هایی را که در آن رویکردهای مشارکت جامعه کیفیت و تأثیر برنامه‌ها و فعالیت‌ها را بهبود بخشیده است، ثبت نمایید.

وسایل: 11 چک لیست CEA برای پلان ها 7 وسیله EوM CEA 15 جعبه فیدبک
12 تمپلیت مطالعه موردی CEA

4 یک مکانیزم فیدبک جامعه برای جمعیت ملی با روندها برای مدیریت شکایات حساس ایجاد نمایید

چگونه این کار را انجام دهم؟

» به مادل 6 مراجعه کنید: مکانیزم های فیدبک جامعه (صفحه 103) برای راهنمایی مرحله به مرحله به منظور راه اندازی مکانیزم فیدبک

یک مکانیزم فیدبک دائمی در سطح جمعیت ملی به این معنی است که جمعیت ملی مجبور نیست مکانیزم جدید فیدبک برای هر برنامه ایجاد کند و می‌تواند بطور مداوم فیدبک جامعه را جمع‌آوری کرده و به آن پاسخ دهد.

وسایل: 15 جعبه فیدبک

مثال ها از نهضت

ادغام مشارکت جامعه در پلان استراتژیک صلیب سرخ مالاوی پیامی را به کارمندان ارسال مینماید

صلیب سرخ مالاوی (MRC) بالای یک دوره در حال تغییر سرمایه گذاری کرد تا مشارکت و حساب دهی جامعه را به عنوان یک روش کار در سطح سازمان ایجاد نماید. مشارکت جامعه با کیفیت برنامه ارتباط دارد و در بخش جدید پلان گذاری، کیفیت و یادگیری (PQL) تعبیه گردیده است. مسؤلین بلند پایه در پلان استراتژیک 2019-2021 خود تعهدات بیشتری را برای حساب دهی به جوامع گنجانیده است. این باعث شد که این رویکرد در میان کارمندان، که اکنون مشتاق‌تر برای ادغام آن در کار خود هستند، افزایش یابد. یکی از مدیران برنامه بطور ذیل توضیح داد: برنامه‌ها بدون پلان استراتیژیک نمی‌توانند به پیش حرکت کنند و ما مشارکت و حساب دهی جامعه را در آن قرار میگنجانیم. بنابراین، اکنون تاکید بر این مورد است و می‌توانیم آن را در برنامه‌های خود منعکس نماییم." مسؤلین ارشد توضیح داده است که آنها تحت تأثیر قرار گرفتند تا تعهدات خود را در قبال حساب دهی جامعه افزایش دهند، زیرا این امر به یکپارچگی جمعیت ملی کمک می‌نماید.

صلیب سرخ میانمار حداقل معیارات را برای حساب دهی در سراسر سازمان یکپارچه میسازد

جمعیت صلیب سرخ میانمار (MRCS) هدفی را در پلان های استراتیژیک خود گنجانده است که "همه برنامه ها باید شامل یک جزء مشارکت جامعه بر اساس مجموعه‌ی از حداقل معیارات برای حساب دهی باشد". برای جلب حمایت در سطح سازمانی به منظور اجرای این امر، MRCS ورکشاف را برگزار کرد که افراد را از همه بخش‌ها و شاخه‌ها، از جمله شاخه‌هایی که در اجرای برنامه‌ها یا فعالیت‌ها درگیر نیستند، گرد هم آورد. علاوه بر پلان استراتژیک، مشارکت جامعه اکنون در چارچوب‌ها، وسایل و دستورالعمل‌های MRCS، که در آن چارچوب مشارکت جمعیت ملی، چارچوب و وسایل PMER، پالیسی‌های ارتباطی، SOP مدیریت مصیبت و وسایل پاسخ دهی، رهنمای مبتنی بر جامعه و پلان های نمایندگی و تمپلیت های گزارش دهی شامل میباشد. گزارش کامل را بخوانید[25].

ادغام مشارکت جامعه در دستورالعمل های IFRC و ICRC

راهنمایی عملی سازی دفن نمودن مصئون و با وقار IFRC (SDB) برای مدیران ساحات[26] و استراتیژی بازگرداندن[27] پیوندهای خانوادگی ICRC (RFL) هر دو نمونه‌های خوبی از مشارکت و حساب دهی جامعه هستند که به خوبی در دستورالعمل‌ها و منابع بخش فنی دیگر ادغام شده اند. کارمندان CEA با اتکا بر دروس آموخته‌شده از پاسخ دهی به مریضی ایبولا در غرب آفریقا و جمهوری دموکراتیک کانگو، به توسعه دستورالعمل‌های SDB پرداختند. اهمیت مشارکت جامعه در سراسر مدغم گردیده است و بخش های خاصی در مورد مشارکت دادن جامعه و شامل کردن یک فرد مشارکت کننده جامعه در تیم SDB وجود دارد. استراتیژی ICRC RFL شامل مشارکت جامعه به عنوان یکی از بخش های توانمندساز های کلیدی آن است و مشخص میسازد که خدمات باید به صورت انعطاف پذیر همراه با افراد آسیب دیده توسعه و ارائه شوند.

شاخص های مشارکت و حساب دهی جامعه برای اندازه گیری نهادینه سازی

(برای گزینه های بیشتر به وسیله 7 مراجعه کنید: وسیله M CEA وE)

این مینوی از شاخص‌ها انتخابی از جمله شاخص‌های کلیدی عملکرد برای اندازه‌گیری نهادینه‌سازی میباشد. نیازی به استفاده از همه‌ی اینها نیست، اما کوشش کنید برخی از آنها را در نظر بگیرید که عملکرد را از دید اعضای جامعه تحت نظارت قرار میدهد. معلومات جمع‌آوری‌شده از اعضای جامعه باید بر اساس جنسیت، سن و ناتوانی (حداقل) تفکیک شوند تا بتوانیم خلا ها را شناسایی نماییم.

شاخص های اصلی عملکرد

- % از اعضای جامعه که احساس می‌کنند حمایت ارائه شده توسط جمعیت ملی در حال حاضر مهمترین نیازهای آنها را تحت پوشش قرار می‌دهد
- % از اعضای جامعه که احساس می‌کنند جمعیت ملی نظر آنها را هنگام ارائه پشتیبانی در نظر می‌گیرد
- % از برنامه ها و فعالیت های جمعیت ملی شامل فعالیت ها و بودجه مشارکت جامعه میباشد (به عنوان مثال، فعالیت های مربوط به اشتراک گذاری معلومات، مشارکت و فیدبک)
- % از پالیسی‌ها، استراتیژی‌ها و رویه‌های جمعیت ملی که تعهدات یا اقدامات حداقلی نهضت را برای CEA مدغم نموده است (به عنوان مثال، پاسخ به مصیبت ها، مراقبت‌های صحی، جنسیت، حفاظت، ارتباطات، کارمندان و مدیریت رضاکاران)

شاخص های نهادینه سازی

- % از کارمندان، رضاکاران و رهبری آموزش دیده در مشارکت جامعه و حساب دهی
- % از بودجه سالانه جمعیت ملی برای نهادینه سازی مشارکت و حساب دهی جامعه به مصرف میرسد
- # ماه با مشارکت جامعه و رهبری کارمندان مسئولیت پذیر
- استراتیژی جمعیت ملی و/یا برنامه سالانه شامل اهداف، شاخص ها و بودجه برای مشارکت و حساب دهی جامعه میباشد
- % از نظرات فیدبک دریافت شده و پاسخ داده شده توسط NS
- % از افرادی که به فیدبک خود پاسخ دریافت کردند.

ایجاد محیط مناسب برای مشارکت و حساب دهی جامعه

حساب دهی واقعی به جوامع مستلزم فرهنگ سازمانی است که ارتباطات دو طرفه، مشارکت، شفافیت و تقسیم قدرت را ارج می نهد و از آن حمایت مینماید.[28]

عمل کردن به گفته های خود: حساب دهی داخلی خوب از حساب دهی بیرونی پشتیبانی مینماید

ارتباطات داخلی ضعیف می‌تواند با محدود کردن اشتراک‌گذاری معلومات، به عنوان مانعی برای حساب دهی قوی‌تر جامعه عمل نماید. رضاکاران گزارش تهیه نموده که در آن احساس ناامیدی کرده اند، بخاطریکه پلان ها و معلومات با آنها به اشتراک گذاشته نمی شود و مدیران به معلومات دست داشته آنها گوش نمی‌دهند. ترس درونی یا عدم تمایل به شریک ساختن و دریافت فیدبک در میان کارمندان و مدیران اهمیت فیدبک جامعه را تضعیف می‌سازد. در همین حال، زمانیکه کارمندان و رضاکاران شخصاً فواید مشارکت بهبود یافته را در زندگی کاری خود تجربه می کنند، بازتاب این رویکرد در نحوه کار آنها با جوامع آسان تر میگردد. اساساً، ما باید در داخل "حرف بزنیم" تا از بیرون حسابده باشیم.

چگونه؟

- با تقویت ارتباطات داخلی بین رهبری، کارمندان و رضاکاران، در سراسر بخش ها و بین دفتر مرکزی و نمایندگی ها. به عنوان مثال، از طریق جلسات منظم کارمندان و رضاکاران (با زمان بحث دو طرفه) یا یک خبرنامه داخلی
- ارائه نمودن آموزش ها مبتنی بر مهارت، به عنوان مثال، مهارت های ارتباطی و تسهیل سازی و گنجاندن این مهارت ها در لایحه وظایف و ارزیابی این شایستگی ها هنگام استخدام نمودن
- یک مکانیزم فیدبک داخلی برای کارمندان و رضاکاران ایجاد کنید، جایکه رهبری از فیدبک استقبال می‌کند، در مورد مشکلات مطرح شده اقدام می کند و از آن به عنوان یک وسیله برای بهبود استفاده مینماید. به عنوان مثال، یک نظرسنجی آنلاین با رضاکاران جمعیت ملی در سراسر آفریقا به اشتراک گذاشته شد تا در مورد تجربیات رضاکارانه آنها در طول همه گیری COVID-19 پرسیده شود[29].
- روند های پلان گذاری جمعیت ملی باید به کارمندان و رضاکاران زمان و مکان بدهد تا فعالانه مشارکت کنند که در آن استراتیژی ها، پلان های سالانه و برنامه های جدید شامل میباشد.
- ترکیب رضاکاران و اعضای جمعیت ملی باید منعکس کننده تنوع در جوامع و تلاش معتبری باشد که برای اطمینان از اینکه هر گروه به حاشیه رانده، در معرض خطر یا کمتر نمایندگی شده در مرکز داوطلبان گنجانده شده است.

فرهنگ یادگیری

حساب دهی خوب به این معنی است که اشتباهات قبلی را تکرار نکنید. در همین حال، این متکی بر فرهنگ یادگیری و اشتراک گذاری است، جایی که موفقیت ها و شکست های گذشته مستند شده، به راحتی برای همه قابل دسترسی است و بطور گسترده در سراسر سازمان و با شرکا به اشتراک گذاشته می شود.

چگونه؟

- توسعه یک سیستم مدیریت معلومات برای اطمینان از اینکه بهترین شیوه‌ها، درس‌های آموخته‌شده، ارزیابی‌ها، معلومات نظارتی، ارزیابی‌ها و فیدبک جامعه از مداخلات قبلی به‌راحتی در دسترس هستند تا از طراحی برنامه‌ها و فعالیت ها آینده مطلع شوند.
- زمانیکه همه چیز به خوبی پیش نمیرود، علت را بررسی کنید و یادگیری را به طور گسترده در سازمان به اشتراک بگذارید تا دیگران بتوانند از این تجربه درس بگیرند و از اشتباهات مشابه اجتناب نمایند.

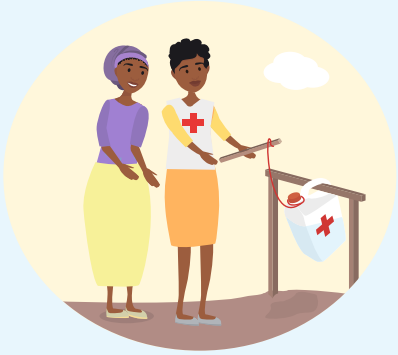
حداقل اقدامات برای مشارکت و حساب دهی جامعه در برنامه ها

1 نیازسنجی و تحلیل محتوا

۱. اطلاعات موجود در مورد جامعه را جستجو کنید
۲. جامعه را در برنامه ریزی ارزیابی مشارکت دهید
۳. به رضاکاران در مورد هدف ارزیابی و نحوه برقراری ارتباط شفاف و صادقانه توضیح یا آموزش دهید
۴. برای درک محتوا، نیازها و ظرفیت های مردم وقت بگذارید
۵. سوالاتی در مورد اینکه چگونه جوامع را در ارزیابی نیازها به بهترین نحو دخیل بسازیم، بگنجانید

2 برنامه ریزی و طراحی

۶. اعضای جامعه و ذینفعان کلیدی باید در پلانگذاری برنامه مشارکت داشته باشند، از جمله مردان، زنان، پسران و دختران و گروه های به حاشیه رانده شده یا در معرض خطر.
۷. قبل از اجرا، برنامه ها را با جامعه و سایر ذینفعان بررسی کنید تا مطمئن شوید که مطابق با نیازها و توقعات است
۸. مشارکت جامعه و فعالیت ها و شاخص های حساب دهی را در برنامه ها و بودیجه گنجانده و نحوه اشتراک‌گذاری اطلاعات، نحوه حمایت از مشارکت جامعه و نحوه مدیریت فیدبک را مشخص کند.



3 تطبیق و نظارت

۹. به طور منظم اطلاعات مربوط به برنامه را با اعضای جامعه به اشتراک بگذارید و از بهترین رویکردها برای دسترسی به گروه های مختلف استفاده کنید
۱۰. مشارکت فعال جامعه در مدیریت و هدایت برنامه، از جمله گروه های به حاشیه رانده شده و در معرض خطر را فعال کنید
۱۱. فیدبک جامعه را جمع آوری، تجزیه و تحلیل و جواب بدهید، اطمینان از اینکه مردم می دانند چگونه می توانند سوال بپرسند، پیشنهاد دهند یا نگرانی های خود را در مورد برنامه مطرح کنند
۱۲. فعالیت ها و رویکردهای برنامه را به طور منظم بر اساس فیدبک جامعه و دیتاهای نظارتی بررسی و تنظیم کنید

4 ارزیابی و آموزش

۱۳. جوامع را در برنامه ریزی ارزیابی و بحث در مورد یافته ها مشارکت دهید
۱۴. از اعضای جامعه در مورد رضایت شان از برنامه، نحوه ارائه برنامه و چیزی های قابل بهبود بپرسید

وسایل برای کمک کردن

- **وسیله 5:** تمپلیت پلان کاری CEA
- **وسیله 6:** وسیله بودیجه سازی CEA
- **وسیله 7:** وسیله M CEA و E
- **وسیله 10:** جلسه کوتاه تشریحی در مورد قانون رفتار
- **وسیله 13:** CEA در وسیله ارزیابی
- **وسیله 14:** ورق سوال و جواب برای رضاکاران
- **وسیله 15:** جعبه فیدبک
- **وسیله 16:** رهنمایی FGD
- **وسیله 17:** وسیله جلسات جامعه
- **وسیله 18:** رویکردهای مشارکتی برای معیارهای انتخاب
- **وسیله 19:** متریکس روش های ارتباطات
- **وسیله 20:** راهنمای استراتیژی خروج

مادل 4
مشارکت و حساب دهی جامعه در برنامه ها

این مادل حداقل 14 اقدام را برای ادغام مشارکت جامعه در سراسر دوره‌ی برنامه، از ارزیابی تا ارزیابی نهایی، تحت پوشش قرار میدهد. راهنمایی عملی در مورد نحوه انجام هر اقدام، همراه با لینک ها به وسایل پشتیبانی ارائه شده است. این اقدامات را می توانیم در هر نوع برنامه در هر بخش فنی مدغم سازیم و میتواند به عنوان یک چک لیست برای اطمینان از سطح خوبی از تعامل با جوامع مورد استفاده قرار گیرد.

به یاد داشته باشید:

- همه 14 اقدام جدید نخواهند بود - اکثر جمعیت های ملی در حال حاضر بسیاری از این اقدامات را در برنامه های خود اجرا مینماید. از این راهنما برای بررسی متقابل کارهایی که در حال حاضر انجام شده است استفاده نمایید و مشخص سازید که مشارکت جامعه در کجا می تواند بهبود یابد
- اگر تمام 14 اقدام امکان ندارد، نگران نباشید - از کوچک شروع کنید، روی شیوه های خوب موجود بنا کنید و آنچه امکان دارد را انجام دهید و آن را به تدریج ایجاد نمایید
- بهترین کار این است که مشارکت جامعه را از ابتدای برنامه مد نظر بگیرید، بخاطریکه در این صورت پلان گذاری و بودیجه سازی میشود. در همین حال، اگر برنامه قبلاً شروع شده است، از این راهنما برای ارزیابی اقداماتی که می‌توانیم اکنون برای بهبود مشارکت جامعه تقویت یا اضافه کرد، استفاده نماییم.
- اقدامات و راهنمایی‌ها در اینجا برای فعالیت های اضطراری قابل اجرا هستند، اما با توجه به اینکه 14 اقدام ممکن است در مراحل اولیه یک پاسخ بسیار زیاد باشد، مادل بعدی در این راهنما، اقدامات کلیدی را برای تمرکز بر روی زمانی که زمان محدود است تشریح میسازد.
- بطور منظم ارزیابی کنید که آیا امکان دارد عواقب منفی ناخواسته وجود داشته باشد. به عنوان مثال، با بی ثبات کردن بازارها از طریق توزیع مواد غذایی در مقیاس بزرگ یا به خطر انداختن جوامع از طریق به اشتراک گذاشتن فیدبک آنها با دولت ها، یا بحث در مورد موضوعات حساس در رسانه های اجتماعی.

جمع آوری و استفاده از معلومات جامعه به یک روش اخلاقی

همه‌ی معلومات جامعه باید به روشی اخلاقی جمع‌آوری، ذخیره و استفاده شوند، که شامل معلومات بدست آمده از ارزیابی‌ها، مکانیزم های فیدبک، نظارت و ارزیابی‌ها میشود. این شامل موارد ذیل میباشد:

حفاظت از معلومات: معلومات شخصی افراد را به صورت مصئون و امن به گونه‌ی ذخیره کنید که مصئونیت، حیثیت یا حریم خصوصی افراد را به خطر نیندازد. از پالیسی حفاظت از معلومات جمعیت ملی پیروی کنید یا به کتابچه راهنمای حفاظت از معلومات ICRC[30]یا پالیسی حفاظت از معلومات IFRC مراجعه نمایید[31]

رضایت آگاهانه: پاسخ دهندگان باید قبل از مصاحبه ها رضایت آگاهانه بدهند. رضایت آگاهانه به این معنی است که آنها متوجه می شوند که چرا معلومات آنها جمع آوری می‌شود و چگونه از آنها استفاده میگردد و حق محرمانه بودن و انصراف آنها چقدر زمان را دربر میگیرد.

برای **فهرستی از معیارات و شیوه های کلیدی برای جمع آوری معلومات اخلاقی**، به راهنمای نظارت و ارزیابی پروژه/برنامه IFRC[32] (صفحه 20) و چارچوب IFRC برای ارزیابی ها مراجعه نمایید[33].

ارزیابی ها و تحلیل زمینه

حداقل اقدامات برای مشارکت و حساب دهی جامعه در طول مرحله ارزیابی، از آغاز شدن، مشارکتی و شفاف بودن ارزیابی حمایت می کند و اطمینان می دهد که درک کاملی از زمینه، نیازها، اولویت ها و ظرفیت های جامعه دارد.

1 جستجوی معلومات موجود در مورد جامعه

ارزیابی ها زیاد وقت را دربر میگیرد، بنابراین ارزش بررسی معلومات را دارد که قبلاً وجود دارد. این مورد باعث صرفه جویی در زمان و بودجه میگردد، به حذف پرسش های غیر ضروری کمک مینماید، درک بافت جامعه را ایجاد نموده و از ماهیت خستگی ارزیابی در جوامع جلوگیری مینماید.[34]

چگونه این کار را انجام دهم؟

» به درون نگاه کنید

- به دنبال ارزیابی‌های نیازها، تحلیل‌های زمینه، معلومات نظارت، فیدبک جامعه یا ارزیابی‌های برنامه‌ها و فعالیت های قبلی در مکان‌های مشابه باشید.
- با کارمندان نمایندگی و رضاکاران صحبت کنید تا بینش آنها را در مورد نحوه عملکرد جامعه و موضوعات که باید از آنها آگاه باشید، دریافت نمایید.
- کتابخانه ها و منابع اسناد نهضت را بررسی نمایید:
  - در مورد IFRC به https://go.ifrc.org/ مراجعه کنید
  - برای دشبورد یادگیری عملیاتی به https://go.ifrc.org/preparedness#operational-learning مراجعه کنید
  - کتابخانه اسناد IFRC https://media.ifrc.org/ifrc/document-library/
  - مرکز مشارکت جامعه https://www.communityengagementhub.org/

» به بیرون نگاه کنید

- از ادارات دیگر یا دولت بخواهید تا هر گونه گزارش یا معلومات را به اشتراک بگذارند
- به دنبال هر گونه سنجش نیاز های مشترک، ارزیابی، معلومات ذینفعان یا تحقیقات قابل دسترس برای عموم باشید. بررسی:
  - راهنمای چشم انداز رسانه و ارتباطات CDAC https://www.cdacnetwork.org/media-landscape-guides
  - پورتل حساب دهی و شمولیت CSAI https://aap-inclusion-psea.alnap.org/resources-iasc
  - ACAPS https://www.acaps.org/
  - ویب سایت کمک https://reliefweb.int
  - مطالعات سلامت دیموگرافیکی www.dhsprogram.com
  - ویب سایت‌های سازمان ملل دارای پروفایل ها کشوری برای مناطق خاص هستند، مانند FAO برای امنیت غذایی، OCHA برای پاسخ های اضطراری، WHO برای سلامت و غیره.

وسایل: 13 CEA در وسیله ارزیابی

تفاوت بین نیازسنجی و تحلیل این بخش چیست؟

تحلیل زمینه به دنبال درک محیط وسیع تری است که جمعیت در آن فعالیت میکند. از جمله ساختارهای اجتماعی، سیاسی، محیطی و اقتصادی، نقش گروه‌های مختلف و پویایی قدرت بین آنها، ارزش‌های فرهنگی و اجتماعی، چه کسانی در حاشیه یا در معرض خطر هستند و چه ظرفیت‌هایی وجود دارد. تجزیه و تحلیل این بخش باید یک روند مداوم و نه یک رویداد یکباره باشد

نیازسنجی به دنبال درک نیازها و اولویت های فعلی در جامعه است و شامل پرسش ها برای کمک به پلان گذاری است

هر دو روند برای اطمینان از پذیرش برنامه ها توسط جامعه و تأثیر مثبت و پایدار مورد نیاز میباشد. با این حال، آنها روندهای جداگانه‌ی نیستند و احتمالاً مطابقت دارند.

مثال ها از نهضت

معلومات تفکیک‌شده ثانوی و تحلیل بخش کلیدی برای درک موانعی است که زنان دارای معلولیت در دسترسی به خدمات توانبخشی فیزیکی با آن روبرو هستند.

هنگامیکه یک مطالعه جهانی نشان داد که زنان کمتری نسبت به مردان از مراکز برنامه توانبخشی فیزیکی (PRP) استفاده می‌کنند، تیم پی آر پی کمیته بین‌المللی صلیب سرخ در نایجریا تصمیم گرفت بررسی کند که آیا این مشکل در نایجریا است و اگر چنین است، علت اش چیست. این تیم معلومات کاربران خدمات جمع‌آوری‌شده توسط بخش ارتوپیدی در شفاخانه ملی را تجزیه و تحلیل کرد که نشان داد در سال 2018 تعداد مریضان مرد بیشتر از زن در مراکز PRP ثبت شده است. برای درک علت این مورد، تیم مصاحبه های نیمه ساختاریافته و بحث های گروهی متمرکز با زنان و دختران دارای معلولیت انجام داد. آنها افشا نموده که فقدان توانمندسازی زنان در نایجریا و نگرش در مورد ظرفیت محدود زنان دارای معلولیت، زنان را به ایجاد موانع درونی سوق داده است و آنها احساس نمی‌کنند که نمی‌توانند یا منابع لازم برای انتخاب مستقل در مورد نیازهای طبی خود را داشته باشند. تیم یک ورکشاپ را با زنان دارای معلولیت برگزار نمود تا یافته های گزارش و ایجاد پلان های اقدام برای رفع موانع به منظور به اشتراک گذاشتن و تایید صورت بگیرد. با تجزیه و تحلیل معلومات تفکیک‌شده جنسی و سنی موجود، تیم PRP توانیست مشکلی را شناسایی کند و سپس از جمع‌آوری معلومات اولیه برای یافتن دلیل آن استفاده نماید.

نایجریا IFRC 2006 (Niger) توزیع 2,030,000 پشه خانه با حشره کش طولانی مدت را در نایجریا (Niger) در تلاش برای محافظت از 3,5 میلیون کودک در برابر ملاریا آغاز کرد.
© John Haskew / IFRC

2 جامعه را در پلان گذاری ارزیابی دخیل سازید

اعضای جمعیت می‌توانند در مورد بهترین راه برای انجام ارزیابی توصیه کنند و هرگونه مسئله یا پویایی قدرت را که باید از آن آگاه باشند، از جمله بهترین روش برای دستیابی به گروه‌های به حاشیه رانده شده را علامت‌گذاری کنند. این از یک ارزیابی روانی پشتیبانی می کند و از همان روز اول مالکیت را در جامعه ایجاد مینماید.

چگونه این کار را انجام دهم؟

» ابتدا با جامعه صحبت نمایید

- با رهبران و نمایندگان جامعه و رضاکاران جمعیت ملاقات کنید تا در مورد چگونگی انجام ارزیابی، از جمله زمان‌بندی، روش‌ها و نحوه دسترسی به گروه‌های مختلف بحث نمایید.
- با طیف متنوعی از نمایندگان جامعه صحبت نمایید تا اطمینان حاصل کنید که ارزیابی گروه ها را از دست نمی‌دهد یا کسی را در معرض خطر قرار نمی‌دهد
- شروع به جمع آوری معلومات در مورد ساختار جامعه، از جمله گروه های مختلف حاضر، پویایی قدرت و اگر رهبران مورد اعتماد هستند
- بپرسید که آیا سازمان های دیگر ارزیابی هایی را در جامعه انجام داده اند یا خیر
- گزینه هایی را برای اعضای جامعه برای کمک به انجام ارزیابی جستجو کنید (اگر نتایج را سوگیری نکند)، به عنوان مثال، به عنوان جمع آوری کننده معلومات
- در مورد پلان ها و یافته های ارزیابی با سایر ذینفعان، مانند مقامات محلی یا سازمان های غیردولتی بحث نمایید.

چک لیست معلومات برای به اشتراک گذاشتن با جوامع قبل از ارزیابی:

- جمعیت ملی و وظایف آن را معرفی نمایید - فرض نکنید که همه هلال احمر و صلیب سرخ را می‌شناسند
- هدف از ارزیابی و اتفاقات بعدی را توضیح دهید
- با صادق بودن در مورد محدودیت ها انتظارات را مدیریت نمایید. به عنوان مثال، اگر برنامه‌ی تضمین شده یا محدود به یک بخش نباشد، یا امکان دارد تاخیر طولانی بین ارزیابی و شروع برنامه وجود داشته باشد.
- رفتاری که مردم می توانند از کارمندان و رضاکاران انتظار داشته باشند را توضیح دهید
- تشریح نمایید که چگونه مردم می‌توانند سوال بپرسند یا نگرانی های خود را مطرح نمایید و جزئیاتی را برای افراد ارائه دهید تا در صورت نیاز با جمعیت ملی تماس بگیرند.
- واضح باشد که مشارکت در ارزیابی رضاکارانه است و تأثیری بر دریافت یا عدم حمایت فرد ندارد.

وسایل: 13 CEA در وسیله ارزیابی ها 14 ورق سوال و جواب برای رضاکاران

صلیب سرخ سیرالیون از ابتدای یک برنامه مالکیت جامعه را ایجاد مینماید

زمانیکه جمعیت صلیب سرخ سیرالون (SCRS) شروع به کار با یک جامعه می کند، اولین قدم همیشه معرفی خود میباشد. رضاکاران با مقامات محلی، رهبران جامعه، رهبران زنان، نمایندگان جوانان، امام و کشیش تماس می‌گیرند تا معلومات را در مورد خود و جمعیت ملی، برنامه و آنچه که می‌خواهند انجام دهند به اشتراک بگذارند و از نمایندگان جامعه بخواهند که به اشتراک بگذارند که وضعیت را چگونه می‌بینند و ترجیحات و انتظارات شان چیست. این باعث پایداری بهتر و مالکیت قوی تر جامعه گردیده است. به عنوان مثال، درحالیکه یک برنامه صحی مبتنی بر جامعه در مورد ایبولا اکنون به پایان رسیده است، رضاکاران هنوز هم در جوامع خود فعال هستند و رفتارهای مصئون و سالم را ترغیب مینماید. مدیر برنامه های SCRLS بطور ذیل توضیح داد: "*ما در مورد پایداری زیاد صحبت مینماییم، برای من پایداری در پایان به دست نمی آید، درست از ابتدا شروع میشود. هنگامیکه یک فرد را دخیل میسازید، آن شخص آگاه می شود، فضایی برای آن فرد ایجاد می شود تا بر تصمیمات تأثیر بگذارد، نظر ارائه نماید، نظریات را مطرح سازد و در نتیجه مشارکت جامعه افزایش می‌یابد.*

سیرالیون 2017 (Sierra Leone) رضاکاران PSS با جمعیت صلیب سرخ سیرالیون (Sierra Leone) یک جلسه PSS گروهی را برای افراد آسیب دیده از سیل برگزار می کنند. به عنوان بخشی از واکنش خود، جمعیت صلیب سرخ سیرالیون (Sierra Leone)، رضاکارانی را که در طول شیوع ابولا (Ebola) مستقر شده بودند، آموزش و بازآموزی داد و آنها را به ارائه کمک در محتوا های مختلف، از جمله ارائه حمایت روانی-اجتماعی منصوب کرد. © Katherine Mueller / IFRC

3 کارمندان و رضاکاران را در مورد هدف ارزیابی و نحوه برقراری ارتباط شفاف و صادقانه بطور خلاصه آموزش دهید

کارمندان و رضاکاران باید بتوانند به پرسش ها جامعه به وضوح و صادقانه پاسخ دهند و از افزایش انتظارات یا دادن وعده های نادرست در مورد حمایتی که دریافت خواهند کرد اجتناب نمایند. مهارت های ارتباطی خوب نیز باعث می شود که رابطه با جامعه یک آغاز خوبی داشته باشد.

چگونه این کار را انجام دهم؟

» تیم ارزیابی را آماده نمایید

- به همه کارمندان و رضاکاران در مورد هدف ارزیابی، روند، نحوه استفاده از معلومات و اتفاقات بعدی توضیح دهید تا بتوانند به پرسش های جامعه پاسخ دهند و از افزایش انتظارات اجتناب نمایید. این باید شامل تشریح مختصر دوباره در مورد قانون رفتار، پیشگیری از استثمار و سوء استفاده جنسی و مبارزه با تقلب و فساد باشد. از رهنمایی PSEA استفاده کنید[35]
- کارمندان و رضاکاران را در مورد مهارت های ارتباطی خوب و نحوه حساب دهی به فیدبک آموزش دهید یا تازه کنید. از کورس آموزشی یک روزه مهارت های ارتباطی خوب و مدیریت فیدبک استفاده نمایید[36]
- تیم های آموزشی در مورد نحوه ارتباط بی طرفانه با گروه های خاص، به عنوان مثال، افراد دارای معلولیت، اطفال، گروه های به حاشیه رانده شده، یا نحوه کار از طریق ترجمانان شفاهی را در نظر بگیرید.
- کارمندان یا رضاکارانی که در مورد مسائل حساس مرتبط با درگیری، حفاظت، جنسیت و تنوع با مردم صحبت مینمایند باید به درستی آموزش ببینند تا این کار را با خیال راحت و با در نظر داشت حساسیت انجام دهند.[37]
- تیم ارزیابی باید دارای تعادل جنسیتی باشد، به هر زبان محلی صحبت نماید و مورد قبول و اعتماد جامعه باشد.

وسایل: 10 تشریح مختصر قانون رفتار 14 ورق سوال و جواب برای رضاکاران

صلیب سرخ ترینیداد و توباگو یک رویکردی دقیق برای ارزیابی ها دارد

هنگامیکه صلیب سرخ ترینیداد و توباگو برای درک بهتر نیازها، مهارت ها و ظرفیت های مهاجرین یک تحلیل موقعیت و بخش را انجام داد و آنها دو درس ارزشمند را آموختند. نخست، در حین انجام بررسی‌ها، جمعیت ملی درخواست‌های زیادی برای حمایت دریافت کرد که فراتر از ظرفیت آنها بود. در همین حال، تیم ارزیابی یک زمانی را مختص کرد تا در حین انجام تحقیق به اعضای جامعه توضیح دهد که این بحث ها وعده حمایت نیست، بلکی فرصتی برای جمعیت ملی برای یادگیری و رسیدگی به آسیب پذیرترین افراد میباشد. در نتیجه اعتماد به جمعیت ملی حفظ شد و مردم مایل به اشتراک در برنامه های بعدی شدند. ثانیاً، صلیب سرخ با دستیابی و ایجاد روابط با مهاجرین قدیمی وینزیویلا، توانست پل هایی را با جوامعی بسازد که به سختی می توان به آنها اعتماد کرد. مطالعه موردی را بطور کامل بخوانید[38].

رضاکاران و جوامع از کمبود معلومات ناامید شده اند

در یوگاندا، رضاکاران برای ثبت نام خانواده پناهندگان سودان جنوبی فرستاده شدند. رضاکاران در مورد هدف از ثبت نام مطلع نشدند و بنابراین نمی‌توانستند به جوامع توضیح دهند که چرا جزئیات آنها گرفته شده است. این مورد انتظارات را در میان جامعه افزایش داد و هنگامی که جمعیت ملی برای توزیع اقلام بازگشت، خشم و ناامیدی زیادی در میان کسانی که چیزی دریافت نکردند وجود داشت. در یک بحث گروهی متمرکز، یک مرد گفت: "*همه ثبت نام کردند اما فقط برخی از افراد کمک دریافت کردند - اگر نمی خواهید به ما کمک کنید، چرا جزئیات ما را بگیرید؟*" در نتیجه، جمعیت ملی آموزش مشارکت جامعه را برای رضاکاران در تمام فعالیت های خود ارائه کرد.

ترینیداد (Trinidad) و توباگو (Tobago) تیم صلیب سرخ ترینیداد و توباگو (The Trinidad and Tobago Red Cross) نهال های را برای برنامه امنیت غذایی COVID-19 در کشور آماده می کند. © TTRC / IFRC

4 برای درک این بخش، از جمله خطرات و ظرفیت‌های افراد وقت بگذارید

برنامه هایی که "تصویر بزرگتر" را درک نمی نماید اغلب شکست می خورند یا بدتر از آن، پیامدهای ناخواسته منفی دارند[39]. تجزیه و تحلیل این بخش باید یک روند مداوم برای نظارت بر چگونگی تغییر وضعیت و تأثیر آن بر برنامه باشد.

چگونه این کار را انجام دهم؟

« تحلیل زمینه شامل چیست؟

- معلومات دیموگرافیکی و پروفایل جامعه
- نقشه برداری از همه رهبران جامعه، گروپ ها و جمعیت ها
- دینامیک قدرت بین گروه های مختلف، از جمله اینکه چه کسی تصمیم می گیرد و چه کسی کنار گذاشته شده یا به حاشیه رانده شده است
- سطوح انسجام اجتماعی و اعتماد بین مردم
- نقش جنسیت و تنوع در زندگی مردم
- ترسیم هرگونه درگیری یا تنش در جامعه
- فرهنگ و باورهای موجود در جامعه، به ویژه برای موضوعات مربوط به برنامه
- ظرفیت ها و نقاط قوت موجود در جامعه
- تجزیه و تحلیل شرکای کاری از سایر اداره های ارائه دهنده خدمات

« چگونه تحلیل این بخش را انجام دهیم

- معلومات فوق الذکر را می توانیم از طریق معلومات ثانویه، بحث های گروه متمرکز، مصاحبه با خبر دهنده کلیدی، نقشه برداری از جامعه، مشاهده مستقیم و غیره جمع آوری کرد، برخی از وسایل مفید عبارتند از:
  - IFRC PGI در بکس وسایل اضطراری وسایل را برای انجام تجزیه و تحلیل PGI دارد[40]
  - چارچوب دسترسی مصئون ICRC و بکس وسایل عملی دارای ایک تعداد وسایل برای نقشه برداری شرکای کاری و تجزیه و تحلیل درگیری و خشونت هستند.[41]
  - ارزیابی ظرفیت آسیب‌پذیری پیشرفته IFRC دارای نقشه‌برداری و وسایلی تقویم فصلی میباشد[42]
  - CDA یادگیری مشارکتی حساسیت تعارض و جدی بودن حالات صحی عمومی[43] شامل نقشه برداری و اوراق کاری ارزیابی میباشد.
- درک این بخش نیاز به زمان و حساسیت دارد. در نظر بگیرید که کدام پرسش ها پرسیده می شود، چگونه، به چه کسی و چه کسی در حال گوش دادن یا تماشای آن میباشد. کسی را در معرض خطر آسیب یا بدنام شدن قرار ندهید. رضاکاران محلی می توانند منبع ارزشمندی برای راهنمایی و معلومات باشند.

وسایل: 13 CEA در وسیله ارزیابی 16 رهنمایی FGD

درک هر دو بخش فرهنگی و عملی مریضی ماهوار بسیار مهم میباشد

برای بهبود حمایت مدیریت حفظ الصحه مریضی ماهوار (MHM) در جامعه، جمعیت صلیب سرخ وانواتو (VRCS) در یک مطالعه‌ی اشتراک نمود تا بخش قاعدگی در جوامع را بطور بهتر درک نماید. بحث‌های گروهی متمرکز و مصاحبه‌های عمیق با زنان و دختران منجر به بسیاری از یافته‌های کلیدی شد که در یک نیازسنجی ساده مورد توجه قرار نمی گرفت. به عنوان مثال، زنان و دختران گزارش دادند که اگر مردان بدانند که آنها مریضی ماهوار دارد، احساس شرم و خجالت می کنند، بنابر این مهم است که بخش های خصوصی برای شستن داشته باشند. کیت های MHM نیز باید جدا از سایر اقلام غیرغذایی توزیع شوند و توسط مردان توزیع نشوند تا زنان و دختران احساس کنند که می‌توانند هر گونه سوال بپرسند. اعمال محدودکننده در طول مریضی ماهوار، مانند ناتوانی در آشپزی، مسافرت یا نگهداری از باغ، امکان دارد توانایی زن را برای اشتراک در فعالیت هایی مانند شرکت در توزیع، پخت و پز عمومی در مراکز تخلیه یا کاشت مجدد باغ ها محدود نماید. این درک فرهنگی به VRCS کمک می‌کند تا برنامه‌های آمادگی و فیدبک در مقابل فاجعه را بهبود ببخشد. مطالعه‌ی کامل را بخوانید[44].

وانواتو 2018 (Vanuatu) جمعیت صلیب سرخ وانواتو (The Vanuatu Red Cross Society) تحقیقاتی را برای شناسایی فرصت‌های برای تقویت برنامه ریزی و مداخلات برای حمایت از مدیریت صحت دوره قاعدگی در میان زنان و دختران در شرایط فاجعه انجام داد. هدف این مطالعه شناسایی لوازم ترجیحی محلی برای گنجاندن در بسته MHM و بررسی جنبه های اجتماعی-فرهنگی دوره قاعدگی بود که احتمالاً بر MHM در محیط‌های فاجعه بار در وانواتو (Vanuatu) تأثیر می‌گذارد. © Vanuatu Red Cross Society

5 پرسش ها در مورد اینکه چگونه جوامع را در ارزیابی نیازها به بهترین نحو دخیل بسازیم، بگنجانید

این تضمین مینماید که رویکردهای مؤثر برای به اشتراک گذاشتن معلومات، تسهیل مشارکت جامعه و مدیریت فیدبک در برنامه‌ها و بودجه‌ها تعبیه گردیده است.

چگونه این کار را انجام دهم؟

به عنوان بخشی از نیازسنجی جمع آوری معلومات مشارکت[45]

- نیازها، نظریات و اولویت های مردم
- سطح سواد
- منابع معلوماتی مورد اعتماد - افراد و چینل ها
- نیازهای معلوماتی در جامعه
- دسترسی به تجهیزات ارتباطی
- موانع اشتراک در رویدادها یا دسترسی به معلومات
- تکرار و نوع جلسات و رویدادهای جامعه (چه کسی اشتراک می کند، چه کسی صحبت می کند و چه کسی حذف می شود)
- روندهای تصمیم گیری در خانواده و جامعه
- روش های ترجیحی برای به اشتراک گذاشتن فیدبک و مطرح نمودن شکایات
- دانش، ظرفیت ها و باورها
- درک و اعتماد به جمعیت ملی

چگونگی جمع آوری معلومات

- روش‌های جمع‌آوری معلومات را بگنجانید که به افراد اجازه می‌دهد آشکارا درمورد نیازها و اولویت‌های خود صحبت کنند، مانند بحث‌های گروهی متمرکز یا مصاحبه‌های معلومات دهنده کلیدی. نظرسنجی‌ها فقط به افراد اجازه می‌دهند بین گزینه‌های از پیش تعیین‌شده انتخاب کنند، بنابر این خطر از دست دادن معلومات مهم وجود دارد
- امکان دارد برخی از گروه ها احساس راحتی نداشته باشند که در مقابل دیگران صحبت کنند، بنابراین با آنها جداگانه صحبت کنید - برای مثال امکان دارد زنان جوان احساس راحتی نکنند که در مقابل بزرگترهای خود صحبت نمایند.
- تمام معلومات باید جنسیت، سن و ناتوانی را تفکیک نمایید تا درک بهتری از نیازها و ترجیحات مختلف در گروه های مختلف امکان پذیر باشد. بکس وسایل IGP در[46] این مورد راهنمایی دارد
- بیش از حد مورد نیاز معلومات را جمع آوری نکنید. ارزیابی های بزرگ برای جامعه وقت گیر، استرس زا هستند و انتظارات را در مورد اندازه برنامه‌ی که در قرار است اجرا شود، افزایش می دهند.

چگونگی تحلیل معلومات

- ارزیابی نیازها و معلومات تحلیل زمینه را با هم تجزیه و تحلیل نمایید. مادل های رایج مورد استفاده برای تجزیه و تحلیل معلومات شامل تجزیه و تحلیل شرکای کاری، TOWS یا تحلیل درخت مشکل میباشد. چارچوب تجزیه و تحلیل CRFI به[47] هدایت تیم ها در روند جمع آوری و تجزیه و تحلیل معلومات کمک مینماید. درحالیکه برای فعالیت اضطراری توسعه یافته است، اما می تواند برای برنامه ها نیز استفاده شود و راه مفیدی برای سازماندهی و ذخیره معلومات و شناسایی هرگونه خلا یا روند در معلومات جمع آوری شده ارائه مینماید.
- هنگام تجزیه و تحلیل معلومات ارزیابی، به موارد ذیل توجه داشته باشید:
  - هر گونه خلا در معلومات - آیا ارزیابی درک خوبی از بافت جامعه، نیازها و ظرفیت ها و چگونگی تعامل با گروه های مختلف به دست میدهد؟ در غیر این صورت، امکان دارد برای جمع آوری معلومات از دست رفته، بازدیدهای بعدی از جامعه مورد نیاز باشد

- کدام گروهی از نوک قلم باقی مانده - آیا گروهی وجود دارد که در جامعه حضور دارد اما در معلومات نشان داده نشده است؟ اگر چنین است، امکان دارد تلاش بیشتری برای صحبت با این گروه ها لازم باشد
- هماهنگی نداشتن – آیا تفاوت هایی در نیازها، ترجیحات یا ظرفیت های گروه های مختلف وجود دارد؟ برای مثال، آیا رهبران مرد جامعه اولویت‌های متفاوتی را برای گروه‌های دیگر ذکر میکنند. این موارد باید در طول پلان گذاری مشارکتی مورد توجه قرار گیرد.

وسایل: 13 CEA در وسیله ارزیابی 16 رهنمایی FGD

مثال ها از نهضت

جمعیت هلال احمر ترکیه (TRCS)، با حمایت IFRC، برای درک دانش، نگرش و شیوه های پناهندگان و جوامع محلی (KAP)، به همراه نیازهای معلوماتی و چینل های ارتباطی مورد اعتماد و ترجیحی آنها در مورد COVID-19، ارزیابی KAP از مارچ الی اپریل سال 2021. این ارزیابی به TRCS کمک کرد تا بفهمد مردم چه را می‌دانند، چه اعتقادی دارند و چه کاری در رابطه با COVID-19 انجام می‌دهند و برای کمک به جمعیت ملی برای بهبود کار خود استفاده خواهد شد. دانستن اینکه مردم قبلاً کدام معلومات شنیده اند، چگونه به آن واکنش نشان می‌دهند و چرا امکان دارد در برابر تغییر مقاومت کنند، به TRCS کمک می‌کند تا معلومات مؤثر و هدفمند را توسعه دهد، با جوامع گفتگو کند و رفتار مثبت را ترویج نماید. همچنان این ارزیابی درک و نگرش مردم نسبت به واکسین COVID-19 و تمایل آنها برای واکسین شدن را ارائه مینماید. همچنان پرسش ها برای اطمینان از اینکه اطلاع رسانی درباره خطرات و فعالیت های مشارکت اجتماعی به همه گروه ها می رسد و ناخواسته تنش ها و نابرابری های موجود را ایجاد یا تشدید نمی کند، گنجانده شد. گزارش کامل را بخوانید[48].

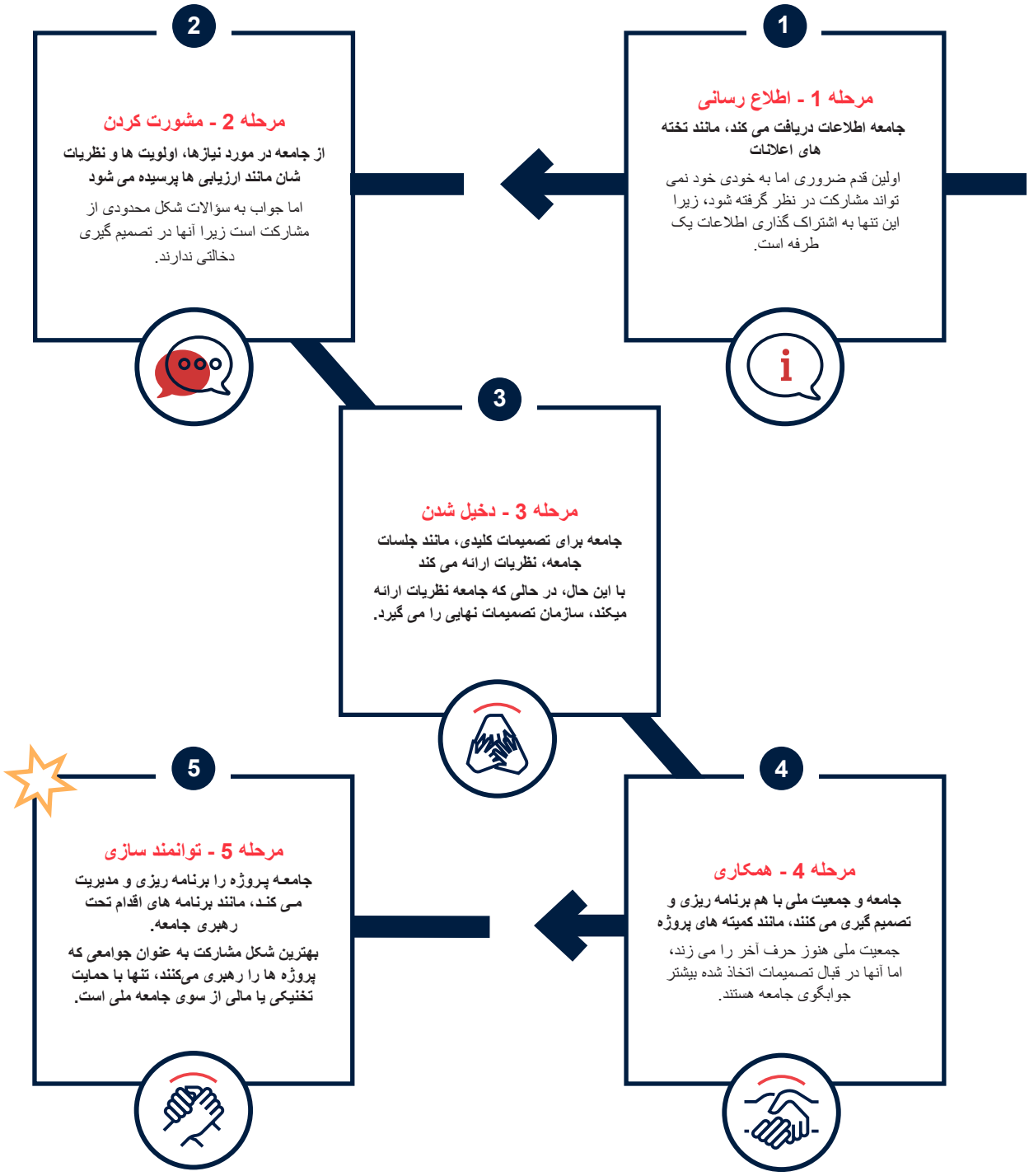
ترکیه 2021 نازیلا (Nezila) یک پناهنده 64 ساله سوریه است که در غازیانتپ (Gaziantep) ترکیه زندگی می کند. از او در مورد نیازها و رضایتش از کمک های نقدی ارائه شده توسط هلال احمر ترکیه از طریق برنامه شبکه مصئونیت اجتماعی اضطراری (ESSN) با بودیجه اتحادیه اروپا سوال شده است.
© Irem Karakaya / IFRC

پلان گذاری و دیزاین

حداقل اقدامات برای مشارکت و حساب دهی جامعه در طول پلان گذاری و دیزاین، از جوامع برای ایفای نقش معنادار در پلان گذاری برنامه ها و اطمینان از ادغام فعالیت های مشارکت جامعه در برنامه ها و بودجه ها حمایت مینماید.

سطوح مشارکت جامعه - جمعیت ملی شما در کجا است؟

امکان دارد سطح مشارکت جامعه، به این بخش بستگی داشته باشد. در همین حال، صادق باشید و همیشه با این پرسش ها به خودتان فشار بیاورید: *'آیا کارهای بیشتری میتوانم انجام دهم تا نقش و صدای قوی تری به جوامع در دیزاین و مدیریت این برنامه بدهم؟*



بر اساس سطح مشارکت عمومی IAP2، 2014

6 اعضای جامعه و شرکای کلیدی باید در پلان گذاری برنامه مشارکت داشته باشند، که در آن مردان، زنان، پسران و دختران، و گروه های به حاشیه رانده شده یا در معرض خطر شامل میباشد.

برنامه‌هایی که با جوامع دیزاین می‌شوند به احتمال زیاد نیازهای آن‌ها را برآورده می‌کنند و به راحتی اجرا میگردد. همچنان این باعث ایجاد اعتماد و مالکیت می شود که از پایداری حمایت مینماید. برعکس این، برنامه‌هایی که در دفاتر بدون مشارکت جامعه دیزاین می‌شوند، خطر عدم نیاز یا پذیرش را دارند که باعث ضیاع وقت، بودجه و تلاش ها میگردد.

چگونه این کار را انجام دهم؟

» برای مشارکت جامعه در روند پلان گذاری وقت بگذارید

- غالباً وقت اختصاص داده شده به پلان گذاری به قدری کوتاه است که زمانی برای مشارکت وجود ندارد (برای راه حل های این موضوع به چوکات چالش های مشارکت در صفحه 56 مراجعه نمایید)
- ابتدا با رهبران رسمی و غیررسمی در مورد پلان ها بحث کنید و از آنها برای برقراری ارتباط گسترده تری با جامعه کمک بخواهید. عدم ملاقات با افرادی که به عنوان رهبر شناخته می شوند می تواند منجر به خصومت و بی اعتمادی شود که می تواند سرعت اجرا را کم کند و رابطه با جامعه را تضعیف نماید
- در همین حال، فقط با رهبران صحبت نکنید بخاطریکه نمیتوانیم تضمین کنیم که آنها واقعاً نیازهای همه اعضای جامعه را نشان می دهند. صحبت کردن فقط با رهبران مشارکت اجتماعی **نیست** و جمعیت ملی را در معرض خطر حمایت از گروه‌های خاص قرار می‌دهد، بر نابرابری‌های موجود افزوده می‌شود و قدرت بیشتری به صداهای قدرتمند می‌دهد.
- از درک ایجاد شده از طریق تجزیه و تحلیل زمینه برای پلان گذاری بهترین نحوه مشارکت گروه های مختلف استفاده نمایید. به عنوان مثال، اگر افراد دارای معلولیت جسمی برای شرکت در جلسات اجتماعی به مشکل برمی‌خورند، به راه‌های دیگری مانند مصاحبه در خانه‌های شان به منظور مشارکت فکر کنید.
- برای پلان گذاری از دانش محلی رضاکاران جامعه استفاده نمایید
- هماهنگی با سایر ذینفعان و شرکا در طول روند پلان گذاری، مانند دولت، سازمان های غیردولتی و سازمان های محلی

» روش های مشارکتی

- بخش های فنی مختلف دارای روش های مشارکتی هستند که عبارتند از:
  - رویکرد مشارکتی برای آگاهی از پناهگاه مصئون[49]
  - ارتقاء سلامت مبتنی بر جامعه و کمک های اولیه[50]
  - ارزیابی پیشرفته‌ی آسیب پذیری و ظرفیت[51]
  - فلیپ بوک تخنیک های مشارکتی ICRC[52]
  - تحویل حفظ الصحه و ضد عفونی کردن مشارکتی[53]
  - آموزش حفظ الصحه و ضد عفونی کردن طفل[54]
  - ضد عفونی کامل تحت رهبری جامعه[55]
  - حرکت به سمت اطفال به عنوان شرکای محافظت از اطفال در راهنمای COVID-19[56]
  - راهنمای مشارکت ALNAP و گروپ URDs برای کارکنان بشردوستانه که در ساحه عملی کار میکند[57] راهنمایی های مفید و دقیق و نمونه هایی از رویکردهای مشارکتی را ارائه مینماید.
- از روشی که بیشتر با آن در بخش خود آشنا هستید استفاده کنید یا مراحل کلی پلان گذاری مشارکتی ذیل را دنبا نمایید. لینک ها به برخی از وسایل طریقه های در بالا اضافه شده است که به راحتی با هر حوزه تخنیکی سازگار می شوند.

وسایل: 16 رهنمایی FGD 17 وسیله جلسه جامعه 18 رویکردهای مشارکتی برای معیارهای انتخاب

مراحل مشارکت جوامع در پلان گذاری برنامه و ایجاد مالکیت

1 راه حل ها را با هم شناسایی و اولویت بندی نمایید

- ارائه یافته های ارزیابی و تأیید درک جمعیت ملی از نیازهای اصلی و اولویت ها، راه حل های
- باالقوه نظریه پردازی فکری دقیق برای نیازهای اصلی میباشد یک وسیله مفید درخت مشکل/راه حل از بکس وسایل VCA است[58]
- اجازه دهید اعضای جامعه ابتدا راه حل هایی را پیشنهاد دهند تا تحت تأثیر پیشنهادات سازمان قرار نگیرند، که امکان دارد آنها را به عنوان "متخصص" در نظر بگیرند.
- با هم، هر راه حل را بر اساس موارد ذیل ارزیابی کنید:
  - سطح تأثیری که میتواند داشته باشد
  - اگر منابع برای اجرای آن وجود داشته باشد، مانند بودجه، تخصص فنی، زمان، مواد. در مورد محدودیت های برنامه در این بخش ها صادق باشید
  - در صورتی که تکمیل کننده و مبتنی بر رویه ها و ظرفیت های موجود در جامعه باشد
  - بعد از پایان برنامه میتوانیم آن را ذخیره کنیم، یعنی برای حفظ آن نیازی به بودجه یا تخصص فنی نخواهد داشت.
  - تاثیر منفی زیست محیطی نخواهد داشت
- اگر گروه‌های مختلف اولویت‌های متفاوتی دارند، با فهرست نهایی راه‌حل‌های اولویت‌دار برای تمرکز، با استفاده از بحث یا روند رای گیری موافقت نمایید.

2 با نتایج برنامه، فعالیت ها، نقش ها و مسئولیت ها موافقت نمایید

- از جوامع بپرسید که آنها تمایل دارند که در پایان برنامه چه نتایجی را ببینند
- فعالیت هایی را که برای دستیابی به این نتایج باید اجرا شوند پلان گذاری کنید و بحث نمایید:
  - چه کسی کدام فعالیت ها را رهبری خواهد کرد؟
  - منابع مورد نیاز و چه کسی می تواند آنها را تامین نماید
  - جدول زمانی و ترتیب اجرا نمودن. آیا محدودیت های فصلی یا رویدادهایی مانند انتخابات پیش رو وجود دارد؟
  - معیارهای انتخاب و رویکردهای هدف‌یابی که برای دستیابی به گروه‌های خاص مورد استفاده قرار می‌گیرند (برای راهنمایی بیشتر در این مورد به صفحه 89 در مادل موارد اضطراری مراجعه نمایید)
  - ذینفعان خارجی چه نقشی خواهند داشت؟ چگونه میتوانیم فعالیت ها را بر تلاش های موجود بناء نماییم؟
- فعالیت 6 "پلان گذاری برای تغییر" از PASSA[59] یا PHAST وسایل خوبی برای پلان گذاری فعالیت ها و توافق کردن نقش ها و مسئولیت ها با اعضای جامعه فراهم میسازد.
- در مورد چگونگی اندازه گیری پیشرفت بحث کنید و با برخی از شاخص ها بر اساس انتظارات جامعه موافقت نمایید. فعالیت 8 "پلان نظارت" از PASSA[60] وسایل برای توسعه یک برنامه نظارتی با جامعه فراهم میسازد
- در مورد اینکه آیا اعضای جامعه می توانند برخی از نظارت ها را انجام دهند یا خیر بحث کنید، اما نه اینکه از سوی جامعه گسترده تر به عنوان "پولیس" یا "جاسوس" تلقی شوند.
- بحث کنید که وقتی برنامه به پایان برسد چه اتفاقی می افتد و جامعه به چه حمایتی نیاز دارد تا فعالیت ها را به عهده بگیرد.

3 توافق کنید که جمعیت ملی و جامعه چگونه در طول برنامه با هم کار کنند

- نحوه مشارکت جامعه در مدیریت برنامه را پلان گذاری نمایید. پرسش ها مورد بحث عبارتند از:
  - آیا مشارکت از طریق کمیته ها و نمایندگان موجود صورت می گیرد یا باید کمیته های جدیدی برای برنامه ایجاد گردد؟
  - اگر اعضای جدید راه اندازی شوند، چگونه اعضا انتخاب می شوند تا همه نماینده داشته باشند؟ برای راهنمایی در مورد کار با کمیته های جامعه به صفحه 64 مراجعه نمایید
  - چگونه جامعه بطور گسترده تر دخیل خواهد شد؟ از طریق کدام رویکردها و غالباً چند وقت یکبار؟
  - سایر ذینفعان چگونه باید مشارکت نمایند؟
- در مورد اینکه کدام معلومات برنامه باید به اشتراک گذاشته شود، هر چند وقت یکبار و از طریق کدام چینل بحث نمایید
- توافق نمایید که چگونه فیدبک های جامعه جمع آوری شود، به آنها پاسخ داده شود و بر اساس آنها عمل شود. برای معلومات بیشتر در مورد مکانیزم های فیدبک به صفحه 103 مراجعه نمایید.

اردن، 2014 اردن سابقه باز کردن آغوش خود را به روی پناهندگان دارد، با جمعیتی حدود 12 میلیون نفر تخمین زده می شود که حدود 5 میلیون نفر از آنها در اصل پناهندگان و کارگران مهاجر هستند. فلسطینی‌ها، عراقی ها و اخیراً سوری ها در سراسر کشور در تعداد زیادی زندگی می‌کنند. 1,2 میلیون سوری از زمان آغاز جنگ در 3 سال پیش از سوریه وارد اردن شده اند، 80 فیصد از آنها در خارج از کمپ های پناهندگان در جامعه اردنی زندگی می کنند و بسیاری از آنها زندگی دشواری را تجربه می کنند. © IFRC

ارزیابی مشارکتی جامعه برای درک نیازها و ظرفیت‌های مهاجرین

صلیب سرخ اکوادور (ERC) از رویکردی به نام ارزیابی مشارکتی جامعه برای درک مشکلاتی که گروه‌های مختلف مهاجر با آن مواجه هستند و همکاری با آنها برای پلان گذاری برنامه‌های مرتبط، زمینه‌ی و جامع استفاده مینماید. ارزیابی مشارکتی به جامعه اجازه می دهد تا دانش خود را به اشتراک بگذارد و راه حل هایی برای رسیدگی به مشکلات شناسایی شده بیابد. ERC ورکشاپ های ارزیابی مشارکتی را با بزرگسالان و اطفال سازماندهی کرد و هیئت‌های ولایتی را نیز شامل شد تا اطمینان حاصل شود که مداخلات بطور مشترک توسط تیم برنامه، جوامع و نمایندگی ها طراحی می‌شوند. ملاحظات جنسیتی در سرتاسر جریان اصلی قرار گرفتند، برای مثال با مشارکت متوازن زن و مرد و جمع آوری معلومات تفکیک شده. ورکشاپ های بزرگسالان از طیف وسیعی از فعالیت‌ها، از جمله یک جلسه به نام "خانواده-اجتماع" استفاده کردند، که به اشتراک‌کنندگان اجازه می‌داد مشکلات و چالش‌ها، علل و روابط آنها و همچنان اقداماتی برای غلبه بر آنها را شناسایی نمایند. ورکشاپ های طفل از بازی برای کشف ادراکات و احساسات آنها در مورد خود، خانواده و روابط آنها با جامعه میزبان استفاده نمودند. قبل از هر ورکشاپ، معلوماتی در مورد هدف جلسه، نحوه استفاده از معلومات، اتفاقات بعدی و اینکه اشتراک رضاکارانه بود به اشتراک کنندگان داده شد. همچنان جلساتی با اشتراک کنندگان برای به اشتراک گذاشتن یافته ها برگزار شد. گزارش کامل را بخوانید[61].

استفاده از تولید مشترک برای بهبود خدمات پناهندگان و پناهجویان

پروژه AVAIL[62] به رهبری صلیب سرخ بریتانیا، ایتالیا، ایرلند و لیتوانیا و IFRC، از تولید مشترک برای مشارکت پناهندگان و پناهجویان در طراحی خدمات و حمایت از تغییر در سیاست ها و نگرش ها استفاده کرد. به عنوان مثال، در گلاسکو، اسکاتلند، صلیب سرخ بریتانیا (BRC) افرادی را که قبلاً مراحل پناهندگی را طی کرده بودند تا برای افراد تازه وارد در دیزاین ورکشاپ ها کمک نماید. ورکشاپ طراحی مشترک[63] از شخصیت های تخیلی استفاده کرد تا بررسی کند که هویت های مختلف چگونه روند پناهندگی را به روش های مختلف تجربه مینمایند. هر شرکت کننده نقشه‌ی برای تجسم سفر شخصیت خود، از جمله تجربیات و احساسات مثبت و منفی ایجاد کرد. بعداً شرکت‌کنندگان نقشه‌های خود را به اشتراک گذاشتند و در مورد مراحل کلیدی که شخصیت از معلومات بیشتر و حمایت صلیب سرخ بهره می‌برد، بحث کردند. رویکرد مشابهی برای طراحی و ارائه یک کورس مهارت های زندگی[64] برای پناهندگان و پناهجویان تازه وارد در ولز استفاده گردید.

جوامع تحت نظارت بر خدمات صحی جامعه در تانزانیا اشتراک مینمایند

جمعیت صلیب سرخ تانزانیا از رویکرد کارت امتیاز جامعه استفاده می‌کند تا سیاست گذاران، رهبران جامعه، رهبران افکار، ارائه دهندگان خدمات و گروه های مختلف جامعه را برای نظارت و بهبود خدمات صحی دور هم جمع کنند. هر اشتراک کننده نقش خود را در ارائه خدمات صحی جامعه ارزیابی کرده و عملکرد خود را رتبه بندی مینماید. بعداً امتیازات بطور مشترک مورد بحث و توافق قرار می گیرد و مراحل بهبود مشخص میگردد. یک برنامه عملیاتی با نقش ها و مسئولیت های مشخص تهیه می شود که به صورت فصلی بررسی میگردد. گزارش کامل را بخوانید[65].

7 قبل از اجرا، پلان ها را با جامعه و سایر ذینفعان بررسی کنید تا اطمینان حاصل کنید که با نیازها و انتظارات مطابقت دارند

این می‌واند به شناسایی هرگونه مشکل باالقوه، ایجاد مالکیت و درک گسترده جامعه و جلوگیری از تکراری شدن با سایر اداره ها کمک کند.

چگونه این کار را انجام دهم؟

» پلان ها را به اشتراک بگذارید و در مورد آن بحث کنید

- پلان ها را در جلسات جامعه ارائه دهید و در مورد آن فیدبک بخواهید
- پلان ها را در تابلوهای اعلانات، با گزینه‌ی برای ارائه فیدبک از طریق تلیفون یا د رضاکاران ارسال کنید
- از کمیته ها یا نمایندگان جامعه بخواهید تا در مورد پلان ها با مردم بحث کنند و فیدبک خود را به جمعیت ملی ارائه دهند
- پلان ها را در جلسات هماهنگی با دولت و دیگران به اشتراک بگذارید تا موارد تکراری را بررسی نموده و فرصت های همکاری را شناسایی نمایید.

وسایل: 17 وسیله جلسات جامعه

مثال ها از نهضت

بررسی دوباره محتویات کیت های مدیریت حفظ الصحه مریضی ماهوار قبل از توزیع در عراق

جمعیت هلال احمر عراق (IRCS) قبلاً کیت های مدیریت حفظ الصحه مریضی ماهوار جهانی (MHM) را با بافت عراق در سطح ملی تطبیق داده بود، اما تصمیم گرفت تا بیشتر پیش برود و بررسی نماید که آیا تغییرات منطقه‌ی قبل از توزیع در یک ولایت مورد نیاز است یا خیر. IRCS به همراه صلیب سرخ فرانسه (FRC)، بحث‌های گروهی متمرکز را با زنان و دختران انجام داد تا فهرست موارد موجود در کیت‌های MHM را بررسی نماید. یافته‌ها تفاوت‌های مهمی را در نیازها بر اساس سن و اینکه زنان در مناطق شهری یا دور دست زندگی می‌کردند، نشان داد. به عنوان مثال، دختران متعلم، پدها یا کوتکس یکبار مصرف را ترجیح می‌دهند تا مجبور نباشند تا زمانی که به خانه می‌آیند، آن‌ها را بشویید، در حالیکه زنان و دختران روستایی برعکس آن به دلیل دسترسی محدود به بازار، پدها یا کوتکس یکبار مصرف را ترجیح می‌دهند. مطالعه موردی را بطور کامل بخوانید[66].

چالش ها و راه حل های اشتراک ورزیدن

چالش	راه حل ها
زمانی برای مشورت با جامعه وجود ندارد - پیشنهاد برای هفته آینده مشخص گردیده است	• با استفاده از بحث‌های گروهی متمرکز و مصاحبه‌های خبر دهنده کلیدی در مکان‌های انگشت شماری، مشاوره‌های اجتماعی سریع یک روزه برگزار نمایید. • اگر نمایندگی ها مهارت و تجربه داشته باشند، میتوانند مشاوره ها را هدایت کنند و حجم کار را گسترش دهند • با رضاکاران مبتنی بر جامعه در مورد نظرات آنها مشورت نمایید • با نمایندگان کلیدی جامعه از طریق تلیفون صحبت نمایید • برای دریافت فیدبک مانند واتس اپ یا رسانه های اجتماعی از روش های آنلاین استفاده نمایید • با استفاده از برنامه‌هایی مانند Jitsi، بحث‌های گروه متمرکز مجازی را در این بخش ها برگزار نمایید، در جای که افراد به اینترنت و تلیفون‌های هوشمند دسترسی دارند.[٦٧] • از معلومات ثانویه موجود استفاده کنید که در همان موقعیت ها قابل دسترس است • با گفتن اینکه پلان ها پس از مشورت‌های گسترده‌تر با جامعه اپدیت می‌شوند یا شامل ردیف‌های بودجه انعطاف‌پذیر مانند "پروژه جامعه" که می‌تواند برای حساب دهی به نیازهای جامعه استفاده شود، در پروپوزل اهداکننده انعطاف‌پذیری ایجاد نمایید.
ما بودجه‌ی برای مشورت با جامعه در طول توسعه پروپوزل نداریم	• صندوق کوچک کمک را ایجاد نمایید که بتوانیم از آن برای مشاوره های اجتماعی استفاده کنیم و بعد از اعطای بودجه می توانیم آن را دوباره پر کنیم. • در صورت داشتن مهارت و تجربه نمایندگی ها می توانند مشاوره های نزدیک به نمایندگی را انجام دهند که باعث کاهش هزینه ها میگردد • برای دریافت فیدبک مانند واتس اپ یا رسانه های اجتماعی از روش های آنلاین استفاده نمایید[٦٨] • با نمایندگان کلیدی جامعه از طریق تلیفون صحبت نمایید • با استفاده از برنامه‌هایی مانند Jitsi، بحث‌های گروه متمرکز مجازی را در این بخش ها برگزار کنید که در آنجا افراد به اینترنت و تلیفون‌های هوشمند دسترسی دارند.
هیچ دسترسی فیزیکی به جامعه وجود ندارد، به عنوان مثال، درگیری یا محدودیت های کووید	• با نمایندگان کلیدی جامعه از طریق تلیفون صحبت نمایید • برای دریافت فیدبک مانند واتس اپ یا رسانه های اجتماعی از روش های آنلاین استفاده نمایید • با استفاده از برنامه‌هایی مانند Jitsi، بحث‌های گروه متمرکز مجازی را در این بخش ها برگزار نمایید، در جای که افراد به اینترنت و تلیفون‌های هوشمند دسترسی دارند. • از معلومات ثانویه موجود استفاده کنید که در همان موقعیت ها قابل دسترس است • با رضاکارانی که در جامعه مستقر هستند، کار کنید، آنها میتوانند برای این برنامه مشاوره انجام دهند
نتایج برنامه قبلاً توسط اهداکننده تنظیم شده است، بنابراین هیچ انعطاف پذیری وجود ندارد	• در مورد محدودیت‌ها صادق باشید، اگر کمک کننده مالی می‌گوید که بودجه فقط برای فعالیت‌های مرتبط با موارد صحی قابل استفاده است، این را برای جامعه واضح سازید. • فیدبک جامعه را مستند سازید و آن را با کمک کننده مالی به اشتراک بگذارید تا آنها را متقاعد کنید که در برابر درخواست های جامعه انعطاف پذیر باشند. • تجزیه و تحلیل شریکای کاری می‌تواند تشخیص دهد که آیا سایر سازمان ها یا دولت می توانند نیازهایی را که خارج از برنامه هستند برآورده سازند.

چالش	راه حل ها
رهبر نمی‌خواهد که ما با افراد دیگر در جامعه صحبت نماییم	• به رهبران جامعه توضیح دهید که جمعیت ملی دارای اصول اساسی است که باید از آنها پیروی نمایید • با رهبران جامعه کار کنید، اما از رویکردهایی برای برقراری ارتباط با کل جامعه نیز استفاده نمایید. در هایتی کمیته‌های پروژه با رهبران تشکیل شد، اما جلسات اجتماعی نیز برای اشتراک‌گذاری تصمیمات و جمع‌آوری فیدبک بطور گسترده‌تر برگزار گردید. • از رضاکاران آن جامعه در مورد نحوه متقاعد کردن رهبر برای اجازه مشارکت گسترده تر راهنمایی بخواهید • از سایر ذینفعان یا شرکای کاری مانند سازمان‌های مبتنی بر جامعه یا سازمان‌های غیردولتی که قبلاً در آنجا کار می‌کنند، راهنمایی بخواهید • یک مکانیزم فیدبک را ایجاد نمایید • توضیح دهید این یک نیاز کمک کننده مالی است که با همه مشورت شود.
چگونه میتوانیم مشارکت معنادار زنان را تضمین نماییم	• برای مشارکت زنان فضاهای جداگانه را ایجاد نمایید • نقش ها و دینامیک های جنسیتی را در نظر بگیرید. به عنوان مثال، در مواقعی که زنان در حال آماده کردن غذا یا انجام کارهای خانه هستند از جلسات خودداری کنید و از زنان در مورد موانعی که امکان دارد در صورت اشتراک با آن مواجه شوند و نحوه غلبه بر آنها بپرسید، به عنوان مثال، مراقبت از طفل در طول جلسات. • مردان جامعه را تشویق نمایید تا از مشارکت زنان حمایت کنند • اطمینان حاصل کنید که زنان می‌توانند به طور معناداری اشتراک نمایند، به عنوان مثال، آنها احساس راحتی می کنند که در جلسات صحبت کنند و مشارکت آنها جدی گرفته شود.
چگونه می‌توانیم اطمینان حاصل کنیم که گروه های به حاشیه رانده یا در معرض خطر می توانند اشتراک نمایند	• گروه‌های فرعی کوچک‌تری ایجاد نمایید تا به افراد این فرصت را بدهید که بدون حضور اعضای قوی‌تر یا با صدای بلندتر صحبت نمایند • از تصمیم گیرندگان حمایت نمایید، زیرا نظرات این گروه ها مهم است و باید مورد توجه قرار گیرد • در صورت نیاز به ارتباطات ویژه، مانند زبان اشاره، با سازمان های افراد معلول یا افراد مسن همکار باشید • مکان های ملاقاتی را انتخاب نمایید که از نظر فیزیکی قابل دسترس و مصئون برای افراد دارای محدودیت حرکتی یا اختلالات بینایی باشد. • از حضور مراقبت کنندگان در جلسات حمایت نمایید.
آنچه مردم می‌خواهند امکان دارد با نظر مسلکی ما در تضاد باشد، به عنوان مثال، آنها روش های تامین آب را درخواست می‌کنند که برای محیط زیست آنها پایدار نمی باشد.	• برای گوش دادن به نگرانی های جامعه و مصالحه آمادگی داشته باشید • گفتگوی آزاد در مورد این موضوع انجام دهید و تشریح نمایید که چرا جمعیت ملی تمایلی به اجرای راه حل درخواستی ندارد - بطور مثال به مردم کمک نمی‌کند یا نمی تواند پایدار بماند. • توضیح دهید که کدام جایگزین هایی وجود دارد و بپرسید که آیا جامعه مایل است چیز جدیدی را امتحان نماید. یک مثال را ارائه دهید یا رویکردهای جدید را نشان دهید • از سایر جوامعی که راه حل های پیشنهادی را پذیرفته اند، بخواهید تجربیات خود را با شما به اشتراک بگذارند.

8 این شامل مشارکت جامعه و فعالیت‌ها و شاخص‌های حساب دهی در برنامه‌ها و بودجه‌ها، تشریح نحوه اشتراک‌گذاری معلومات، حمایت از مشارکت جامعه و مدیریت فیدبک میشود.

این کمک مینماید تا اطمینان حاصل شود که مشارکت جامعه نادیده گرفته نمی‌شود یا به عنوان یک برنامه مستقل نگریسته نمی شود.

چگونه این کار را انجام دهم؟

» فعالیت های مشارکت اجتماعی را در پلان برنامه ها مد نظر بگیرید

- حداقل، باید شامل فعالیت هایی باشد که:
  - جوامع را از پیشرفت برنامه، فعالیت‌ها، تغییرات یا تاخیرها باخبر نگه دارید، از جمله اینکه کدام معلومات با چه کسی، از طریق چه روش‌هایی، توسط چه کسی و چه زمانی به اشتراک گذاشته خواهد شد.
  - ایجاد و حفظ روندها برای تسهیل مشارکت منظم و معنادار جامعه در تصمیم گیری، از جمله اینکه چه کسی، چگونه، چه زمانی و در مورد چه موضوعاتی اشتراک خواهد کرد.
  - جمع آوری، تجزیه و تحلیل و پاسخ به فیدبک جامعه، اطمینان از اینکه مردم می‌دانند چگونه می توانند سوال بپرسند، پیشنهاد دهند یا نگرانی های خود را در مورد برنامه مطرح سازند.
- برای برخی از برنامه‌ها، امکان دارد فعالیت‌های مرتبط با مشارکت اجتماعی دیگری نیز وجود داشته باشد، مانند:
  - فعالیت‌هایی که از ارتباطات اجتماعی و رفتاری حمایت مینمایند، مانند مکانیزم‌های فیدبک برای نظارت بر دانستن یک مریضی یا سینماهای سیار و نمایش‌های رادیویی برای افزایش دانش و تشویق اقدامات مصئون تر.
  - فعالیت‌هایی که از اشتراک‌گذاری سریع معلومات با جوامع پشتیبانی می‌کنند که می‌تواند جان انسان‌ها را نجات دهد، خطر را کاهش دهد و تأثیر منفی یک فاجعه، بحران یا شیوع یک مریضی را کاهش دهد.
  - فعالیت‌هایی که از حمایت جامعه محور در مورد موضوعات اولویت‌دار حمایت می‌کنند که جمعیت ملی نمی‌تواند به آنها رسیدگی نماید.

وسایل: 5 تمپلیت پلان کاری CEA

» شاخص های مشارکت جامعه را در برنامه نظارتی مد نظر بگیرید

- نظارت کنید که آیا فعالیت های مشارکت اجتماعی مطابق پلان گذاری، بطور مؤثر انجام می شود و از برنامه برای پاسخگو بودن حمایت مینماید
- چند نمونه از شاخص‌های اصلی را بطور ذیل ببینید.

وسیله: 7 وسیله M CEA و E

» هزینه های مشارکت جامعه را در بودجه برنامه مد نظر بگیرید

- مشارکت جامعه نباید پر هزینه باشد و رویکردها را میتوانیم متناسب با بودجه موجود تطابق دهیم
- بودجه مورد نیاز به رویکردهای مورد استفاده بستگی دارد، اما معمولاً بودجه برنامه باید شامل بودجه برای موارد ذیل باشد:
  - آموزش مشارکت و حساب دهی در جامعه یا تازه‌کننده‌ها

- اضافه کاری بر حسب روز برای رضاکاران و هزینه تیل برای بازدید از جامعه
- ورکشاپ های آموزشی، بحث های گروهی متمرکز و جلسات در جامعه
- مکانیزم فیدبک جامعه
- هر گونه وسایل ارتباطی مورد استفاده، مانند زمان پخش برنامه رادیو یا تلویزیون، سینماهای سیار، چاپ پوستر و تراکت، تابلوهای تبلیغاتی، هزینه های پیام های کتبی، رسانه های اجتماعی و غیره.

وسیله: 6 وسیله بودیجه سازی CEA

مثال ها از نهضت

ICRC مشارکت و حساب دهی جامعه را در برنامه های امنیت اقتصادی مدغم میسازد

برنامه امنیت اقتصادی کمیته بین‌المللی صلیب سرخ (EcoSec) دستورالعمل‌های عملی را برای ادغام اصول حساب دهی به مردم آسیب‌دیده در برنامه‌های خود ایجاد نموده است. مشارکت و حساب دهی جامعه در تمام آموزش های سازماندهی شده توسط EcoSec و شاخص های کلیدی عملکرد در وسایل نظارتی مانند نظارت پس از توزیع گنجانیده شده است. اگر تیم‌های EcoSec از طریق همکاران یا شرکا کار می‌کنند، آنها اطمینان حاصل میکند که کارمندان شریک نیز از "حداقل شیوه‌ها" برای اطمینان از حساب دهی به افراد آسیب‌دیده آگاه هستند و ظرفیت اجرای آن را نیز دارند. این شامل افزایش آگاهی کارمندان همکار و فراهم سازی منابع مادی اضافی برای توانمندسازی شرکا برای صرف زمان کافی و بازدید مکرر از افراد آسیب‌دیده، استفاده از روش‌های ارتباطی مختلف و راه‌اندازی مکانیزم فیدبک و شکایات کارآمد میباشد.

کلمبیا، 2012 یک تیم کمیته بین المللی صلیب سرخ دو روز واکسیناسیون و ورکشاپ های را برای توضیح نحوه مراقبت صحیح از حیوانات به عنوان بخشی از یک برنامه امنیتی اقتصادی ترتیب میدهد. کمیته بین المللی صلیب سرخ تجهیزات لازم را از نزدیک ترین شهر، از فاصله بیش از 3 ساعت، می‌آورد. © ICRC

مشارکت جامعه و شاخص های حساب دهی برای برنامه ها

(*برای گزینه های بیشتر به* وسیله 7 مراجعه کنید: وسیله M CEA و E)

این مینوی از مشخص کننده های باالقوه برنامه میباشد. همه آنها نیازی به استفاده ندارند، اما مهم است که برخی از آنها را در نظر بگیرید که پیشرفت را از دید اعضای جامعه تحت نظارت میگیرد. معلومات جمع‌آوری‌شده از اعضای جامعه باید بر اساس جنسیت، سن و معلولیت (حداقل) تفکیک شوند تا هر گونه خلا در تعامل با گروه‌های خاص قابل شناسایی باشد.

نظارت بر فعالیت های مشارکت جامعه

- # / % از کارمندان برنامه و رضاکاران در مورد مشارکت جامعه و حساب دهی آموزش دیده اند
- از برنامه با تجزیه و تحلیل این بخش مطلع میگردد
- شماره و نوع روش های ایجاد شده برای به اشتراک گذاشتن معلومات با جوامع در مورد آنچه در برنامه رخ میدهد
- % از فیدبک برنامه دریافت شده و توسط جمعیت ملی پاسخ داده شده است
- تعداد تصمیمات پلان گذاری شده بر اساس فیدبک جامعه

نظارت بر سطوح حساب دهی برنامه به جوامع[69]

- % از اعضای جامعه که احساس مینماید که حمایت ارائه شده توسط برنامه در حال حاضر مهمترین نیازهای آنها را تحت پوشش قرار میدهد
- % اعضای جامعه که احساس می کنند حمایت ارائه شده توسط برنامه به آنها کمک می‌کند تا در آینده متکی به خود شوند / بدون حمایت زندگی نمایند.
- % از اعضای جامعه که احساس می کنند توسط کارمندان برنامه و رضاکاران با احترام برخورد میشود
- % از اعضای جامعه که احساس می‌کنند برنامه به خوبی در مورد پلان ها و فعالیت ها ارتباط برقرار نموده است
- % از اعضای جامعه که احساس می کنند نظر آنها در طول پلان گذاری و تصمیم گیری مورد توجه قرار می‌گیرد
- % از اعضای جامعه که میدانند چگونه برنامه تصمیم گرفت که چه کسی باید حمایت دریافت کند و چه کسی حمایت دریافت نکنند
- % از اعضای جامعه، از جمله گروه های به حاشیه رانده شده و در معرض خطر، که میدانند چگونه در مورد برنامه فیدبک ارائه دهند یا شکایت کنند.
- % از افرادی که به فیدبک خود در مورد برنامه پاسخ دریافت کردند

عملی نمودن و نظارت

حداقل اقدامات برای مشارکت و حساب دهی جامعه در حین اجرا تضمین مینماید که جوامع همچنان نقش معناداری را در هدایت و مدیریت برنامه ایفا میکنند، معلومات منظمی در مورد پیشرفت و فعالیت ها دریافت مینماید و میتوانند به فیدبک آنها پاسخ دهند - و اینکه برنامه میتواند بر رخ دادن این موضوع نظارت داشته باشد و به اندازه کافی انعطاف پذیر باشد تا بر اساس فیدبک سازگار شود و بهبود یابد.

9 بطور منظم معلومات مربوط به برنامه را با اعضای جامعه به اشتراک بگذارید و از بهترین رویکردها برای دسترسی به گروه های مختلف استفاده نمایید

ارتباط ضعیف بین جمعیت ملی و جامعه باعث ناامیدی و محدود شدن مشارکت میگردد. ارتباط خوب به این معنی میباشد که برنامه میتواند از بینش های ارزشمند جامعه بهره مند شود، در مورد تغییرات در زمینه یا موضوعات امنیتی هشدار داده شود و مالکیت قویتر جامعه را ایجاد کند - که همه‌ی اینها کیفیت و تاثیر برنامه را افزایش میدهد.

چگونه این کار را انجام دهم؟

» کدام معلومات باید به اشتراک گذاشته شود؟

- معلومات مربوط به جمعیت ملی، از جمله ماموریت، روش های کار، کارمندان و قانون رفتار رضاکار[70]
- اهداف برنامه و جدول زمانی
- فعالیت های برنامه و نحوه مدیریت و ارائه نمودن آنها
- روند های مربوط به هر توزیع، از جمله اینکه چه زمانی اتفاق می‌افتد، چگونه مدیریت می‌شود و افراد باید کدام روند را تعقیب نماید
- جزئیات تاخیرها یا چالش ها
- چگونه افراد میتوانند اشتراک کنند، از جمله اینکه کمیته ها یا نمایندگان چه کسانی هستند و نقش ها و مسئولیت های آنها چه است
- جزئیات مکانیزم فیدبک، از جمله نحوه دسترسی به آن، آنچه با فیدبک اتفاق می‌افتد و چه زمانی مردم می‌توانند منتظر پاسخ باشند.
- به دلیل فیدبک جامعه و تشریح در مورد زمانی که نمی‌توانیم تغییراتی ایجاد کنیم، اقدام صورت گرفت
- چه وقت برنامه به پایان می رسد و چه چیزی تحویل داده میشود
- مراقب باشید که هر معلومات که به اشتراک گذاشته میشود صادقانه و دقیق باشد.

« معلومات باید چه وقت به اشتراک گذاشته شود؟

- معلومات باید بطور منظم در طول برنامه با جوامع به اشتراک گذاشته شود. یک اصل کلی خوب این است:
  - ماهانه برای برنامه های طولانی تر که شش ماه یا بیشتر از آن وقت میگیرد
  - هفتگی یا هر دو هفته یکبار برای برنامه های سریع که فقط چند ماه وقت میگیرد
- اوقات کلیدی وجود دارد که برقراری ارتباط در آن مهم میباشد:
  - در شروع اجرا نمودن کار. اهداف، فعالیت ها و جدول زمانی برنامه را به مردم یادآوری کنید، به ویژه اگر بین پلان گذاری و اجرا فاصله وجود داشته باشد یا تغییراتی در برنامه ها به میان آمده باشد.
  - قبل از شروع فعالیت ها، از جمله توزیع، ساخت و ساز، افتتاح کلینیک یا کمپاین های حفظ الصحه یا صحی
  - زمانی که تاخیر، مشکل یا تغییراتی وجود داشته باشد
  - زمانی که فعالیت های خاصی متوقف میگردد
  - زمانیکه برنامه به اتمام میرسد
- معلومات باید به موقع به اشتراک گذاشته شود تا مردم آماده شوند و اقدام کنند، یعنی معلومات در مورد توزیع را در روزی که این کار صورت میگرد، به اشتراک نگذارید.

« معلومات باید چگونه به اشتراک گذاشته شود؟

- از چینل های ارتباطی و منابع پیشنهادی جامعه در مرحله ارزیابی و پلان گذاری استفاده نمایید
- از کلمات واضح و ساده در زبان های محلی استفاده نمایید و از اصطلاحات تخنیکی خودداری کنید
- آگاه باشید که امکان دارد چه کسانی حذف شوند. به عنوان مثال، آیا افراد دارای معلولیت میتوانند در جلسات اشتراک نمایند؟ آیا همه به تلیفون دسترسی دارند؟ آیا رهبران مرد معلومات را با زنان به اشتراک خواهند گذاشت؟ آیا معلومات نیاز به تطابق دادن دارد تا برای اطفال مناسب باشد؟[71]
- معلومات میتواند منبع قدرت باشد، بنابراین برای به اشتراک گذاشتن معلومات مهم به یک فرد متکی نباشید. مانند تابلوهای اعلانات یا جلسات، راه هایی برای برقراری ارتباط آشکار با کل جامعه دریابید
- تاثیر انتخاب چینل ارتباطی که امکان دارد بر اعتماد مردم به جمعیت ملی و معلومات به اشتراک گذاشته شده را تحت تاثیر قرار دهد مد نظر بگیرید. بطور مثال، استفاده از یک ستیشن رادیویی مذهبی میتواند نشان دهد که جمعیت ملی مذهبی است. ارسال معلومات در اداره محلی میتواند نشان دهد که جمعیت ملی با دولت متحد است
- هر چند ماه یکبار بررسی نمایید که برنامه همچنان از مؤثرترین چینل ها، رویکردها و زبان‌ها برای دسترسی به گروه‌های مختلف استفاده می‌کند و معلومات دریافت شده، درک و مفید میباشد.

وسایل: 19 میتریکس روش های ارتباطات 7 وسیله M CEA و E

« معلومات باید با رضاکاران و شرکا نیز به اشتراک گذاشته شود

- رضاکاران جامعه باید در جریان قرار گیرند تا بتوانند هنگام ارائه فعالیت ها به پرسش ها دقیق تر پاسخ دهند
- در مورد پیشرفت ها و فعالیت های برنامه با شرکا و ذینفعان بحث نمایید تا از فعالیت های تکراری یا متضاد جلوگیری گردد.

وسایل: 14 ورق سوال و جواب برای رضاکاران

یک برنامه کامل به دلیل عدم ارتباط در ماداگاسکار متوقف میگردد

یک برنامه آب، فاضلاب و حفظ الصحه (WASH) در ماداگاسکار متوجه گردید که معلومات ضعیف میتواند به اجرای برنامه آسیب برساند، زمانی که تاخیر در تامین مالی منجر به تکمیل نشدن چاه گردید. چاه حفر شده بود، اما تأخیر در دریافت کمک های مالی مستمر از سوی کمک کننده پشتیبان باعث شد که طبق پلان گذاری تکمیل نشود. برنامه آب، فاضلاب و حفظ الصحه (WASH) برای توضیح دلیل تاخیر به جمعیت بازنگشت و جامعه تصور کرد که جمعیت ملی وعده خود را زیر پا گذاشته و اعتماد خود را به سازمان از دست داده است. خشم در جامعه به این معنی بود که رضاکاران جامعه از ادامه فعالیت های ترویج حفظ الصحه خانه به خانه خجالت می کشیدند. اعضای جامعه که متعهد به ساختن خدمات صحی خود بودند، بی انگیزه شدند. طوریکه یک مرد در این مورد نظر داد: "زمانیکه شما کار خود را به اتمام میرسانید، ما هم از بین خواهم رفت". در همین حال، وقتی تیم آب، فاضلاب و حفظ الصحه (WASH) توضیح داد که چرا چاه تکمیل نشده است، اعضای جامعه به خوبی درک کردند و از آنها برای توضیح تشکر کردند. اگر تیم آب، فاضلاب و حفظ الصحه (WASH) از رضاکاران جامعه بازدید کرده یا با آنها تماس گرفته بود تا تاخیر را توضیح دهند، بقیه فعالیت های برنامه می توانست ادامه یابد.

ارتباط خوب در طول نوسازی منابع تامین آب در میانمار حیاتی میباشد

هنگامیکه جمعیت صلیب سرخ میانمار (MRCS) و ICRC بازسازی گسترده ای را برای پنج حوضچه آب سطحی در یک منطقه شهری پلان گذاری کردند، آنها می‌دانستند که ارتباط دو طرفه خوب با جامعه کلید پذیرش این پروژه خواهد بود. این تیم جلساتی را با تعدادی از رهبران رسمی، غیر رسمی و مذهبی برگزار کرد و بعداً معلومات مربوط را به کمیته بین‌المللی صلیب سرخ و جمعیت ملی از طریق جلسات و با توزیع یک ورق معلوماتی که شامل شمارهٔ تلیفون صلیب سرخ بود، با جامعه گسترده‌تر به اشتراک گذاشت. تاکید ویژه بر توضیح این که چرا پروژه ضروری بود و ارزش اختلال کوتاه مدتی را داشت که باعث ایجاد آن می‌شد، که در آن جزئیات منابع جایگزین آب در طول دوره ساخت و ساز و نقاط تماس کلیدی در جامعه شامل میباشد. همچنان جامعه برای ایجاد کمیته‌های نوسازی حوض‌ها برای نظارت بر پروژه و به اشتراک گذاشتن معلومات بین جامعه و جمعیت ملی و ICRC، از جمله شکایات، پرسش ها و پیشنهادات برای بهبود، حمایت صورت گرفت.

Myanmar © Joe Cropp / IFRC

10 مشارکت فعال جامعه در مدیریت و هدایت برنامه، از جمله گروه های به حاشیه رانده شده و در معرض خطر را فعال سازید

مشارکت جامعه با اجازه دادن به شناسایی سریع موضوعات، حل مشکلات به صورت جمعی و اجرای فعالیت ها با حمایت کامل، نظریات و حتی منابع جامعه، به عملی شدن برنامه بطور عاید کمک مینماید.

چگونه این کار را انجام دهم؟

» برای اشتراک خوب آماده باشید

- مکانیزم‌های مشارکت مورد توافق در طول پلان گذاری را تنظیم و حفظ نمایید، به‌عنوان مثال، کمیته‌ها یا نمایندگان جامعه، بحث‌های گروه متمرکز منظم با گروه‌های مختلف، جلسات در تالار شهر و غیره
- مشارکت موفق جامعه به همه افراد در تیم نیاز دارد که نگرش درستی داشته باشند، بنابراین کارمندان و رضاکاران را آموزش دهید و اطمینان حاصل کنید که ارزش مشارکت را درک کرده و با مردم با احترام رفتار مینمایند. از بسته آموزشی در سطح بخش مشارکت جامعه[72]استفاده نمایید.
- مشارکت اجتماعی مبتنی بر اعتماد میباشد، بنابراین گذراندن وقت در جامعه و گوش دادن فعالانه به مردم و تعامل با آنها را در اولویت قرار دهید.
- رضاکاران جامعه نیز باید در تصمیم گیری ها اشتراک کنند - اما مشارکت آنها نمی تواند جایگزینی برای اعضای جامعه باشد.

وسایل: 16 رهنمای FGD 17 وسیله جلسات جامعه 20 رهنمایی استراتیژی خروج

» کدام تصمیماتی باید با جوامع مورد بحث قرار گیرد؟

- چگونه فعالیت ها باید اجرا شوند، از جمله اینکه چه کسی باید چه کاری، کجا، چه وقت، برای چه مدت و غیره انجام دهد
- موقعیت ها و دیزاین ها برای هرگونه ساخت و ساز یا تاسیسات
- معیارهای انتخاب، انتخاب هدف و روندهای توزیع
- هر گونه تغییر در برنامه، از جمله فعالیت ها، جدول زمانی و غیره
- چگونگی غلبه بر چالش‌ها، از جمله تأخیر، محدودیت‌های بودجه یا فعالیت‌ها
- مسائل مطرح شده از طریق فیدبک های جامعه و چگونگی عمل به آنها
- بسته شدن برنامه و تحویل دهی به جامعه.

» رهنمایی ها برای کار با کمیته های اجتماعی

- بررسی نمایید که کمیته مورد اعتماد جامعه وسیعتر است و دارای عضویت متعادلی میباشد که نماینده همه گروه‌ها، یعنی نه فقط مردان مسن‌تر است - و در غیر آن، راه‌هایی برای تعامل گسترده‌تر با گروه‌های دیگر دریابید.
- اگر کمیته جدیدی تشکیل می شود، افراد انتخاب شده باید نماینده همه گروه ها باشند و تعادل جنسیتی وجود داشته باشد. در حالت مورد نظر، کمیته باید توسط جامعه با استفاده از روند های مصئون و منصفانه انتخاب گردد
- در مورد آنچه از کمیته انتظار می رود نظر واضح داشته باشید. شرایط کتبی مرجع می تواند وضاحت را ارائه دهد و یک نقطه مفید مرجع باشد
- ارائه آموزش به کمیته را در نظر بگیرید، به عنوان مثال در مورد مهارت های ارتباطی و فیدبک
- نظارت کنید که کمیته نقش خود را انجام می دهد و معلومات بین کمیته و جامعه بطور گسترده تر در جریان است
- با این حال، ارتباط برقرار نمایید و در دسترس جامعه گسترده تر باشید، برای مثال از طریق جلسات باز جامعه یا مکانیزم های فیدبک.

کمیته های مشورتی خدمات و انسجام اجتماعی را در ترکیه تقویت مینماید

برای اطمینان از اینکه مراکز اجتماعی جمعیت هلال احمر ترکیه (TRCS) خدمات مرتبط با نیازهای مردم را ارائه می دهند، کمیته های مشورتی در هر مرکز اجتماعی تشکیل شده است که شامل اعضای جمعیت محلی، مهاجرین و سایر گروه های آسیب پذیر میباشد. کمیته ها یک بار در ماه جلسه را برگذار مینماید و جمعیت ملی، دولت محلی و اعضای جامعه را گرد هم می آورند. آنها ایجاد کننده یک فرصت برای بحث در مورد چگونگی تنظیم فعالیت های مرکز اجتماعی و حمایت از موضوعات گسترده تر برای ذینفعان مربوطه میباشند. در اولین جلسه، یک صفحه برای توضیح اهداف، مسؤلیت ها و چگونگی کار کمیته مورد بحث و توافق قرار گرفت. گزارش کامل را بخوانید[73].

اهمیت کمیته های حمایتی، آموزشی و نظارتی جامعه

در ماداگاسکار، جمعیت ملی کمیته های اجتماعی به نام KOIF را ایجاد مینماید. KOIF نیازهای قریه جات را شناسایی میکند و بعداً کل جامعه اولویت بندی می کند که روی کدام یک تمرکز نماید. KOIF یک برنامه اقدام برای قریه را ایجاد مینماید که مشخص میسازد جامعه به تنهایی چه کاری می تواند انجام دهد و در کجا نیاز به حمایت دارد. این پلان ها در جلسات جامعه مورد بحث قرار میگیرد و توسط کل جامعه تایید میگردد. این مورد در یک جامعه بسیار خوب کار کرد. اعضای KOIF به خوبی توسط جمعیت ملی حمایت شده و آموزش داده شده است. آنها در نهایت مدیریت فعالیت ها را بر عهده گرفتند و شروع به اجرای پلان های خود کردند. به عنوان مثال، آنها جاده بین قریه و جاده اصلی را بهبود بخشیدند که دسترسی مردم را به بازارهای محلی، مکاتب و مراقبت های صحی افزایش داد. درحالیکه، در یک جامعه دیگر، KOIF نیز مورد حمایت قرار نگرفت و طی یک بحث گروهی متمرکز با زنان در جامعه، تعداد کمی از FIOK از آن اطلاع داشتند. یک زن به حضور در KOIF اعتراف کرد اما توضیح داد که بدون هیچ اطلاع به جلسات فراخوانده میشود و در مورد نقش او هیچ توضیحی داده نشده.

ماداگاسکار 2021 (Madagascar) صلیب سرخ ماداگاسکار (Madagascar) معیارهای انتخاب و هدف‌گیری را با جوامع به عنوان بخشی از واکنش به خشکسالی و COVID-19 مورد بحث قرار میدهد. © Malagasy Red Cross

11 جمع آوری، تجزیه و تحلیل و پاسخ به فیدبک جامعه، اطمینان از اینکه مردم می‌دانند چگونه می توانند سوال بپرسند، پیشنهاد دهند یا نگرانی های خود را در مورد برنامه مطرح سازند.

فیدبک به برنامه کمک مینماید تا دیدگاه های جامعه را درک کند، تشخیص دهد چه چیزی کار نمی کند و چگونه تاثیر را بهبود ببخشد. همچنان مکانیزم عکس العمل می تواند به شناسایی و جلوگیری از استثمار جنسی و سوء استفاده و فساد توسط کارمندان و رضاکاران کمک نماید.

چگونه این کار را انجام دهم؟

» اگر جمعیت ملی از قبل مکانیزم فیدبک را در اختیار داشته باشد

- به جای تنظیم چیز جدید، از این برای برنامه استفاده نمایید
- با تیمی که مکانیزم فیدبک را مدیریت میکند، بحث نمایید که چگونه می توانیم از آن برای حمایت از برنامه استفاده کنیم
- کارمندان برنامه و رضاکاران را در مورد نحوه عملکرد مکانیزم آموزش دهید
- در مورد مکانیزم با جوامع از جمله موانع احتمالی برای استفاده از آن و هر گونه سازگاری که امکان دارد مورد نیاز باشد، بحث کنید
- مکانیزم فیدبک را به طور گسترده در جامعه تبلیغ نمایید.

مادل 6 راهنمایی در مورد تنظیم مکانیزم فیدبک در صفحه 103 دارد

وسیله: 15 جعبه فیدبک

لبنان 2006، سارا موکارسل (Sarah Moukarcel)، رضاکار جوانان صلیب سرخ لبنان، با یک بیجاشده داخلی در منطقه مونت لبنان (Mount Lebanon) (نزدیک بیروت) برای جمع آوری دیتاها صحبت می کند. بسیاری از بیجاشده گان داخلی در مکتب های می مانند که در آنجا کمک دریافت می کنند. صلیب سرخ لبنان در حال بازدید از جوامع برای یافتن این بیجاشده گان، تعیین نیازهای آنها و کمک به رفع آنها است. © ICRC / Marko Kokic

12 فعالیت ها و رویکردهای برنامه را بطور منظم بر اساس فیدبک جامعه و معلومات نظارتی بررسی و تنظیم نمایید

هنگامیکه مشکلات یا پیشنهادات مطرح شده از طریق فیدبک و نظارت نادیده گرفته می‌شوند، باعث ناامیدی می‌شوند و می‌توانند افراد را به عدم مشارکت سوق دهند. برنامه ها باید بطور مستمر بررسی و تنظیم شوند تا اطمینان حاصل شود که هنوز مرتبط، موثر و پاسخگوی نیازها هستند.

چگونه این کار را انجام دهم؟

» به صورت رسمی و غیر رسمی نظارت بر عملکرد

- تحت نظارت داشته باشید که آیا برنامه نیازهای مردم را برآورده می‌کند، به افراد مناسب دسترسی پیدا می‌کند و از اتکای به خود حمایت می‌کند یا خیر و در صورت نیاز تغییراتی را ایجاد نمایید.
- نظارت کنید که مردم از کیفیت معلومات، مشارکت و نفوذی که بر برنامه دارند راضی هستند و در صورت نیاز تغییراتی ایجاد نمایید.
- پرسش ها را در روندهای نظارت رسمی بگنجانید، اما این پرسش ها را بطور غیررسمی در طول جلسات جامعه بپرسید
- برگزاری گفتگوهای گروهی متمرکز هر شش ماه یکبار با گروه‌های کلیدی در جامعه راه خوبی برای بررسی و شناسایی فعالانه هرگونه مشکل یا پیشنهاد برای بهبود میباشد.
- در مورد فیدبک جامعه و معلومات نظارتی در جلسات تیم برنامه به شمول چگونگی عمل به آن به عنوان یک دستور کار ثابت بحث نمایید
- اگر همان مشکلات بطور مکرر مطرح شود، باز هم باید با ایجاد تغییر در برنامه یا توضیح واضح تر به جامعه که چرا مشکل حل نمی شود، به آنها رسیدگی شود.
- بطور منظم (به عنوان مثال، ماهانه) با رضاکاران جامعه ملاقات نمایید تا هر گونه فیدبک غیررسمی را که در جوامع می شنوند دریافت کنید، در مورد چالش های پیش رو بحث نموده و به پیشنهادات آنها برای بهبود گوش دهید.
- به هماهنگی با سایر شرکای کاری و ذینفعان ادامه دهید تا فرصت های همکاری را شناسایی نموده و از تکراری شدن اجتناب نمایید.

وسایل: 7 وسیله M CEA و E 16 رهنمایی FGD 17 وسیله جلسات جامعه 15 کیت فیدبک

صلیب سرخ ایتالیا برای بهبود خدمات، ادراکات مهاجرین را زیر نظر دارد

صلیب سرخ ایتالیا و IFRC با Ground Truth Solutions برای نظارت بر برداشت مهاجرین که وارد اروپا میشود همکاری نمود. یک نظرسنجی ساده و کوتاه صورت گرفت، با مهاجرین آزمایش شد و بعداً برای جمع‌آوری معلومات در مورد دسترسی مهاجرین به معلومات، درک سیستم پناهندگی، توانایی برآوردن نیازهای اساسی، احساس امنیت، اعتماد به کارمندان صلیب سرخ، توانایی اظهار نظر در پشتیبانی دریافتی و احساس توانمندی اصلاح گردید. معلومات توسط رضاکاران از طریق مصاحبه حضوری جمع آوری شد و بعد از هر دور جمع آوری داده ها، یافته ها به صورت داخلی با همه تیم ها و با مهاجرین مورد بحث قرار گرفت. بررسی‌ها و بحث‌های بعدی، پیشرفت‌های عملی و قابل لمس را مشخص کرد که صلیب سرخ ایتالیا می‌توانست در خدمات خود ایجاد نماید. به عنوان مثال، مهاجرین گزارش داده بودند که روند پناهندگی را نمی دانند، بنابراین، کارمندان مرکز پذیرش شروع به اشتراک گذاری معلومات در مورد روند پناهندگی در اندازه کوچکتر، طی چند روز کردند تا امکان جذب و درک بهتر معلومات فراهم گردد. بعد از دور اولیه جمع‌آوری معلومات، صلیب سرخ ایتالیا بررسی‌های ادراک را بطور مستقل اجرا کرد و مجموعه فیدبک منظم را در دستورالعمل‌های مدیریتی برای مراکز پذیرش خود گنجانید. گزارش کامل را بخوانید[74].

ایجاد حلقه های فیدبک در کامرون

در کامرون، جمعیت ملی یک حلقه فیدبک موفق ایجاد کرد که در آن معلومات جمع‌آوری‌شده از طریق چینل‌های متعدد مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و به عنوان یک وسیله برای تطبیق و بهبود مستمر پاسخ به COVID-19 استفاده گردید. با حمایت IFRC، جمعیت ملی مکانیزم هایی را برای جمع آوری فیدبک از طریق رسانه های اجتماعی، خط تلیفون جمعیت ملی، رضاکاران و FGD و KII ها در جوامع ایجاد نمود. تمام معلومات با استفاده از وسایل فیدبک COVID-19 IFRC[75] برای برجسته کردن روندها و چالش‌های کلیدی تجزیه و تحلیل شدند، که بعداً تیم درمورد چگونگی پاسخگویی به آنها بحث کرد. به‌عنوان مثال، فیدبک ها نشان می‌دهد که برخی از مردم اعتقاد ندارند COVID-19 واقعی است، بنابراین به رضاکاران در مورد چگونگی رسیدگی به این موضوع در جوامع در طول بسیج اجتماعی توضیح داده شد. همچنان فیدبک تیم‌های WASH را در مورد مکان‌هایی که مردم دسترسی محدودی به آب سالم داشتند، هشدار داد. وقتی مشخص شد که جوانان معتقدند COVID-19 فقط افراد مسن را تحت تأثیر قرار می دهد، جمعیت ملی از افراد تاثیر گذار در بین جوانان برای کمک به مقابله با این موضوع و تشویق استفاده بیشتر از ماسک استفاده کرد. در نهایت، فیدبک برای شکل‌دهی به موضوعات و محتوای نمایش‌های چت رادیویی جمعیت ملی در مورد COVID-19 استفاده می‌شود، جایی که تماس‌ها و پیام های کتبی دریافتی نیز ثبت می‌شوند و در مکانیزم فیدبک تجزیه و تحلیل می‌گردد. مطالعه موردی را بطور کامل بخوانید[76].

ایتالیا 2016 رضاکاران صلیب سرخ ایتالیا در مرکز پذیرش Teobaldo Fenoglio از مهاجرین در مورد تجربیات و برداشت هایشان سؤال می کنند
© Emiliano Albensi / Italian Red Cross

ارزیابی و یادگیری

حداقل اقدامات برای مشارکت و حساب دهی جامعه در حین ارزیابی و یادگیری کمک مینماید تا اطمینان حاصل شود که جوامع در مورد نحوه انجام ارزیابی باید مورد مشورت قرار گیرند و این که برنامه از نظر اعضای جامعه ارزیابی میگردد. این اقدامات برای ارزیابی میان مدت، زمان واقعی یا خط پایانی ارتباط دارند.

13 جوامع را در پلان گذاری ارزیابی و بحث در مورد یافته ها دخیل سازید

این امر کیفیت ارزیابی را بهبود میبخشد و ارتباط خوبی با جامعه حفظ مینماید و کار دوباره با یکدیگر را در آینده آسان تر میسازد.

چگونه این کار را انجام دهم؟

» پلان گذاری برای ارزیابی

- ارزیابی ها باید به عنوان یک روند عینی با هدف شناسایی زمینه های بهبود درک شود و نه به عنوان عیب یابی.
- از مکانیزم های مشارکتی موجود برای مشارکت دادن جامعه به عنوان مثال، کمیته های جامعه در پلان گذاری ارزیابی استفاده نمایید
- روش‌های جمع‌آوری معلومات را شامل سازید که به افراد اجازه می‌دهد با اطمینان و مصئونیت کامل صحبت کنند

» موضوعات مورد بحث با جامعه شامل این موارد میباشد

- هدف از ارزیابی
- پرسش های کلیدی که باید پرسیده شود
- بهترین روش ها برای جمع آوری معلومات
- چه کسی باید معلومات را جمع آوری نماید
- با توجه به روزها، اوقات و فصل‌ها و آنچه از اعضای جامعه نیاز دارد، چه زمانی باید صورت گیرد
- نحوه بحث و تبادل نظر و به اشتراک گذاری یافته ها با جامعه
- هر گونه محدودیت، مانند بودجه یا مسائلی که به دلیل الزامات اهداکننده باید تحت پوشش قرار داده شود

» چه کسی را دخیل سازد

- با گروه های مختلف بحث کنید تا اطمینان حاصل کنید که هیچ کس مستثنی نمیگردد. به عنوان مثال، آیا ساعاتی از روز وجود دارد که زنان نمی توانند اشتراک نمایند؟
- در نظر بگیرید که چه کسی معلومات ارزیابی را جمع آوری می کند و تأثیری که می تواند بر نحوه پاسخ افراد به پرسش ها داشته باشد. بطور مثال:
  - اگر ارزیابی توسط تیم برنامه صورت گیرد، آیا باز هم افراد نقاط ضعف یا تجربیات منفی خود را به اشتراک می گذارند؟
  - آیا زنان و دختران می توانند آزادانه با ارزیابی کنندگان مرد صحبت کنند؟
  - آیا ارزیابی کنندگان می توانند به زبان های محلی صحبت نمایند؟
  - آیا ملیت، مذهب، یا گروه قومی تیم ارزیابی میتواند باعث شود که آنها کمتر مورد اعتماد قرار گیرند، مغرضانه دیده شوند یا طرف یک درگیری باشند؟

در صورت امکان، یک ارزیابی به رهبری جامعه را مد نظر بگیرید

- Indaba یک ابزار ویدیویی جامعه محور برای نظارت و ارزیابی است که در آن جوامع می توانند داستان های ویدیویی خود را با استفاده از یک برنامه کاربردی ساده و آسان برای استفاده در تلیفون بسازند. واحد PMER IFRC رویکرد Indaba را برای خطوط آساسی، نظارت و ارزیابی به صورت آزمایشی اجرا کرده است و دارای یک کتابچه راهنما، وسیله و نمونه هایی از ویدیو های اجتماعی است[77]
- مهم‌ترین تغییر رویکردی مشارکتی برای ارزیابی‌ها است که در آن از جوامع خواسته می‌شود تا داستان‌هایی درمورد تغییرات عمده‌ای که به دلیل برنامه دیده‌اند به اشتراک بگذارند. این داستان‌ها با هم مورد بحث قرار می‌گیرند و جامعه مهم‌ترین تأثیرات این برنامه را بر زندگی آنها ارزیابی مینماید[78]
- برای راهنمایی بیشتر از چارچوب IFRC برای ارزیابی[79] استفاده نمایید.

وسایل: 7 وسیله M CEA و E

برقراری ارتباط در مورد ارزیابی

- مطمئن شوید که جوامع هدف ارزیابی و آنچه که بعد از آن برای مدیریت انتظارات اتفاق می‌افتد را درک می‌کنند، زیرا گاهی اوقات مردم امکان دارد فکر کنند ارزیابی یک بررسی برای یک برنامه جدید باشد
- توضیح دهید که ارزیابی چگونه انجام می شود، چه زمانی، چه کسی آن را انجام می دهد و به مردم اطمینان دهید که معلوماتی که به اشتراک می گذارند محرمانه میباشد.
- اطمینان حاصل کنید که تیم ارزیابی برای برقراری ارتباط شفاف و محترمانه آموزش دیده اند و میتوانند به پرسش ها در مور ارزیابی پاسخ دهند
- هر بار که تیم ارزیابی با گروه جدیدی از افراد صحبت می کند، باید توضیح دهند که چه کسانی هستند و هدف از ارزیابی چه است
- پلان های ارزیابی را با ذینفعان و شرکا مورد بحث قرار دهید.

وسایل: 19 متریکس روش های ارتباطات

اشتراک گذاری یافته ها

- یافته‌های ارزیابی و گام‌های بعدی بطور مثال از طریق جلسات یا ورکشاپ ها با جوامع مورد بحث قرار دهید
- هنگام ارائه نتایج یک ارزیابی، مراقب باشید که با افشای عمومی نظریات کدام کسی را در معرض خطر قرار ندهید
- مراقب باشید که یافته‌ها به‌عنوان وعده تفسیر نشوند، با روشن بودن اینکه به کدام توصیه ها عمل کرده میتوانیم و به کدام آنها عمل کرده نمیتوانیم
- یافته های ارزیابی را با همکاران و شرکا به اشتراک بگذارید تا اطمینان حاصل شود که دیگران می توانند از درس های آموخته شده بهره مند شوند و از تکرار اشتباهات جلوگیری نمایند. بطور مثال از طریق یک ورکشاپ اموزشی صوتی

وسایل: 17 وسیله جلسات جامعه

به اشتراک گذاری یافته های ارزیابی با جوامع منجر به راه حل هایی برای صلیب سرخ زامبیا گردید

جمعیت صلیب سرخ زامبیا (ZRCS) و شریک آنها صلیب سرخ هالند (NLRC) نتایج یک ارزیابی میان مدت برای یک پروژه کاهش ذات الریه را از طریق جلسات اجتماعی به اشتراک گذاشتند که رهبران سنتی جامعه، مادران، پدران و معالجه کنندگان سنتی را گرد هم آورد. یکی از یافته‌های کلیدی در ارزیابی این بود که جوامع به دلیل کمبود خاک مت، اجاق‌های آشپزی بهبودیافته‌ی را که به عنوان بخشی از پروژه تبلیغ می‌شد، نمی‌سازند، بنابراین ZRCS در نظر داشت این فعالیت را کنار بگذارد. در همین حال، با بحث در مورد یافته‌ها، جامعه توانست راه‌های جایگزینی برای ساخت اجاق‌ها با استفاده از خاک‌ها و مواد موجود در محل پیشنهاد نماید ثانیاً، جامعه واقعاً برای این رویکرد ارزش قائل بود و به افزایش مالکیت جامعه بر برنامه کمک کرد،"*ما خوشحالیم که کارمندان ZRCS برای ارائه فیدبک در مورد اجرای پروژه بازگشته اند، در بیشتر مواقع، هیچ کس پس از ارزیابی یا بررسی از هر نوع به ما مراجعه نمی کنند. تصمیمات از دفاتر آنها بدون دخیل کردن ما و اعضای جامعه در مورد آنچه می خواهیم گرفته می شود*. گزارش کامل را بخوانید[80].

زامبیا 2013 یک مادر و یک دختر در میان 1500 نفری هستند که در ماه جنوری به دلیل جاری شدن سیل های زیرزمینی در مرکز زامبیا آواره شدند و در کمپ اسکان مجدد که چند ماه آینده را در آنجا سپری خواهند کرد، آشپزی می‌کنند. © Stanley Ndhlovu / IFRC

14 از اعضای جامعه بپرسید که آیا از برنامه راضی هستند، چگونه ارائه شده است و چه چیزی می‌تواند بهبود یابد

اگر این برنامه برای جامعه کارساز نبوده است، در کل هیچ کار نمی کنند - مهم نیست که چند جلسه آگاهی ارائه شده یا گمانه هایی ساخته شده است. ارزیابی نباید برای اهداکننده یک تمرین تیک تاک باشد، بلکه وسیله‌ی مهمی برای کمک به یادگیری و بهبود ما باشد.

چگونه این کار را انجام دهم؟

» پرسش های که باید در ارزیابی گنجانیده شود

- به شمول پرسش ها در ارزیابی تا بررسی نماید که:
  - این برنامه نیازهای مردم را برآورده نمود و به آنها کمک کرد تا به خود متکی باشند
  - پشتیبانی مرتبط، به موقع، مؤثر و با کیفیت بالا بود
  - مردم احساس می کردند که با آنها با احترام و عزت رفتار میشود
  - مردم از کیفیت معلومات، مشارکت و نفوذی که بر برنامه داشتند راضی هستند
  - رویکردهای مشارکت اجتماعی انتخاب شده، مانند نوع مکانیزم فیدبک، مؤثر و مناسب بودند
  - اگر قرار بود دوباره برنامه ارائه شود، امکان دارد اعضای جامعه هر چیزی را در مورد برنامه تغییر یا بهبود ببخشند
- از پرسش های مشابه پرسش های موجود در خط مبنا و نظارت برنامه استفاده کنید تا امکان ردیابی تغییرات در طول زمان فراهم گردد
- برخی از روش‌های جمع‌آوری معلومات را بگنجانید که به مکالمه باز اجازه می‌دهد تا جنبه‌هایی را که امکان دارد در نظرسنجی‌ها نادیده گرفته شوند، به تصویر بکشد
- جمع آوری معلومات تفکیک شده برای درک تجربیات گروه های مختلف و اینکه آیا کسی تحت پوشش خدماتی قرار گرفته یا حذف شده است
- کوشش کنید تأثیر رویکردهای مشارکت جامعه بر کیفیت برنامه و رابطه با جامعه را به تصویر بکشید. به عنوان مثال، آیا مکانیزم فیدبک به شناسایی و حل سریع مشکلات کمک کرد یا رویکردهای مشارکتی به برنامه کمک کرد تا از نظریات قوی تر جامعه بهره مند شود.

وسیله: 7 وسیله M CEA و E 16 رهنمای FGD

ارزیابی رویکردهای مشارکت و فیدبک در برنامه های نقدی

در ارزیابی یک برنامه توزیع پول نقد در شمال شرق نایجریا، تیم ceSocE کمیته بین‌المللی صلیب سرخ پرسش ها را برای ارزیابی نتایج کوتاه مدت پروژه و سطح رضایت جامعه، از جمله مشارکت آن‌ها در طراحی و اجرای برنامه و آگاهی از مکانیزم‌های فیدبک گنجانده است. همه پاسخ دهندگان گزارش دادند که روند انتخاب منصفانه بود، اما 76 فیصد توصیه کردند که جامعه باید بیشتر دخیل شود تا از شفافیت و حساب دهی بهتر حمایت نماید. یک روند تایید تصادفی برای تقویت روند های انتخاب در آینده توصیه گردید. همچنان این نظرسنجی نشان داد که 30 فیصد از پاسخ دهندگان از مکانیزم فیدبک آگاهی نداشتند، که نشان می دهد باید تلاش بیشتری انجام شود تا اطمینان حاصل شود که همه اعضای جامعه از چنین مکانیزم ها آگاه هستند.

نایجریا 2018 زنی با افتخار تجارت مساله جات را که به لطف حمایت کمیته بین المللی صلیب سرخ توانست راه اندازی کند، نشان میدهد. ارتباط او با خانواده اش قطع شد و بدون حمایت مجبور شد برای غذا گدایی کند. حالا او می تواند از خودش حمایت کند. © ICRC

ده اقدام برای دخیل سازی جوامع در طول عملیات فیدبک اضطراری

تمام مراحل

1 مشارکت جامعه در سراسر فیدبک مدغم شده است

حداقل

- به کارکنان و رضاکاران CEA توضیحات مختصر بدهید
- در جلسات عملیاتی راجع به CEA بحث کنید
- یک نقطه مرکزی CEA را شناسایی کنید

پیشرفته

- کارکنان و رضاکاران را در CEA آموزش دهید

ارزیابی اضطراری

2 نیازها، ظرفیت ها و محتوای جامعه را درک کنید

پیشرفته

- نیازهای دقیق و تحلیل محتوا
- ارزیابی های مشترک بین سازمانی

حداقل

- بررسی دیتاهای ثانویه
- نیازهای سریع و تحلیل محتوا

3 ارزیابی را با شفافیت و احترام به جامعه انجام دهید

حداقل

- در مورد پلان های ارزیابی با نمایندگان جامعه بحث کنید
- جمعیت ملی را معرفی کنید و هدف ارزیابی را توضیح دهید
- به کارکنان و رضاکاران در مورد هدف و پروسه ارزیابی توضیح مختصر بدهید

پیشرفته

- کارکنان و رضاکاران را در مورد ارتباطات و فیدبک آموزش دهید
- با شرکای خارجی هماهنگ کنید
- یافته های ارزیابی را با جوامع تأیید کنید

برنامه ریزی برای فیدبک

4 در مورد پلان های فیدبک با جوامع و ذینفعان کلیدی بحث کنید

حداقل

- در مورد پلان های فیدبک و روش های کار بحث کنید
- هماهنگی داخلی و خارجی برای جلوگیری از ایجاد ناامیدی در جوامع

پیشرفته

- از رویکردهای برنامه ریزی مشارکتی استفاده کنید
- قبل از اجراء پلان ها را با جوامع بررسی کنید

5 در مورد معیارهای انتخاب و پروسه های توزیع با جوامع بحث و توافق کنید

حداقل

- معیارهای انتخاب و هدف گذاری را توضیح دهید
- به سوالات و شکایات جواب دهید
- در مورد پروسه های توزیع بحث کنید

پیشرفته

- معیارهای انتخاب را با هم به توافق برسانید
- از هدف گذاری مبتنی بر جامعه استفاده کنید
- توزیع ها را با جامعه برنامه ریزی کنید

6 مشارکت جامعه و فعالیت ها و شاخص های حساب دهی را در برنامه های فیدبک و بودیجه های اضافه کنید

حداقل

- رویکردهای مشارکت جامعه را با همه بخش ها برنامه ریزی کنید
- فعالیت ها و شاخص ها را در برنامه واکنش و بودیجه اضافه کنید

در جریان فیدبک

7 به طور منظم اطلاعات مربوط به فیدبک را با جامعه به اشتراک بگذارید

پیشرفته
- بررسی کنید که رویکردهای ارتباطی موثر هستند

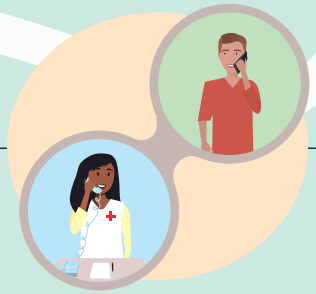
حداقل
- ابه شریک ساختن اطلاعات در مورد فیدبک ادامه دهید
- برنامه های خروج را به وضاحت بیان کنید

8 از مشارکت جامعه در تصمیم گیری در مورد فیدبک حمایت کنید

پیشرفته
- مشارکت فعال جامعه را فراهم کنید
- خروج را با جوامع برنامه ریزی کنید

حداقل
- جامعه را در تصمیم گیری های کلیدی مشارکت دهید

9 به فیدبک جامعه گوش دهید و از آن برای هدایت فیدبک استفاده کنید



پیشرفته
- میکانیزم فیدبک را بهبود بخشید
- در مورد فیدبک با شرکا بحث کنید
- رویکردهای مشارکت جامعه را نظارت کنید
- مطالعات قضایا از فیدبک مورد استفاده را جمع آوری کنید

حداقل
- یک میکانیزم ساده فیدبک ایجاد کنید
- بررسی کنید که این عملیات نیازهای مردم را برآورده می کند
- مراقب عواقب ناخواسته باشید
- بر روی فیدبک و نظارت بر دیتاها عمل کنید

ارزیابی کردن و یادگیری

10 جامعه را در ارزیابی شرکت دهید

پیشرفته
- جوامع به برنامه ریزی ارزیابی کمک می کنند
- یک ارزیابی به رهبری جامعه ترتیب کنید
- در مورد یافته ها با جوامع بحث کنید
- در مورد یافته ها با شرکا بحث کنید

حداقل
- رضایت جامعه را ارزیابی کنید
- یافته های ارزیابی را به صورت داخلی به اشتراک بگذارید

ابزارهای کمکی

- **7** **ابزار 7:** ابزار نظارت و ارزیابی CEA
- **8** **ابزار 8:** لایحه وظایف CEA
- **10** **ابزار 10:** توضیح مختصر در مورد سلوک رفتار
- **12** **ابزار 12:** تمپلیت بررسی قضیه CEA
- **13** **ابزار 13:** AEC در ابزار ارزیابی
- **14** **ابزار 14:** صفحه سوال و جواب برای رضاکاران
- **15** **ابزار 15:** بسته فیدبک
- **16** **ابزار 16:** رهنمود FGD
- **17** **ابزار 17:** ابزار جلسات جامعه
- **18** **ابزار 18:** رویکردهای مشارکتی برای معیارهای انتخاب
- **19** **ابزار 19:** ماتریکس روش های ارتباطی
- **20** **ابزار 20:** رهنمود استراتیژی خروج
- **22** **ابزار 22:** توسعه یک پلان اضطراری CEA
- **23** **ابزار 23:** SOP برای CEA در عملیات اضطراری IFRC
- **24** **ابزار 24:** چک لیست CEA برای بخش ها و نقش ها
- **25** **ابزار 25:** CEA در جلسه توجیهی اضطراری

پیرو 2020 (Peru) صلیب سرخ پیرو (Peru) در بخش های مختلف لیما (Lima)، پایتخت پیرو، مواد غذایی، آشپزخانه‌ها و ظروف را به Ollas Comunes (مناطقی که عمدتاً توسط زنان مدیریت می شوند، جاییکه آنها جهت آشپزی برای جامعه خود، با اولویت دادن به کودکان و افراد مسن سازماندهی می‌کنند) توزیع کرده است. این توزیع در ویلا ماریا دل تریونفو (Villa Maria del Triunfo) بود.
© Peruvian Red Cross

مادل 5
مشارکت و حساب دهی جامعه در فیدبک اضطراری

با وجود افزایش جدی بودن و پیچیدگی، این همچنان مهم و ضروری است و امکان دارد که جوامع را در فعالیت های فیدبک اضطراری دخیل بسازیم. متأسفانه، نمونه‌های بسیاری از فعالیت‌ها وجود دارد که به دلیل عدم مشارکت کافی مردم محلی، از اقلام کمکی که در بازارها فروخته می‌شوند، تا رضاکاران و کارمندانی که به دلیل ترس و سوء تفاهم در جامعه مورد حمله و حتی کشته شدن قرار می‌گیرند، اشتباه صورت میگیرد.

این مادل حداقل اقدامات کلیدی برای مشارکت جامعه و حساب دهی در فعالیت های فیدبک اضطراری و چگونگی پیشبرد بیشتر در صورت اجازه زمان، ظرفیت و منابع را تشریح مینماید. همچنان موانع و چالش‌های مشترکی که باید از آن‌ها آگاه بود و عواملی که می‌توانند به حمایت از یک پاسخ حساب دهنده کمک کنند، برجسته میسازد.

چه چیزی به مشارکت جامعه در فیدبک اضطراری کمک مینماید و چه چیزی مانع آن میگردد؟[81]

چه چیزی به خوبی پیش میرود؟	چه چیزی از مشارکت جامعه حمایت مینماید؟
• مکانیزم‌های فیدبک به شناسایی بخش های بهبود کمک مینماید • کار از طریق رضاکاران محلی اعتماد جامعه را افزایش می‌دهد • کار با ساختارها و گروه های محلی باعث بهبود سرعت و کیفیت میگردد • آموزش مشارکت جامعه درک و ظرفیت را بهبود میبخشد	• زمانیکه کارمندان و رضاکاران ارزش مشارکت جامعه را درک کنند • کارمندان اختصاص یافته برای مشارکت جامعه • بدست آوردن حمایت رهبری در مورد اهداف مشترک از سوی مدیر عملیات و جمعیت ملی • وقتیکه الزامی باشد، یعنی توسط کمک کنندگان یا در تعهدات نهضت
چالش های اصلی چیست؟	**چه چیزی مانع مشارکت جامعه میباشد؟**
• جمع آوری و تجزیه و تحلیل فیدبک جامعه به روشی سیستماتیک و ساده • ارزیابی های ضعیف درک نیازها و بخش های محلی را محدود میسازد • ارتباط مستمر دو طرفه ضعیف در مورد فعالیت • مشارکت جامعه سلب شده باشد • ارائه حمایتی که مردم به دلیل ارزیابی ضعیف یا مادل‌های پاسخ غیر انعطاف پذیر معیاری به آن نیاز ندارند	• کارمندان نمی دانند که چگونه بطور عملی با جوامع درگیر شوند یا اینکه نقش آنها چه است • فشارهای زمانی و این تصور که مشارکت جامعه بیش از حد وقت را دربر میگیرد • مشکلات در دسترسی فیزیکی • فقدان کارمندان ماهر و متعهد به مشارکت اجتماعی در سطح مناسب • هماهنگی داخلی ضعیف باعث سردرگمی و وعده های غیر واقعی به جوامع میگردد

آمادگی مشارکت جامعه

مشارکت و حساب دهی جامعه را در جمعیت ملی نهادینه سازی نمایید

مؤثرترین راه برای مشارکت خوب جامعه در مواقع اضطراری، نهادینه سازی آن در جمعیت ملی با پیروی از اقدامات مندرج در مادل سه این راهنما میباشد. به این معنی که مکانیزم‌هایی برای به اشتراک گذاشتن معلومات، جمع‌آوری و پاسخ به فیدبک ها و تسهیل مشارکت جامعه با کارمندان و رضاکاران آموزش دیده و آماده برای شروع کار، در زمانیکه که وقت محدود است به جای شروع همه چیز در ابتدای پاسخ، وجود دارد.

مشارکت و حساب دهی جامعه را در آمادگی در برابر مصیبت ها و کاهش خطر متحد سازید

رویکردهای هلال احمر و صلیب سرخ برای آمادگی در برابر فاجعه و کاهش خطر می‌تواند به حمایت از مشارکت خوب جامعه و حساب دهی کمک نماید. بطور مثال:

- روند ارزیابی آمادگی برای پاسخ موثر،[82] سیستم حساب دهی جمعیت ملی، از جمله هر گونه خلا در حساب دهی را بررسی مینماید.
- آسیب‌پذیری و ارزیابی ظرفیت تقویت‌شده می‌تواند[83] جوامع را برای تجزیه و تحلیل خطرات که با آن مواجه هستند و شناسایی اقداماتی برای کاهش این خطرات حمایت نماید.
- حمایت مالی مبتنی بر پیش‌بینی[84] با جوامع کار می‌کند تا اقداماتی را که باید در اولین علائم هشداردهنده یک وضعیت اضطراری انجام شود و اینکه چه کسی باید حمایت دریافت کند، به توافق برساند.

معلومات جمع‌آوری‌شده و مستند شده در طول این روند ها می‌تواند به شناسایی خلاها در مکانیزم‌های حساب دهی کمک کند، معلومات ثانویه ارزشمندی را در شروع پاسخ ارائه کند و مشارکت بهتر جامعه را تسهیل کند، بخاطریکه از قبل یک رابطه مستقر و قابل اعتماد وجود دارد.

رضاکاران صلیب سرخ جمهوری دموکراتیک کنگو 2019 به طور منظم با متعلمین ارتباط دارند و اطلاعات مهمی درباره Ebola و نحوه جلوگیری از سایر امراض مهم ارائه می دهند. همچنین به متعلمین فرصت میدهد تا سؤال بپرسند و به رضاکارانی که آن را در سیستم فیدبک جامعه ایجاد شده با IFRC و CDC به اشتراک می‌گذارند، فیدبک ارائه کنند.
© Corrie Butler / IFRC

نحوه تعامل با جوامع در طول فعالیت پاسخ اضطراری

نحوه استفاده از این مادل

جدول های ذیل راهنمایی در مورد چگونگی انجام ده اقدامی را ارائه می دهد که همه فعالیت های پاسخ اضطراری برای دستیابی به سطح قابل قبولی از حساب دهی به جوامع باید اجرا نمایند.

در ذیل هر اقدام حداقل اقداماتی که باید برای برآورده کردن اقدام اجرا شود و اقدامات پیشرفته برای زمانی که ظرفیت و منابع بیشتر در دسترس است، وجود دارد.

توضیح نحوه انجام هر عمل کوتاه است تا در مواقع محدود، ارجاع به آن آسانتر گردد. در همین حال، راهنمایی دقیق تر در مورد انجام هر اقدام در وسایل همراه یا مادل های نهادینه سازی و برنامه وجود دارد.

بطور کلی، حداقل اقدامات اعمال میگردد:

- در مراحل اولیه پاسخ بطور مثال چند ماه اول
- برای موارد اضطراری کوچکتر، با محدوده زمانی کوتاهتر، یعنی کمتر از شش ماه
- زمانیکه مشارکت جامعه و تجربه و ظرفیت حساب دهی محدود در جمعیت ملی یا به عنوان پشتیبانی اضافی وجود داشته باشد
- زمانی که بودجه و منابع انسانی محدودی برای پاسخ وجود داشته باشد

بطور کلی، اقدامات پیشرفته اعمال میگردد:

- بعداً در پاسخ، یعنی از ماه سوم به بعد
- برای موارد اضطراری بزرگتر یا طولانی تر، با مقیاس زمانی طولانی تر یعنی بیشتر از شش ماه
- هنگامیکه سطح خوبی از مشارکت جامعه و تجربه و ظرفیت حساب دهی در جمعیت ملی یا به عنوان پشتیبانی اضافی وجود داشته باشد
- وقتیکه که پاسخ دارای سطح خوبی از بودجه و منابع انسانی باشد.

در تمام مراحل پاسخ

1 مشارکت جامعه در سراسر پاسخ مدغم شده است

این کمک مینماید تا اطمینان حاصل شود که مشارکت جامعه توسط همه کارمندان و رضاکاران به خوبی درک می شود و بطور مداوم در همه بخش ها ادغام میگردد.

در محدوده حد اقل، *زمانیکه که ظرفیت، زمان و منابع محدود میباشد*

» به همه کارمندان و رضاکاران در مورد مشارکت و حساب دهی معلومات مختصر ارائه نمایید

همه کارمندانی که به پاسخ ملحق میگردد باید در مورد مشارکت و حساب دهی جامعه، از جمله مسئولیت‌هایشان و مکانیزم‌های مختلفی که در فعالیت ها استفاده می‌شوند، توضیح داده شود. این از یکپارچگی مداوم در همه بخش ها حمایت مینماید همه باید قانون رفتار را امضا کنند و در مورد پیشگیری از استثمار و سوء استفاده جنسی و فساد مطلع شوند.

وسایل: 25 CEA در جلسه مختصر اضطراری 24 چک لیست CEA برای بخش ها و نقش ها
10 تشریح مختصر قانون رفتار

» در جلسات فعالیتی در مورد موضوعات مشارکت جامعه بحث نمایید

مشارکت جامعه باید در همه جلسات یک دستور کار ثابت باشد. این شامل بحث در مورد کیفیت مشارکت جامعه، هرگونه خلا، مسائل کلیدی که باید با جامعه مورد بحث قرار گیرد و نحوه رسیدگی به مسائل مطرح شده از طریق فیدبک و مشارکت جامعه میباشد.

وسایل: 23 **SOP** برای CEA در فعالیت های اضطراری IFRC

» یک نقطه قابل عطف تعامل جامعه را شناسایی نمایید

درحالیکه هرکسی مسئولیت تعامل با جوامع را دارد، اما یک نقطه قابل عطف می تواند به فراموش نشدن و ادغام مناسب آن کمک نماید. این شخص باید تجربه مشارکت در جامعه را داشته باشد، در سطح مناسبی برای تأثیرگذاری بر رهبران بخش باشد و زمان کافی برای اختصاص دادن به نقش داشته باشد. در حالت مورد نظر، باید یک کارمند اختصاصی وجود داشته باشد.

وسایل: 8 تشریحات وظایف CEA

پیشرفته *زمانی که ظرفیت، زمان و منابع بیشتری وجود داشته باشد*

» کارمندان و رضاکاران را در مورد مشارکت جامعه و حساب دهی آموزش دهید

با استفاده از آموزش دو روزه در سطح نمایندگی یا[85] بسته های آموزشی یک روزه ویژه اضطراری، آموزش مشارکت و حساب دهی جامعه را ارائه دهید[86].

آموزش رضاکاران در ماداگاسکار به ایجاد پذیرش جامعه کمک نمود

زمانیکه جمعیت صلیب سرخ ماداگاسکار (MRCS)، با حمایت صلیب سرخ دنمارک (DRC)، کمک های نقدی بدون قید و شرط را به عنوان بخشی از واکنش طوفان ارائه کرد، رضاکارانی محلی مسئول انجام بازدید از خانه، جمع آوری و به اشتراک گذاری معلومات و گوش دادن به و بحث در مورد نگرانی ها، ترس ها و شایعات مردم بودند. برای آماده سازی آنها، تیم آموزش هایی را به رضاکاران در مورد مقصد و اهداف پروژه و پیام هایی که باید به اعضای جامعه منتشر شود و نحوه برقراری ارتباط و پاسخ به پرسش ها ارائه نمود. دانش ارزشمندی که رضاکاران جامعه از محیط محلی داشتند کمک زیادی به تدوین این پیام ها کرد. با این کار اطمینان حاصل کرد که رضاکاران جامعه می توانند با اطمینان و دقت در مورد پروژه، از جمله پاسخ دادن به پرسش های دشوار در مورد معیارهای انتخاب، صحبت نمایند. زمانیکه شک مبنی بر اینکه پول به صورت رایگان ارائه میگردد، شروع به گسترش کرد، این امر بسیار مهم بود. شایعات شامل این بود که پول "کثیف" است و پذیرش پول نقد منجر به انتظارات، تعهدات یا درخواست برای بازپرداخت آن میگردد. رضاکاران می‌توانستند آشکارا به این نگرانی‌ها گوش دهند و با ارائه معلومات درمورد هدف کمک‌های نقدی و علت دریافت آن توسط مردم، به آنها رسیدگی نمایند. این امر به اطمینان بخشیدن به جامعه در مورد یک عمل جدید و غیرمعمول کمک کرد و بطور عادی از اجرا شدن آن اطمینان حاصل کرد. مطالعه موردی را بطور کامل بخوانید[87].

موقعیت CEA به فیدبک در برابر طوفان Dorian در Bahamas ارزش افزود

جمعیت صلیب سرخ باهاما (SCRB) و CRFI قصد داشتند کمک های نقدی و کوپن ارائه دهند، اما زمانی که CEA، PGI، MI و کارمندان مدیریت پرونده مشاوره با جوامع را در طول ارزیابی انجام دادند، دریافتند که امکان دارد پول نقد بهترین گزینه برای مردم نباشد. با شروع COVID-19، بسیاری از مردم، به ویژه افراد مسن، نگرانی خود را در مورد استفاده از دستگاه های ماشین های اتومات صرافی و بازدید از بازارها و مغازه های بیروبار برای خرید مواد غذایی ابراز نمودند. در بدل، فعالیت به ارائه بسته‌های غذا و وعده‌های غذایی گرم تغییر یافت که خطر را کاهش داد و روش مورد علاقه مردم را برای دریافت حمایت بهتر برآورده ساخت. همچنان نماینده CEA اطمینان داد که جوامع به عنوان یک نقطه کلیدی معلومات در ارزیابی زمان واقعی گنجانده شده اند (که در ابتدا هیچ بازدیدی از جامعه پلان گذاری نکرده بودند) و از نظارت بر روند پس از توزیع، از جمله آموزش رضاکارانی که PDM ها را برای پاسخ دادن به پرسش ها و گوش دادن و ثبت هر گونه فیدبک و شکایت به اشتراک گذاشته شده در طول مصاحبه را حمایت نمود.

باهاماس (Bahamas) 2020 صلیب سرخ از جوامع در آباکو (Abaco)، باهاماس (Bahamas) در پی طوفان دوریان (Hurricane Dorian) حمایت می کند.
© Robyn-Ryann Barnett/Bahamas Red Cross/IFRC

2 نیازها، ظرفیت ها و زمینه جامعه را درک نمایید

در غیر این صورت، این خطر وجود دارد که فعالیت نتواند نیازهای مردم را برآورده سازد، ظرفیت محلی را تضعیف کند، یا نسبت به فایده آسیب بیشتر داشته باشد.[88]. این به اعتبار جمعیت ملی لطمه می زند و منجر به از دست دادن زمان و منابع در حین اصلاح اشتباهات میگردد.

در محدوده حد اقل، *زمانیکه که ظرفیت، زمان و منابع محدود میباشد*

» بررسی معلومات ثانویه داخلی و خارجی

با بررسی معلوماتی که جمعیت ملی از قبل در مورد مناطق آسیب دیده در اختیار دارد، در زمان و منابع صرفه جویی نمایید و خستگی ارزیابی را در جوامع کاهش دهید. به عنوان مثال، برنامه یا فعالیت قبلی

» نیازهای سریع و تحلیل بخش

از طریق رویکردهای ساده و سریع مانند مشاهده مستقیم، معلومات ثانویه، مصاحبه‌های خبر دهنده کلیدی و صحبت با رضاکارانی محلی، درک اساسی از نیازها، اولویت‌ها و زمینه را به دست آورید. با نمایندگان و گروه های مختلف جامعه صحبت نمایید. یک تحلیل اساسی باید شامل موارد ذیل باشد:

- نیازهای اصلی و بهترین راه های ارائه نمودن حمایت
- رهبران جامعه چه کسانی هستند و آیا مورد اعتماد هستند؟
- گروه ها و جوامع اجتماعی اصلی
- سایر ذینفعان، به عنوان مثال، سایر سازمان های غیردولتی، مقامات محلی
- مشخصات جمعیتی و جامعه شامل معیشت، مذهب، سطح فقر، نقش های جنسیتی، گروه های قومی، سطح سواد، زبان های صحبت شده و هر گروه به حاشیه رانده شده یا در معرض خطر میباشد
- ظرفیت ها و نقاط قوت اصلی در جامعه و اینکه چگونه میتوانیم از آنها به عنوان بخشی از پاسخ حمایت و استفاده کرد
- چینل های اصلی ارتباط در جامعه، اینکه مردم در مورد چه چیزی به معلومات نیاز دارند و چگونه در پرسیدن پرسش ها یا مطرح کردن نگرانی ها به جمعیت ملی احساس راحتی می‌نمایند.

وسیله: 13 وسیله ارزیابی CEA

پیشرفته *زمانی که ظرفیت، زمان و منابع بیشتری وجود داشته باشد*

» تحلیل عمیق زمینه و نیاز ها

نیازهای سریع و تحلیل زمینه را گسترش دهید تا درک عمیق تری از وضعیت به دست آورید. برای راهنمایی بیشتر در مورد تحلیل این بخش به صفحه 46 مراجعه نمایید.

» یک ارزیابی مشترک بین سازمانی را مد نظر بگیرید

در شرایط اضطراری بزرگتر، امکان دارد بتوانیم نیازها و تحلیل زمینه مشترک را با سایر اداره هاه انجام دهیم. این میتواند در زمان و منابع صرفه جویی کند و خستگی ارزیابی را در جوامع کاهش دهد.

رویکردهای مختلف برای به دست آوردن معلومات مورد نیاز در اندونزیا

Palang Merah Indonesia (PMI) - صلیب سرخ اندونزیا - از انواع رویکردهای مختلف برای جمع‌آوری معلومات حیاتی مورد نیاز برای درک جوامع و پلان گذاری رویکردهای مشارکت موثر جامعه استفاده مینماید. برای همه‌گیری COVID-19 و پاسخ زلزله سولاوسی غربی، پرسش ها در ارزیابی‌ها گنجانده شد تا بدانیم منابع معلوماتی مورد اعتماد در جامعه، از جمله در میان زنان و افراد دارای معلولیت، چه کسانی هستند. همچنان PMI از نظرسنجی‌های آنلاین برای جمع‌آوری معلومات در مورد ادراک مردم از COVID-19 استفاده کرد که از طریق پلتفرم‌های رسانه‌های اجتماعی، واتس‌اپ و همه تیم‌های اقدام مبتنی بر جامعه به اشتراک گذاشته شد. همچنان از آنجایی که نظرسنجی‌ها معلومات جمعیت شناختی را از پاسخ دهندگان درخواست کردند، PMI توانست متوجه شود که تنها 1 فیصد از پاسخ‌ها از افراد بالای 60 سال بودند. برای رسیدگی به این موضوع، آنها بحث‌های گروهی متمرکز را با افراد مسن ترتیب دادند تا بینش عمیق‌تری نسبت به نیازهای آنها به دست بیاورند. از طریق این بحث‌ها، PMI تشخیص داد که رادیو روشی ترجیحی برای دریافت معلومات برای افراد مسن است – معلوماتی که از طریق ارزیابی‌های سریع و بررسی‌های ادراک از دست می‌رفت. برای پاسخ به زلزله، PMI از معلومات جمع‌آوری‌شده توسط دولت برای تکمیل نیازسنجی‌های سریع خود استفاده نمود، بخاطریکه شامل معلومات از گروه‌های مختلف، مانند زنان باردار و اطفال بود. این همکاری به غلبه بر محدودیت های جغرافیایی کمک کرد و امکان درک بهتر نیازهای گروه های مختلف را فراهم نمود.

برقراری ارتباط به زبان مناسب به توزیع عادی در فیلیپین کمک مینماید

صلیب سرخ فیلیپین (PRC) هنگام پاسخ به طوفان Mangkhut، پرسش ها را در ارزیابی برای درک ترجیحات ارتباطی مردم گنجاند. زمانیکه نتایج نشان داد که مردم ترجیح می‌دهند معلومات به لهجه محلی به اشتراک گذاشته شود، مطمئن شدند که تمام جلسات اجتماعی، پوسترها و بازدیدهای خانه به خانه به این لهجه صورت گرفت. ارزیابی نشان داد که این به پذیرش جامعه از معیارهای انتخاب و توزیع عاید کمک مینماید.

CRFI و جمعیت های ملی صلیب سرخ از ارزیابی بین سازمانی در قاره آمریکا حمایت مینماید

برای درک بهتر نیازهای معلوماتی و ارتباطی پناهندگان و مهاجران ونزیویلا، IFRC و جمعیت های ملی صلیب سرخ در یک ارزیابی چند بازیگری و بین سازمانی در پانزده کشور اشتراک ورزیدند. این ارزیابی از ترکیبی از مشاوره با گروه‌های هدف، مصاحبه مستقیم، مشاهده، بحث‌های گروهی متمرکز، نظرسنجی‌های خودگردان آنلاین و معلوماتی ثانویه استفاده نمود. نتایج به ادارات کمک می‌کند تا برای توسعه وسایل اشتراک گذاری معلومات و جلوگیری از تکرار تلاش ها با یکدیگر همکاری نمایند. گزارش کامل را بخوانید و به تمام وسایلی که در ارزیابی استفاده شده دسترسی داشته باشید[89].

3 ارزیابی را با شفافیت و احترام به جامعه انجام دهید

با رفتار محترمانه و باوقار با مردم، گوش دادن آشکار به نیازهای آنها، پاسخ صادقانه به پرسش ها و عدم دادن وعده های دروغین یا بالا بردن توقعات در مورد آینده، رابطه خود را با جامعه به خوبی آغاز نمایید.

در محدوده حد اقل، *زمانیکه که ظرفیت، زمان و منابع محدود میباشد*

» در مورد ارزیابی با سهامداران کلیدی در جامعه بحث نمایید

ارزیابی را از قبل با افراد کلیدی در جامعه، از جمله رهبران، کلان های گروه ها و انجمن های اجتماعی، رضاکاران هلال احمر و صلیب سرخ و مقامات محلی مورد بحث قرار دهید. در مورد نحوه انجام ارزیابی و اینکه آیا سازمان های دیگر قبلا ارزیابی هایی را انجام داده اند، راهنمایی بخواهید.

وسایل: 13 وسیله ارزیابی CEA 17 وسیله جلسات جامعه

» جمعیت ملی و هدف ارزیابی را معرفی نمایید

یک جلسه جامعه را تنظیم کنید و معلوماتی در مورد جمعیت ملی، هدف و روند ارزیابی، آنچه بعد از تکمیل آن اتفاق می‌افتد، قوانین برخورد و رفتار کارمندان و رضاکاران و اینکه مردم چگونه می‌توانند سوال بپرسند یا نگرانی‌های خود را مطرح نمایند، ارائه دهید.

وسیله: 14 ورق سوال و جواب برای رضاکاران

» برای کارمندان و رضاکاران ارزیابی را بطور مختصر تشریح نمایید

کارمندان و رضاکاران را در مورد هدف ارزیابی، روند و اتفاقات بعدی توضیح دهید تا بتوانند به پرسش ها دقیق پاسخ دهند و از ایجاد انتظارات غیر واقعی در مورد پاسخ جلوگیری نمایند. (دوباره) به تیم های ارزیابی (از جمله رانندگان) در مورد قانون رفتار، پیشگیری از استثمار و سوء استفاده جنسی، مبارزه با تقلب و فساد و چگونگی مدیریت فیدبک و شکایات تشریح مختصر ارائه نمایید.

وسیله: 10 تشریح مختصر قانون رفتار

پیشرفته *زمانی که ظرفیت، زمان و منابع بیشتری وجود داشته باشد*

» کارمندان و رضاکاران را در مورد ارتباطات و فیدبک آموزش دهید

تیم های ارزیابی را در مورد مهارت های ارتباطی خوب و پاسخ به عکس العمل ها، از جمله چگونگی مدیریت انتظارات، آموزش دهید. از آموزش یک روزه در مورد مهارت های ارتباطی خوب و مدیریت فیدبک استفاده نمایید[90].

» هماهنگی با شرکای خارجی و مقامات محلی

در جلسات هماهنگی خارجی اشتراک کنید تا معلومات در مورد کارهایی که دیگران انجام می‌دهند جمع‌آوری کنید و در مورد پلان ها و یافته‌های ارزیابی بحث کنید تا زمینه‌های همکاری را شناسایی نموده و از تکراری شدن ان خوداری نمایید. این شامل حضور در گروه‌های هماهنگی مشارکت اجتماعی و حساب دهی میباشد.

» **یافته ها و تحلیل های ارزیابی خود را با جامعه تایید نمایید**

نتایج ارزیابی را با نمایندگان جامعه به اشتراک بگذارید و صحت آنها را بررسی کنید و در مورد هر چیزی که هنوز نامشخص است بحث نمایید.

وسیله: 17 وسیله جلسات جامعه

مثال ها از نهضت

گروپ‌های کلیدی که از ارزیابی غافل شدند، منجر به برآورده نشدن نیازهای آنها گردید

در جریان زلزله juhB در هند، از کارمندان و رضاکاران خواسته شد تا برای ارزیابی نیازها به رئیس قریه یا جامعه شهری مراجعه نمایند. با هیچ گروه دیگری مشورت نشد و جامعه در پلان گذاری ارزیابی شرکت نداشت. از آنجایی که کلان ها همه مرد بودند، این امر منجر به نادیده گرفته شدن نیازهای بسیاری از گروه‌ها، از جمله زنان و گروه‌های مسلمان و طبقه پایین‌تر شد. درس کلیدی آموخته شده در مورد اهمیت درک این بخش قبل از انجام ارزیابی جامعه و مشورت با گروه های مختلف بطوری که آنها در طول ارزیابی مورد توجه قرار گرفته بود.

گوش دادن آشکار به جامعه به شناسایی موضوعات واقعی در بنگلدیش کمک کرد

در بازار کاکس، بنگلادش، کمیته بین‌المللی صلیب سرخ جلساتی را برای درک شیوه‌ها و چالش‌های مربوط به مدیریت مردها ناشی از COVID-19 برگزار نمود. این جلسات به چالش‌های مربوط به حفظ فضاهای تدفین مشترک در طول سیل در فصل باران‌های موسمی اشاره مینماید. این معلومات باعث شد کمیته بین‌المللی صلیب سرخ پلان اولیه خود را برای توزیع مواد برای مدیریت مصئون تر مرده ها با همکاری با جوامع برای رفع مشکلات زیرساختی مرتبط با سیل تطابق دهد.

بنگلادیش 2012 رضاکاران هلال احمر بنگلادیش در عملیات جستجو و نجات در لغزش گل چیتاگونگ (Chittagong). © Bangladesh Red Crescent

4 در مورد پلان های پاسخ با جوامع و شرکای کلیدی بحث کنید

این می‌تواند با تایید اینکه فعالیت‌ها نیازهای مردم را برآورده می‌کنند، در زمان و منابع صرفه‌جویی مینماید، موانع احتمالی را برجسته می‌سازد و مشخص می‌کند که جامعه از کجا می‌تواند حمایت فراهم نماید.

در محدوده حد اقل، *زمانیکه که ظرفیت، زمان و منابع محدود میباشد*

» در مورد پلان های پاسخ با ذینفعان کلیدی در جامعه بحث نمایید

در مورد پلان های پاسخ با ترکیبی از نمایندگان جامعه از جمله رهبران، روسای گروه ها و انجمن ها، رضاکاران هلال احمر و صلیب سرخ و مقامات محلی بحث نمایید. بررسی فعالیت ها نیازها و اولویت های جامعه را برآورده میسازد و در مورد بهترین راه ها برای ارائه آنها سوال مینماید. در صورت امکان، در مورد آنچه که باید در پایان عملیات اتفاق بیفتد و اینکه چگونه جامعه و/یا سایر ذینفعان می توانند فعالیت ها را به عهده بگیرند، بحث نمایید.

وسایل: 17 وسیله جلسات جامعه 20 رهنمای استراتیژی خروج

» از جوامع بپرسید که چگونه می خواهند جمعیت ملی با آنها کار نماید

با نمایندگان کلیدی جامعه بحث نمایید که چگونه جمعیت ملی باید در طول عملیات با آنها کار کند، از جمله اینکه چگونه، چه زمانی و کدام معلومات باید به اشتراک گذاشته شود، عکس العمل باید چگونه مدیریت شود و بهترین رویکردها برای مشارکت جامعه چه است. جامعه را در پلان گذاری مکانیزم فیدبک و در صورت نیاز به رویکردهای متفاوت برای شکایت در مورد استثمار و سوء استفاده جنسی یا تقلب و فساد دخیل سازید. به مادل 6 در صفحه 103 مراجعه نمایید.

وسایل: 16 رهنمای FGD 15 کیت فیدبک

» برای جلوگیری از ایجاد ناامیدی در جوامع هماهنگی داخلی و خارجی را به میان بیاورید

جلسات پلان گذاری داخلی کمک مینماید تا مطمئن شوید که برنامه های بخش مکمل هستند و منجر به تکرار نمی‌گردد. با امور مالی و تدارکات بررسی نمایید که هرگونه پلان برای ارائه کالا یا پول نقد قبل از انجام تعهدات به جامعه قابل دستیابی میباشد. همچنان پلان ها باید با دولت و سایر پاسخ دهندگان برای جلوگیری از تکراری شدن و شناسایی فرصت های همکاری و پایداری مورد بحث قرار گیرد. همچنان این خطر وعده سپردن به جوامع را برای ارائه حمایتی که برخلاف پالیسی های دولت است، کاهش می‌دهد، به‌عنوان مثال، ارائه کمک‌های نقدی در زمانی که دولت یک پالیسی در برابر این موضوع دارد.

وسیله: 24 چک لیست CEA برای سکتور ها و نقش ها

پیشرفته *زمانی که ظرفیت، زمان و منابع بیشتری وجود داشته باشد*

» از رویکردهای پلان گذاری مشارکتی استفاده نمایید

از رویکردهای پلان گذاری مشارکتی، مانند ورکشاپ ها و جلسات اجتماعی، طراحی انسان محور، ارزیابی ظرفیت آسیب پذیری یا فعالیت هایی مانند رتبه بندی، درخت تصمیم گیری، نقشه برداری و غیره استفاده کنید و همه گروه های جامعه را در پلان گذاری پاسخ درگیر سازید. برای معلومات بیشتر در مورد پلان گذاری مشارکتی به صفحه 52 مراجعه نمایید.

» قبل از شروع به اجرا نمودن، پلان ها را با جامعه بررسی نمایید

برای اطمینان از برآورده شدن نیازها و انتظارات جامعه، یک جلسه اجتماع برای بحث در مورد پلان پاسخ نهایی قبل از اجرا ترتیب دهید. این فرصتی برای روشن شدن هرگونه سوء تفاهم یا انتظارات غیر واقعی، پاسخ به پرسش ها و موافقت با هرگونه مشارکت جامعه میباشد.

وسیله: 17 وسیله جلسات جامعه

مثال ها از نهضت

رویکرد جامعه محور برای پلان گذاری بهبود در موزامبیک

صلیب سرخ موزامبیک (CVM) و IFRC رویکردی مبتنی بر جامعه را برای پلان گذاری بهبود پس از طوفان Idai در سال 2019 اتخاذ کردند. این روند با یک جلسه اجتماعی برای معرفی صلیب سرخ، توضیح روند ارزیابی بهبودی و پاسخ به هرگونه پرسش آغاز گردید. رضاکاران قبل از انجام یک بررسی چندبخشی خانواده، در مورد ارتباطات خوب، قانون رفتار و PSEA آموزش دیدند. معلوماتی جمع‌آوری‌شده در این نظرسنجی از طریق بحث‌های گروهی متمرکز، تقویم‌های فصلی، آسیب‌پذیری، نقشه‌برداری ظرفیت و خطر و پیاده‌روی‌های جدول مثلث‌سازی شدند. این شامل جمع‌آوری معلومات برای کمک به برنامه‌ریزی رویکردهای مشارکت موثر جامعه بود. بعداً یک سری ورکشاپ های پلان گذاری با گروه های مختلف جامعه برگزار شد تا یافته های حاصل از ارزیابی ارائه گردد. اعضای جامعه فعالیت هایی را که می خواستند انجام شوند رتبه بندی نمودند. به عنوان بخشی از این مورد، همچنان جامعه مشخص کرد که کدام فعالیت‌ها را می‌توانند خودشان اجرا کنند و کجا به حمایت صلیب سرخ نیاز دارند. اعضای جامعه و تیم صلیب سرخ یک جدول زمانی برای انجام فعالیت ها با استفاده از تصاویر، با قانون رنگی بر اساس بخش، تعیین کردند تا از مشارکت کامل همه، صرف نظر از سواد، مطمئن شوند. در این مرحله رویکردی برای همکاری با جامعه مورد بحث قرار گرفت که شامل ایجاد کمیته اجتماعی (با رای گیری جامعه و متوازن جنسیتی) و راه اندازی سیستم فیدبک بود. قرار شد به صورت هفتوار با کمیته و ماهانه با کل جامعه ملاقات داشته باشیم. این کمیته بر بنیاد اصول بنیادین صلیب سرخ و PSEA آموزش دید و شرایط مرجع خود را توسعه داد. فیدبک از طریق کمیته و یک خط تلیفونی رایگان توسط WFP ارائه گردید. مطالعه موردی را بطور کامل بخوانید.

اکوادور 2016 حمایت روانی اجتماعی با جوانان در جامعه کامارونز (Camarones)، مانابی (Manabi).
© Vladimir Rodas / Cruz Roja Ecuatoriana

5 در مورد معیارهای انتخاب و روندهای توزیع با جوامع بحث و توافق نمایید[91]

جوامع به ندرت می دانند که چگونه و چرا سازمان های کمک رسان انتخاب می کنند که چه کسی حمایت دریافت می کند و چه کسی دریافت نمی کنند، به صفحه 14 مراجعه کنید. این مورد می تواند باعث ایجاد تنش در جوامع شود و منجر به این تصور شود که جمعیت ملی مغرضانه یا فاسد است و دسترسی مصئون کارمندان و رضاکاران را تحت تأثیر قرار میدهد.

در محدوده حد اقل، *زمانیکه که ظرفیت، زمان و منابع محدود میباشد*

» معیارهای انتخاب و روند های هدف را توضیح دهید

- با استفاده از طیف وسیعی از چینل ها و رویکردها، معیارهای انتخاب را بطور گسترده و واضح به دریافت کنندگان و غیر دریافت کننده گان منتقل سازید. این به جلوگیری از تشدید شایعات و تنش ها و دسترسی تهدیدآمیز کمک مینماید
- در حالیکه اغلب آسان‌تر و سریع‌تر است که از رهبران جامعه بخواهیم افرادی را که حمایت دریافت می‌کنند، انتخاب کنند، این امر جمعیت ملی را در معرض خطر فساد و ناتوانی در دستیابی به نیازمندان قرار می‌دهد. اگر رهبران جامعه هدف گذاری را انجام می دهند، مهم است که لیست ها را با بررسی فیصدی تایید کنید تا مطمئن شوید که معیارهای انتخاب را برآورده می‌سازد.
- ارسال لیست دریافت کنندگان در یک مکان عمومی از شفافیت حمایت می کند و میتواند به شناسایی فساد کمک کند، اما ابتدا با جامعه در میان بگذارید زیرا می تواند مردم را در معرض خطر خشونت یا بدنام سازی قرار دهد.

وسایل: 18 مشارکتی به معیارهای انتخاب 19 متریکس روش های ارتباطات

» آماده پاسخگویی به پرسش ها و شکایات باشید

- یک میکانیزم فیدبک باید برای پاسخ به پرسش ها و شکایات در مورد روند انتخاب وجود داشته باشد. به مادل 6 در صفحه 103 مراجعه نمایید
- احتمالاً شایعترین شکایت از جانب کسانی است که احساس می‌کنند بطور ناعادلانه از دست رفته‌اند، بنابراین یک روند روشن برای بررسی این موارد داشته باشید و توضیحی درباره تصمیم نهایی به شکایت کننده ارائه دهید. عدم رسیدگی به نوع شکایت می تواند منجر به از دست دادن اعتماد، خشم و حتی حوادث امنیتی شود.

وسیله: 15 جعبه فیدبک

» در مورد روند های توزیع بحث کنید

- از نمایندگان جامعه در مورد بهترین روزها، زمان ها و روش های توزیع بپرسید.

وسیله: 24 چک لیست CEA برای سکتور ها و نقش ها

پیشرفته *زمانی که ظرفیت، زمان و منابع بیشتری وجود داشته باشد*

» در مورد معیارهای انتخاب با جامعه به توافق دست یابید

- در صورت امکان، با جامعه در مورد معیار های انتخاب به توافق برسید، بخاطریکه امکان دارد تصورات متفاوتی از اینکه چه کسی بیشتر نیازمند یا آسیب پذیر است، وجود داشته باشد

- با طیف وسیعی از گروه ها، از جمله آنهایی که به احتمال زیاد حمایت دریافت نمی کنند، تعامل داشته باشید
- ساختارهای قدرت محلی و سلسله مراتب اجتماعی و اینکه چگونه میتوانند بر پیشنهادات مردم در معیارهای انتخاب و هدف گذاری تاثیر بگذارند را در نظر داشته باشید.
- امکان دارد جوامع موافق نباشند یا درک نکنند که چرا روند های انتخاب نمودن مورد نیاز است، بنابراین توضیح دهید که چرا جمعیت ملی نمی تواند به همه به طور یکسان به عنوان مثال منابع محدود کمک نماید.

وسیله: 18 رویکردهای مشارکتی برای معیارهای انتخاب

» از هدف گذاری مبتنی بر جامعه استفاده نمایید

- نظر به بخش، امکان دارد بتوانیم هدف گذاری را با مشارکت کل جامعه انجام دهیم. این می تواند به اطمینان از عادلانه و باز بودن روند کمک نماید. با این حال، مهم است که ابتدا این گزینه را مورد بحث قرار دهیم و اطمینان حاصل کنیم که امنیت و حیثیت مردم به خطر نمی‌افتد.
- از روی دیگر، گروه ها و نمایندگان مختلف جامعه را در شناسایی افرادی که باید بر اساس معیارهای انتخاب حمایت دریافت کنند، دخیل سازید. این بیشتر از تکیه بر رهبران جامعه مشارکتی است، اما هنوز هم باید بررسی گردد
- اگر گروه‌های به حاشیه رانده شده را هدف قرار می‌دهید، از آنها بپرسید که چگونه باید این کار را انجام داد تا از بدنام شدن آنها یا در معرض خطر قرار ندادن آنها جلوگیری گردد.

» روند های توزیع را با جوامع و ذینفعان کلیدی پلان گذاری نمایید

- با گروه‌های اجتماعی و آنهایی که هدف قرار می‌گیرند، در مورد مصئون ترین و کارآمدترین راه‌ها برای توزیع حمایت، چه کالاهای سنتی در نوع خود یا کمک‌های نقدی باشد، صحبت نمایید
- از جامعه بخواهید که به مدیریت توزیع کمک کند، از جمله اینکه چه کسانی نباید در آن مشارکت داشته باشند.

وسیله: 24 چک لیست CEA برای سکتور ها و نقش ها

مثال ها از نهضت

رویکرد مشارکتی برای موافقت با معیارهای واجد شرایط بودن برای کمک های نقدی و کوپن در نایجریا

جمعیت صلیب سرخ نایجریا(NRCS) کمیته های مقاومت جامعه (CRC) را برای کمک به مدیریت کمک های نقدی و کوپن (CVA) به عنوان بخشی از واکنش در برابر سیل ایجاد کرد. CRC بطور دموکراتیک توسط جوامع انتخاب شدند و در مورد نقش ها و مسئولیت های خود، از جمله مهارت های ارتباطی و اهمیت حساب دهی و درستکاری، آموزش هایی به آنها ارائه گردید. معیارهای انتخاب بطور مشترک بین صلیب سرخ و اعضای CRC مورد توافق قرار گرفت و یک جلسه اجتماعی برای اطمینان از پذیرش گسترده برگزار گردید. CRC از یک تمرین نقشه برداری برای شناسایی افرادی که در جامعه معیارهای مورد توافق را برآورده میسازد، استفاده کرد. سپس لیست ها به صورت عمومی در تالار شهر پست شد، جایی که اعضای جامعه می توانستند آنها را مشاهده کنند و در صورت لزوم از طریق خط تلیفون رایگان NRCS آنها را به چالش بکشند. CRC همچنان در توضیح معیارهای واجد شرایط بودن برای جامعه گسترده تر، مدیریت شایعات و جمع آوری و کمک به پاسخگویی به شکایات بسیار مهم بود. همچنان معلومات بطور مستقیم با اعضای جامعه در مورد معیارهای واجد شرایط بودن CVA، روندهای توزیع و نحوه پرسیدن پرسش یا شکایت در طول بازدیدهای خانه به خانه و جلسات جامعه به اشتراک گذاشته شد. NRCS 134 نظر فیدبک دریافت کرد که 35 مورد شکایت عمدتاً از خانواده های بود که CVA را دریافت نکردند. در این موارد، NRCS دلیل معیارهای واجد شرایط بودن از جمله منابع محدود و نیاز به دستیابی به آسیب پذیرترین افراد را توضیح داد.

مراحل ساده برای توزیع بهتر در زانزیبار (Zanzibar)

نماینده گی زانزیبار (Zanzibar) انجمن صلیب سرخ تانزانیا (TRCS) از روش های ساده و ارزان برای اطمینان از مشارکت خوب جامعه و واکنش در هنگام توزیع اقلام غیرخوراکی به 100 خانواده پس از سیل استفاده کرد. رهبران محلی خانواده‌های را که بیشترین آسیب را دیدند انتخاب کردند، اما TRCS از خانواده‌ها بازدید نمود تا تأیید کند که مطابق به معیارهای انتخاب هستند و کارت‌های با مهر TRCS و امضای هماهنگ‌کننده شعبه برای آنها داده شد. سپس TRCS اطلاعاتی را از طریق جلسات عمومی، بازدید از خانواده ها و بلندگوها در مورد معیارهای انتخاب، تاریخ توزیع، مکان و نحوه تماس با شعبه مربوطه برای سؤالات به اشتراک گذاشت. در روز توزیع، اوراق فلیپ چارت حاوی جزئیاتی از آنچه مردم دریافت خواهند کرد و مقدار آن و یک بخش کمکی ایجاد شد که در آن افراد می توانستند فرم فیدبک ارسال کنند یا با یک رضاکار صحبت کنند.

6 مشارکت جامعه و فعالیت ها و شاخص های فیدبک را در برنامه های فیدبک و بودیجه ها اضافه کنید

اگر مشارکت جامعه در پلان و بودیجه نباشد، احتمال زیادی وجود دارد که در عجله و فشار برای فیدبک فراموش شود.

حداقل زمانی *که ظرفیت، زمان و منابع محدود است*

» رویکردهای مشارکت جامعه را با کل تیم عملیاتی برنامه ریزی کنید

این تضمین می‌کند که همه متوجه نحوه مشارکت جوامع و مسئولیت های داخل سکتور خود می شوند. این امر به ویژه برای میکانیزم های فیدبک مهم است زیرا همه بخش ها مسئولیت عمل و ایجاد تغییرات بر اساس فیدبک دریافت شده را دارند، بنابراین حمایت از کارکنان و مدیریت بسیار مهم است. برای نحوه اشتراک گذاری فیدبک ها و بحث داخلی و اقدام بالای آنها، یک پلان واضح بسازید.

ابزارها: 22 تهیه یک پلان اضطراری CEA 24 چک لیست CEA برای بخش ها و نقش ها

» فعالیت ها و شاخص های مشارکت جامعه را در برنامه فیدبک و بودیجه اضافه کنید

در روایت پلان جوابگوی و پلان فعالیت توضیح دهید که چگونه اطلاعات با جوامع به اشتراک گذاشته می شود، مشارکت پشتیبانی می شود و فیدبک مدیریت می شود. باید شاخص های برای مدیریت این موضوع وجود داشته باشد و مبلغی در بودیجه تخصیص داده شود.

ابزار: 7 ابزار نظارت و ارزیابی CEA

مثال های از نهضت

در اینجا چند نمونه از پلان های اقدام اضطراری هلال احمر صلیب سرخ (Red Cross Red Crescent) وجود دارد که در آن رویکردهای مشارکت جامعه و فیدبک به خوبی مدغم شده است:

درخواست تجدیدنظر صندوق اضطراری کمک رسانی حوادث طبیعی لیسوتو (DREF).

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

درخواست اضطراری طوفان دوریان باهاماس (Bahamas Hurricane Dorian)

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

مشارکت جامعه و شاخص های فیدبک برای عملیات

(برای گزینه های بیشتر به ابزار 7 مراجعه کنید: ابزار نظارت و ارزیابی CEA)

این فهرستی از شاخص های عملیاتی بالقوه است. همه آنها نیازی به استفاده ندارند، اما مهم است که برخی از آنها را در نظر بگیرید که پیشرفت را از دید اعضای جامعه نظارت می کنند. دیتاهای جمع آوری شده از اعضای جامعه باید بر اساس جنسیت، سن و معلولیت (حداقل) تفکیک شوند تا هر گونه رخنه در تعامل با گروه های خاص قابل شناسایی باشد.

نظارت بر فعالیت های مشارکت جامعه

- # / % از کارکنان و رضاکارانی که در این عملیات کار می کنند، در مورد مشارکت و حساب دهی جامعه آگاهی داده شده اند
- عملیات با نیازسنجی اطلاع رسانی می شود
- عملیات با تجزیه و تحلیل زمینه اطلاع رسانی می شود
- # از گروه‌های مختلف اجتماعی و نمایندگانی که در مورد پلانهای واکنش به تفکیک موقعیت جغرافیایی مشورت کردند
- # و نوع روش های ایجاد شده برای به اشتراک گذاشتن اطلاعات با جوامع در مورد آنچه در عملیات اتفاق می افتد، از جمله معیارهای انتخاب در صورت استفاده از آنها
- # از فرصت برای مشارکت جامعه در مدیریت و هدایت عملیات
- # و نوع روش های ایجاد شده برای جمع آوری فیدبک از جامعه
- # تصمیمات عملیاتی بر اساس فیدبک جامعه

نظارت بر سطوح حساب دهی عملیات به جوامع[92]

- % از اعضای جامعه که احساس می کنند کمک های ارائه شده توسط عملیات در حال حاضر مهمترین نیازهای آنها را پوشش می دهد
- % از اعضای جامعه که احساس می کنند کارکنان و رضاکاران عملیات با احترام برخورد می کنند
- % از اعضای جامعه که احساس می کنند عملیات به خوبی در مورد برنامه ها و فعالیت ها ارتباط برقرار کرده است
- % از اعضای جامعه که احساس می کنند نظر آنها در طول برنامه ریزی عملیات و تصمیم گیری مورد توجه قرار می گیرد
- % از اعضای جامعه که می دانند چگونه عملیات تصمیم گرفت که چه کسی باید کمک دریافت کند و چه کسی باید کمک دریافت نکند
- % از اعضای جامعه، از جمله گروه های به حاشیه رانده شده و در معرض خطر، که می دانند چگونه در مورد عملیات فیدبک ارائه دهند یا شکایت کنند.
- % از افرادی که به فیدبک خود در مورد عملیات جواب دریافت کردند

در جریان تطبیق

7 به طور منظم اطلاعات مربوط به فیدبک را با استفاده از بهترین رویکردها برای گروه های مختلف به اشتراک بگذارید

عدم به اشتراک گذاشتن اطلاعات با جوامع در مورد واکنش می تواند منجر به شایعات، انتظارات غیر واقعی و از بین رفتن اعتماد بین جامعه و اجتماع در سطح ملی شود.

حداقل زمانی *که ظرفیت، زمان و منابع محدود است*

» اطلاعات مربوط به واکنش را از طریق چندین کانال به اشتراک بگذارید

به طور سیستماتیک اطلاعات مربوط به برنامه های عملیاتی، پیشرفت، فعالیت ها، معیارهای انتخاب و پروسه های توزیع، تاخیرها و چالش ها، و حقوق و استحقاق افراد را به اشتراک بگذارید. میکانیزم فیدبک و هر فرصتی برای مشارکت جامعه را تبلیغ کنید. از چند کانال ارتباطی استفاده کنید، زیرا یک کانال به همه نمی رسد، و مطمئن شوید که اطلاعات واضح، ساده و به زبان های محلی است. اطمینان حاصل کنید که رضاکاران جامعه نیز در جریان هستند تا بتوانند اطلاعات دقیق را با جامعه به اشتراک بگذارند. برای راهنمایی دقیق تر به صفحه 61 در نمونه برنامه ها مراجعه کنید.

ابزارها: 19 صفحه سوال و جواب 14 متریکس روش های ارتباطی برای رضاکاران

» هنگامی که فیدبک و سایر منابع حمایتی در حال پایان یافتن است، به وضوح ارتباط برقرار کنید

هنگامی که عملیات در حال پایان یافتن است، چه چیزی تحویل داده می شود، و جامعه می تواند در صورت بروز مشکلات و منابع یا ارجاعات برای پشتیبانی مداوم با چه کسی تماس بگیرد، به وضوح ارتباط برقرار کنید. کارکنان و رضاکاران نیز باید در جریان قرار گیرند تا بتوانند به سوالات جامعه به طور دقیق جواب دهند. پایان دادن به عملیات بدون اطلاع، می تواند به روابط بین اجتماع در سطح ملی و جامعه آسیب برساند.

ابزار: 20 رهنمود استراتیژی خروج

زمانی که *ظرفیت، زمان و منابع بیشتری وجود دارد، پیشرفته می شود*

» روش های ارتباطی را تست و بررسی کنید

به طور مرتب بررسی کنید که این عملیات از معتبرترین و برگزیده ترین کانال‌ها، رویکردها و زبان ها برای دسترسی به گروه های مختلف استفاده می‌کند و اینکه اطلاعات به اشتراک‌گذاشته شده دریافت شده، درک گردیده و مفید است. با تغییر تاثیر شرایط اضطراری و تغییر وضعیت، ممکن است نیاز به اجرای رویکردهای ارتباطی باشد.

ابزارها: 7 متریکس روش های ارتباطی ابزار نظارت و ارزیابی 19 CEA

جمعیت هلال احمر بنگلادیش (Bangladesh Red Crescent Society) بر موانع COVID-19 برای برقراری ارتباط غلبه کرد

به طور سنتی جمعیت هلال احمر بنگلادیش (BDCRS) از روش های رو در رو برای برقراری ارتباط با جوامع استفاده می کند. با این حال، زمانی که COVID-19 محدودیت های را در مورد نحوه ملاقات افراد ایجاد کرد، جمعیت ملی مجبور شد استفاده خود از رسانه های اجتماعی را افزایش دهد. جمعیت ملی نظریاتی که در حسابات رسانه‌های اجتماعی آنها داده میشد را زیر نظر داشت تا متوجه شود مردم چه نگرانی های دارند و پست های پیگیری برای جوابگویی به سؤالات آنها ایجاد شده است. بطور مثال، زمانی که BDRCS کمپاین واکسیناسیون را در صفحه فیس بوک خود اعلام کرد، مردم سوالات زیادی در مورد ثبت نام و معیارهای واجد شرایط بودن داشتند، بنابراین یک پست بعدی به تمام جزئیات پاسخ داد. قبل از اشتراک گذاری عمومی، پست ها و پیام ها برای کارکنان BDRCS و IFRC، رضاکاران و خانواده و دوستان شان ارسال می‌شود تا بررسی شود که آیا فهمیده اند و در صورت نیاز تنظیم می شوند. صفحه فیس بوک BDRCS یک منبع اطلاعاتی "تایید شده توسط فیس بوک" در مورد همه گیری است و هر پست به طور متوسط 87,372 نفر را در اختیار دارد. پست ها شامل تصاویر حاوی متن، انیمیشن، جلسات زنده فیس بوک با کارشناسان، و ویدیوهای دیگر برای تشویق مردم به ثبت نام برای واکسیناسیون و ارائه اطلاعات است. به سؤالات دریافت شده از مردم یا جواب داده می شود یا به شماره تیلفون واکسیناسیون دولت بنگلادیش راجع می شود.

ارتباطات خوب در مالاوی (Malawi) به مقابله با فساد توسط رهبران جامعه کمک می کند

در طول بحث های گروه متمرکز برای برنامه مقاومت، جمعیت صلیب سرخ مالاوی (MRCS) از مشکلات رهبران جامعه در تغییر نام در لیست های توزیع آگاه شد. این وضعیت به دلیل بی میلی فرهنگی برای شکایت در مالاوی تشدید شده است. بنابراین، به عنوان بخشی از واکنش متقابل، جمعیت ملی سه اقدام ساده را برای جلوگیری از وقوع این عمل اجرا کرد:

1. رضاکاران در مورد رویکردهای مشارکت اجتماعی، از جمله حقوق مردم، اطلاعاتی که باید با جوامع به اشتراک بگذارند و نحوه جمع آوری و جوابدهی به فیدبک ها آموزش دیدند.
2. جلسات آگاهی دهی برای توضیح اهداف واکنش، چه کسانی حمایت می شوند، اقلامی که توزیع می‌شوند و چگونه مردم می‌توانند به طور محرمانه هرگونه شکایت یا نگرانی را به اشتراک بگذارند، برگزار شد. این اطلاعات نیز خانه به خانه توسط رضاکاران به اشتراک گذاشته شد
3. سیستم های فیدبک و شکایات شامل صندوق پیشنهادات، خط تیلفون و رو در رو با رضاکاران SCRM راه اندازی شد. میزهای کمک نیز در تمام توزیع ها ایجاد شد تا هر گونه مشکل در روز بتواند به سرعت شناسایی و حل شود.

MRCS با حصول اطمینان از آگاهی مردم از حقوق و استحقاق خود و نحوه شکایت مصئون و محرمانه، توانست از چندین مورد فساد یا اخطار توسط رهبران جامعه جلوگیری کند. MRCS علاوه بر ارائه آموزش برای همه رضاکاران، در حال حاضر به رهبران جامعه نیز اطلاع رسانی می کند تا اطمینان حاصل شود که آنها دستورات MRCS و رویکرد عدم تحمل فساد را درک می کنند. بررسی کامل قضیه را بخوانید.[93].

8 از مشارکت جامعه در تصمیم گیری در مورد فیدبک حمایت کنید

مشارکت با حصول اطمینان از همکاری جامعه و جمعیت ملی برای غلبه بر مشکلاتی که پیش می آید، منجر به عملیات بهتر می شود. عدم تعامل با جوامع منجر به رویکردی از بالا به پایین، عدم اعتماد، و مسائل امنیتی و دسترسی بالقوه می شود.

حداقل زمانی *که ظرفیت، زمان و منابع محدود است*

» جامعه را در تصمیم گیری های کلیدی شریک سازید

برای مشارکت دادن جامعه در تصمیم گیری های کلیدی در مورد عملیات، رویکردهای مانند جلسات منظم جامعه یا بحث های گروه متمرکز ایجاد کنید. با نمایندگانی از جامعه شامل مردان، زنان و هر گروه به حاشیه رانده شده مشورت کنید. به عنوان مثال، درخواست پیشنهاداتی در مورد نحوه اجرای فعالیت ها، بحث در مورد مکان و طراحی برای هر ساخت و ساز، درخواست ورودی در مورد معیارهای انتخاب و هدف قرار دادن گیرندگان، تصمیم گیری در مورد اینکه کدام فعالیت ها باید ادامه یا متوقف شوند، و نحوه جوابدهی به موضوعات مطرح شده از طریق فیدبک. برای راهنمایی بیشتر به صفحه 64 در نمونه برنامه ها مراجعه کنید.

ابزار: 16 ابزار AEC DGF 17 ابزار جلسات جامعه

زمانی که *ظرفیت، زمان و منابع بیشتری وجود دارد، پیشرفته می شود*

» مشارکت فعال جامعه را در مدیریت و هدایت عملیات، از جمله حمایت از فعالیت ها و راه حل های تحت رهبری جامعه، فعال کنید

میکانیزم های برای واگذاری قدرت تصمیم گیری بیشتر به جوامع، به عنوان مثال از طریق کمیته های اجتماعی یا حمایت از برنامه های اقدام تحت رهبری جامعه، ایجاد کنید. در مورد مسائل عملیاتی در حال انجام بحث و گفتگو کنید و در مورد تصمیمات مهم به دنبال نظرات جامعه باشید. بررسی کنید که کمیته مورد اعتماد است و نقش خود را به عنوان پل ارتباطی بین جامعه و جمعیت ملی انجام می دهد. صفحه 64 را برای اطلاعات بیشتر در مورد مشارکت اجتماعی و صفحه 122 را برای اطلاعات بیشتر در مورد حمایت از راه حل های تحت رهبری جامعه در طول یک واکنش همه گیر ببینید.

» خروج را با جوامع برنامه ریزی کنید

جلسات برنامه ریزی را با نمایندگان و اعضاء جامعه برگزار کنید تا در مورد آنچه که باید پس از پایان عملیات اتفاق بیفتد بحث کنید و در مورد برنامه خروج توافق کنید.

ابزار: 20 رهنمود استراتیژی خروج

تیم‌های اقدام مبتنی بر جامعه در اندونزیا فعالیت‌های فیدبک به 19-کووید خود را برنامه ریزی می‌کنند

Palang Merah Indonesia (PMI) - صلیب سرخ اندونزیا - به طور منظم از طریق تیم‌های اقدام مبتنی بر جامعه (CBAT) در جوامع کار می‌کند. این گروه های رضاکار به عنوان اولین واکنش دهنده گان در یک فاجعه آموزش می بینند و به عنوان رابط بین جمعیت ملی و جامعه گسترده تر عمل می کنند. IMP برای حمایت از جوامع در ارائه واکنش خود به COVID-19 کمک های نقدی به CBAT ارائه کرده است که بسته به نیازهای خاص در جوامع خود می توانند از آن استفاده کنند. IMP لیست وسیعی از فعالیت های را ارائه کرد که می توان از کمک های مالی برای آنها استفاده کرد، از جمله ردیابی تماس، بهبود صحت، تولید ماسک و محل شستشوی دست، ضدعفونی یا نظارت، اما تصمیم در مورد نحوه استفاده از بودجه در اختیار جامعه بود. CBAT ها آموزش ها و ترنینگ آنلاین را با استفاده از Zoom و WhatsApp دریافت کردند که شامل راهنمایی در مورد کمک های مالی، بودیجه سازی و نظارت و پیشگیری از COVID-19 بود. برای اطمینان از مشارکت کامل جامعه در این پروسه، PMI همچنین به اعضای CBAT در مورد نحوه دریافت نظرات، پیشنهادات و شکایات، در مورد نحوه استفاده از کمک‌های بلاعوض از جامعه گسترده تر، آموزش داد.

استفاده از ظرفیت محلی برای برنامه ریزی و مدیریت توزیع ها در لبنان

یک برنامه بازگشت بادوام ICRC در طرابلس، لبنان، گروه های کاری جامعه (CWG) را برای کمک به برنامه ریزی و نظارت بر توزیع اقلام ضروری خانه ایجاد کرد. به منظور اطمینان از شفافیت در مورد هدف CWG در هنگام ثبت نام خانواده ها، بروشور حاوی جزئیات شرایط مرجع توزیع شد و از مردم خواسته شد که خود را نامزد کنند. ICRC از جلسات با CWG برای به اشتراک گذاشتن یافته های ارزیابی و بحث در مورد پلان اقدام استفاده کرد. CWG تمام تنظیمیات لوجستیکی توزیع ها، از جمله بسیج جامعه و کمک به مدیریت انتظارات را به عهده گرفت. آنها همچنین از تیم در ارتباط با اعضای جامعه، جمع آوری فیدبک و اصلاح شایعات حمایت کردند. درس های کلیدی آموخته شده شامل تأثیر مثبت ارتباط خوب و همکاری مشترک با CWG بر سطح پذیرش صلیب سرخ (ICRC) می باشد. اعضای جامعه همچنین از اینکه سازمان در مورد محدودیت های مداخله صادق بود ابراز قدردانی کردند. توصیه های برای بهبود شامل راه اندازی GWC در مرحله ارزیابی و اطمینان از درک خوب گروه های مختلف جامعه از ابتدای برنامه است.

لبنان 2012 یک نماینده کمیته بین المللی صلیب سرخ در جریان یک ماموریتی برای ارزیابی نیازها با یک خانواده بیجا شده داخلی ملاقات می کند. ICRC ©

9 به فیدبک جامعه گوش دهید و از آن برای هدایت أن استفاده کنید

فیدبک جامعه برای درک اینکه آیا این عملیات نیازهای مردم را برآورده می کند و جایی که نیاز به بهبود است، بسیار مهم میباشد. اعضای جامعه سوالات، نگرانی ها و پیشنهاداتی در رابطه با وجود مکانیزم رسمی فیدبک خواهند داشت. بنابراین، داشتن روشی برای مدیریت فیدبک بسیار مهم است، در غیر این صورت می تواند منجر به ناامیدی و از دست دادن اعتماد شود.

حداقل زمانی *که ظرفیت، زمان و منابع محدود است*

» یک میکانیزم ساده فیدبک جامعه را تنظیم و حفظ کنید

حداقل، این میکانیزم باید شرایط زیر را برآورده کند:

- حداقل دو کانال برای جمع آوری فیدبک داشته باشید، به عنوان مثال، رو در رو از طریق رضاکاران یا ارسال شده توسط نمایندگان جامعه
- همه افراد جامعه، از جمله مردان، زنان، پسران، دختران و سایر گروه‌های به حاشیه رانده شده یا در معرض خطر، باید مکانیزم فیدبک را بدانند و در استفاده از آن احساس امنیت و راحتی داشته باشند.
- باید ابزاری برای ثبت فیدبک وجود داشته باشد، مانند صفحه گسترده اکسل، و پیگیری مسائلی که به آنها جواب داده نشده است.
- اعضای جامعه باید به فیدبک خود جوابی دریافت کنند
- نحوه عمل بر روی فیدبک باید در جلسات تیم واکنش مورد بحث قرار گیرد
- مسائلی که خارج از وظایف جمعیت ملی است باید به سایر سازمان ها، دولت و شرکا ارجاع داده شود.
- همه کارکنان و رضاکاران باید بدانند که میکانیزم فیدبک چگونه کار می کند و نقش و مسئولیت آنها در حمایت از آن چیست
- باید بتواند فیدبک های حساس مانند استثمار و سوء استفاده جنسی، فساد، یا مسائل حفاظتی را به طور امن و مصئون مدیریت کند
- تجزیه و تحلیل کنید که آیا فیدبک از بخش گسترده ای از جامعه می آید و هیچ کس احساس نمی کند از استفاده از میکانیزم محروم شده است.

نمونه 6، صفحه 103، راهنمایی دقیق در مورد میکانیزم های فیدبک ارائه می دهد.

ابزارها: 15 چک لیست کیت فیدبک 24 CEA برای بخش ها و نقش های 7 ابزار نظارت و ارزیابی CEA
16 رهنمود FGD

» بررسی کنید که آیا این عملیات نیازهای افراد را برآورده می کند و به افرادی که بیشتر در معرض خطر هستند میرسد

به طور فعال بررسی کنید که این عملیات نیازهای مردم را برآورده می‌کند، به گروه‌های در معرض خطر دسترسی پیدا می‌کند، و کمک به روش درست ارائه می شود. این می تواند از طریق پروسه های نظارت رسمی یا غیررسمی از طریق جلسات جامعه، جلسات با نمایندگان، یا بحث های گروه متمرکز با گروه های مختلف جمع آوری شود.

ابزارها: 7 ابزار نظارت و ارزیابی CEA 16 رهنمود FGD 24 چک لیست CEA برای بخش ها و نقش ها

« نظارت بر عملیات برای هرگونه عواقب منفی ناخواسته

برای اطمینان از اینکه هیچ عواقب منفی ناخواسته ای که می تواند به مردم آسیب برساند وجود ندارد، تأثیر فیدبک را در جامعه گسترده تر نظارت کنید. بطور مثال، قرار دادن گروه های به حاشیه رانده شده در معرض خطر بیشتر از طریق پروسه های معیارهای انتخاب یا بی ثبات کردن بازارهای محلی از طریق توزیع مواد غذایی.

« بالای فیدبک و نظارت بر دیتاها عمل کنید و از آنها برای هدایت فیدبک استفاده کنید

در مورد فیدبک جامعه و دیتاهای نظارتی به عنوان یک اجندای ثابت در جلسات کارکنان، رضاکاران و مدیریت بحث کنید، با زمان کافی برای بحث در مورد اینکه چگونه عملیات باید برای اقدام در مورد مسائل مطرح شده توسط جامعه تنظیم شود.

ابزارها: 15 بسته فیدبک

زمانی که *ظرفیت، زمان و منابع بیشتری وجود دارد، پیشرفته می شود*

« بررسی و بهبود میکانیزم فیدبک

بحث گروهی متمرکز را برای جمع آوری فیدبک در مورد دسترسی و اعتماد به میکانیزم فیدبک در گروه‌های مختلف انجام دهید و در مورد چگونگی بهبود میکانیزم بحث کنید، برای مثال با افزودن کانال های اضافی یا تقویت زمان واکنش. بررسی کنید که چگونه فیدبک ها در داخل انجام می شود و در جلسات هماهنگی درباره چگونگی تقویت استفاده از فیدبک بحث کنید.

ابزارها: 15 بسته فیدبک 7 ابزار نظارت و ارزیابی CEA 16 راهنمای FGD

« با شرکای خارجی در مورد فیدبک جامعه هماهنگی کنید

به طور منظم بینش های فیدبک، گزارش ها و/یا دیتاهای فیدبک غیر حساس را از طریق ایمیل یا در جلسات هماهنگی با سایر ذینفعان بشردوستانه به اشتراک بگذارید. در صورت نیاز، در جلسات هماهنگی یا دوجانبه از اقدامات جمعی برای رسیدگی به مسائل گسترده تر مطرح شده در فیدبک جامعه حمایت کنید.

ابزارها: 24 چک لیست CEA برای بخش ها و نقش ها

« نظارت بر اثربخشی رویکردهای مشارکت جامعه

بررسی کنید که آیا رویکردهای مشارکت جامعه به خوبی کار می‌کنند و همه گروه‌های جامعه از کیفیت اطلاعات، مشارکت و نفوذی که بر عملیات دارند راضی هستند یا خیر - و در صورت نیاز تغییراتی ایجاد کنید.

ابزارها: 7 ابزار نظارت و ارزیابی CEA

« مطالعات موردی در مورد نحوه استفاده از فیدبک جامعه جمع آوری کنید

مثال های از زمانی که برنامه ها تنظیم شده اند و تأثیر آن به دلیل فیدبک جامعه بهبود یافته است، ثبت کنید.

ابزارها: 12 تمپلیت بررسی قضیه CEA

مثال های از تحرک

صلیب سرخ باهاما (Bahamas Red Cross) خط تیلفونی برای فیدبک در برابر طوفان ایجاد کرد

انجمن صلیب سرخ باهاما (BRCS)، با حمایت IFRC، یک خط تیلفونی رایگان، ناشناس و محرمانه ایجاد کرد تا به فیدبک ها به عنوان بخشی از واکنش به طوفان دوریان (Hurricane Dorian) جواب دهد. خط تیلفونی از ساعت 30:9 صبح تا 00:4 بعد از ظهر از دوشنبه الی جمعه باز است و توسط سه کارمند به زبان های انگلیسی و کریول اداره می شود. در ابتدا، این خط تیلفونی برای واکنشی به مسائل مربوط به کارت های ویزای پیش پرداختی که به عنوان بخشی از واکنش به طوفان توزیع میشد، راه اندازی شد و در چندین تیلفون همراه که توسط کارکنان BRCS و IFRC نگهداری می شد، کار می‌کرد. با این حال، این خط به قدری محبوب شد که به یک خط تیلفونی رایگان ارتقا یافت که میتوانست چندین تماس را به طور همزمان دریافت کند تا اطمینان حاصل شود که هیچ تماسی بدون جواب باقی نمی ماند. هدف این خط تیلفونی حل هر قضیه در جریان تماس است و اقدامات متعددی برای حمایت از آن انجام شده است، از جمله آموزش برای همه اپراتورهای خط تیلفونی، ایجاد پروسیجرهای عملیاتی استاندارد، ارائه جلسات توجیهی و پرسنتیشن ها به افسران خط تیلفونی از طرف کارکنان برنامه، و آماده سازی و اپدیت سازی منظم بخش سوال و جواب (Q&As). برای اطمینان از ردیابی و تجزیه و تحلیل تمام فیدبک ها، BRCS چندین روش مختلف را برای مستند سازی فیدبک از جمله Excel و Kobo Toolbox امتحان کرد، اما در نهایت دریافت که یک فرم فیدبک دیجیتالی بهترین عملکرد را دارد زیرا امکان ثبت فیدبک در یک مکان را بدون توجه به کانال مورد استفاده فراهم می‌کند. سایر اقدامات خوب شامل ایجاد مسیرهای ارجاع داخلی و خارجی واضح برای فیدبک است که نمی توان به آن فورا جواب داد و دیتابیس های جداگانه برای ذخیره فیدبک حساس، که سپس توسط کارکنان PGI مدیریت می شود. تمام فیدبک ها در یک دیتابیس تجزیه و تحلیل و به اشتراک گذاشته می شود که برای عموم نیز قابل مشاهده است. گزارش های فیدبک به صورت داخلی به اشتراک گذاشته می شود و در جلسات هماهنگی مورد بحث قرار می گیرد و بحث های بعدی در جلسات جامعه و از طریق بحث های گروه متمرکز برگزار می شود. بررسی کامل قضیه،[94] از جمله ابزارها و درس های آموخته شده را بخوانید.

گوش دادن به دیدگاه های جامعه برای بهبود واکنش ابولا (Ebola) در جمهوری دموکراتیک کنگو (DRC)

صلیب سرخ DRC و IFRC، با حمایت مراکز کنترول امراض ایالات متحده (US Centres for Disease Control)، سیستمی را برای جمع آوری، تجزیه و تحلیل سیستماتیک و عمل بر روی فیدبک های جامعه مربوط به عملیات ابولا (Ebola) در شرق کنگو ایجاد کردند. در جریان بازدیدهای خانگی و جلسات اجتماعی، رضاکاران نگرانی ها، شایعات و سوالات را با استفاده از فرم های کاغذی ثبت کردند. دیتاهای فیدبک به صورت محلی کود گذاری و تجزیه و تحلیل می شوند و با کمیسیون های ارتباط خطر به رهبری دولت محلی و رهبران واکنش ابولا (Ebola) و همچنین شرکای منطقه ای و جهانی به اشتراک گذاشته می شوند تا بحث ها و تصمیم های استراتیژیک را اطلاع رسانی کنند. تا پایان واکنش ابولا (Ebola)، بیش از 1 میلیون فیدبک توسط بیش از 800 رضاکار صلیب سرخ جمع آوری شد. دیتاهای فیدبک به عملیات صلیب سرخ کمک کرد تا به نگرانی ها و پیشنهادات جامعه در زمان درست جواب دهد، که باعث اعتماد و پذیرش مداخلات صحی شد. به عنوان مثال، نظریات دریافت شده در مورد نیاز اعضای خانواده به تایید بصری چون عزیز شان در خریطه نگهداری جسد است، صلیب سرخ را وا داشت تا خریطه های شفاف تهیه کند. استفاده از خریطه های شفاف همچنین به ازبین بردن این تصور کمک کرد که خریطه ها با سنگ یا خاک پر شده اند زیرا قسمت های بدن برداشته شده و فروخته شده است. برای اطلاعات بیشتر در مورد میکانیزم فیدبک در جمهوری دموکراتیک کنگو، به مقالات به مجله Humanitarian Practice Network[95] و Global Health Security journal[96] مراجعه کنید.

یک مرکز کمک به پشتیبانی از توزیع اجناس کمکی در ایتوپیا (Ethiopia) کمک می کند

انجمن صلیب سرخ ایتوپیا (SCRE)، با حمایت صلیب سرخ کانادا، از واکنش به خشکسالی برای آزمایش رویکردهای جدید برای مدیریت فیدبک جامعه استفاده کرد. جمعیت ملی یک میز فیدبک را به برنامه های توزیع خود اضافه کرد. اعضای جامعه قبل از توزیع ها در مورد میز مطلع شدند و رضاکاران در مورد نحوه جمع آوری و جوابدهی به فیدبک ها، سؤالات و شکایات و نحوه ثبت آنها آموزش دیدند تا بعداً تجزیه و تحلیل شوند. همچنین سیستمی برای پیگیری مسائل در بازدیدهای ساحوی نظارت ماهانه ایجاد شد. یک شکایت معمول این بود که کمک ارائه شده ناکافی است، بنابراین ERCS توانست از این فیدبک برای توجیه افزایش مبلغ ارائه شده برای هر خانواده استفاده کند. جمعیت ملی همچنین از این فرصت استفاده کرد تا دوباره معیارهای انتخاب و محدودیت های موجود در بودیجه را توضیح دهد. بررسی کامل قضیه را بخوانید.[97]

10 جامعه را در ارزیابی شرکت دهید

اعضای جامعه باید منبع کلیدی اطلاعات در ارزیابی باشند. اگر این عملیات به بهبودی آنها کمک نکرده باشد، پس نتیجه نداده است، مهم نیست که چقدر اقلام کمکی توزیع شده است.

حداقل زمانی *که ظرفیت، زمان و منابع محدود است*

» نظریات اعضای جامعه را در مورد این عملیات بپرسید

از گروهی از اعضای جامعه بپرسید که آیا از به موقع بودن، کیفیت و اثربخشی کمک ارائه شده، نحوه ارائه آن و آنچه می تواند برای عملیات های آینده بهبود یابد، راضی هستند یا نه. این سؤالات را در نظرسنجی ارزیابی بگنجانید یا اگر ارزیابی برنامه ریزی نشده است، آنها را از طریق مصاحبه با آگاهان کلیدی، بحث های گروه متمرکز یا جلسات اجتماعی بپرسید.

ابزارها: 7 ابزار نظارت و ارزیابی CEA 16 رهنمود FGD

» یافته های ارزیابی را به صورت داخلی به اشتراک بگذارید

یافته های ارزیابی را با همکاران خود به اشتراک بگذارید تا دیگران بتوانند از درس های آموخته شده بهره ببرند و از تکرار اشتباهات جلوگیری کنند. به عنوان مثال، از طریق یک ورکشاپ دروس آموخته شده یا با ایمیل کردن یافته های ارزیابی برای همکاران.

زمانی که *ظرفیت، زمان و منابع بیشتری وجود دارد، پیشرفته می شود*

» جوامع را در پلانگذاری ارزیابی مشارکت دهید

از نمایندگان و اعضای جامعه در مورد بهترین راه برای انجام ارزیابی بپرسید. برای اطلاعات بیشتر در مورد ارزیابی های مشارکتی به صفحه 69 مراجعه کنید.

» یک ارزیابی به رهبری جامعه ترتیب کنید

از جامعه بخواهید که خودشان پروسه ارزیابی را رهبری و انجام دهند. برای نمونه های از ابزارهای ارزیابی مشارکتی به صفحه 70 مراجعه کنید.

» در مورد یافته های ارزیابی با جوامع بحث کنید

به جوامع برگردید و در مورد یافته‌های ارزیابی ها و گام های بعدی با آنها بحث کنید، مثلاً از طریق جلسات یا ورکشاپ ها.

ابزار: 19 ماتریکس روش های ارتباطی

» **در مورد یافته های ارزیابی با شرکای خارجی بحث و تبادل نظر کنید**

یافته های ارزیابی را با شرکای خارجی به اشتراک بگذارید تا مطمئن شوید که دیگران می توانند از درس های آموخته شده بهره مند شوند و از تکرار اشتباهات جلوگیری کنند.

مثال های از نهضت

ارزیابی فیدبک به خشکسالی صلیب سرخ کنیا (Kenya Red Cross) تمرکز زیادی بر تجربیات جامعه دارد

جمعیت صلیب سرخ کنیا (KRCS) از ترکیبی از ابزارها، از جمله نظرسنجی های خانگی، بحث های گروهی متمرکز، مصاحبه های آگاهان کلیدی، و مهمترین تغییرات، برای ارزیابی حواله های نقدی فراهم شده به عنوان بخشی از فیدبک به خشکسالی استفاده کرد. این ارزیابی با رهبران رسمی، غیررسمی و مذهبی، مردان و زنان، کسانی که کمک دریافت کردند و آنهایی که دریافت نکردند، و همچنین سایر ذینفعان کلیدی صحبت کرد. موضوعات مورد بررسی در ارزیابی شامل:

- ارتباط و اینکه آیا حواله های نقدی نیازهای واقعی مردم را برآورده می کند یا نه
- اثربخشی فیدبک، از جمله مصئونیت، آیا مواردی از سوء استفاده یا فساد وجود دارد، اینکه آیا مردم احساس می‌کنند هدفگیری منصفانه است، و آیا مردم از میکانیزم های فیدبک و شکایات اطلاع داشتند، از کدام کانال‌ها استفاده کردند و آیا جوابی دریافت کردند یا نه.
- موثریت واکنش، از جمله اینکه آیا به موقع بوده و منابع کافی در دسترس بوده است.
- تأثیر، بالای کسانی که حمایت دریافت کردند و آنهایی که دریافت نکردند و اینکه آیا پیامدهای منفی ناخواسته ای وجود داشته است

رویکرد جامعه محور برای هدف یابی به عنوان یک موفقیت قابل توجه توصیف شد و توسط همه، از جمله کسانی که انتخاب نشدند، منصفانه و شفاف تلقی گردید. میکانیزم فیدبک نیز مورد استقبال قرار گرفت و **93%** گفتند که جواب دریافت کردند. زمینه های بهبود شامل داشتن یک روش سیستماتیک برای گرفتن فیدبک به اشتراک گذاشته شده از طریق رهبران محلی و ارتباطات واضح تر در مورد زمان پایان نقل و انتقالات بود. ارزیابی، از جمله روش شناسی را بخوانید.[98]

کینیا 2017 جویس (Joyce) 3000 KES کمک نقدی خود را طی یک برنامه انتقال وجه نقدی (CTP) از طریق پول تیلفون همراه با MPesa، به عنوان بخشی از واکنش صلیب سرخ کینیا به خشکسالی دریافت کرد. © Pierre Grandidier / IFRC

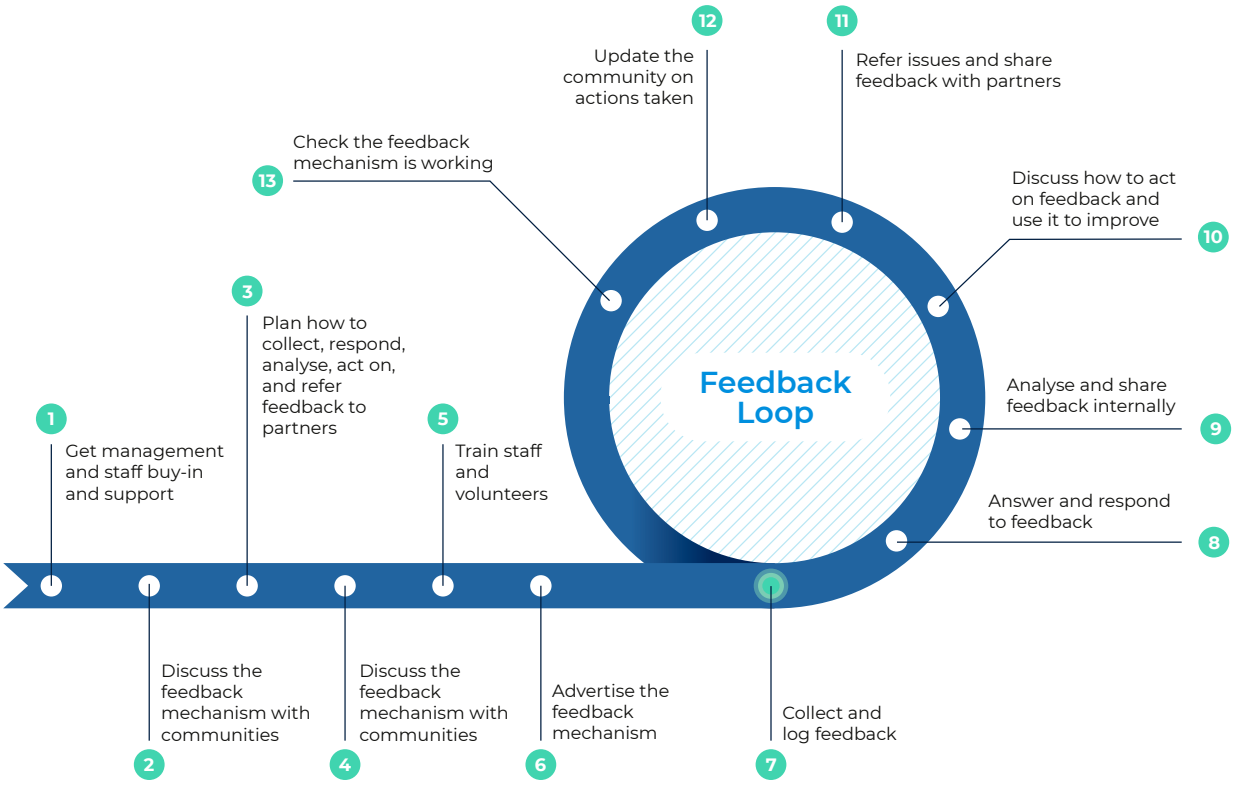
سودان، 2021
هلال احمر سودان پس از جاری شدن سیل از طریق کلینیک های سیار صحی با جوامع خویش کمک می کند

© Anette Selmer-Andresen / IFRC

نمونه 6
میکانیزم های فیدبک جامعه

مکانیزم فیدبک سیستمی است برای دریافت، تجزیه و تحلیل، واکنش و عمل به فیدبک های جامعه، از جمله شکایات، سؤالات، درخواست ها، پیشنهادها، شایعات یا تمجیدها.

راه اندازی و اجرای مکانیزم فیدبک جامعه



فیدبک می تواند در مورد خدمات و حمایتی که ارائه می کنیم، در مورد یک موضوع یا موضوع خاص مرتبط با کار ما (به عنوان مثال یک نگرانی مربوط صحت عامه)، یا در مورد رفتار و سلوک کارکنان و رضاکاران ما باشد. این شامل فیدبک حساس در مورد بهره گیری و سوء استفاده جنسی (SEA) و فساد، و فیدبک حساس مرتبط با خشونت یا نگرانی های محافظتی است. فیدبک را می توان به طور غیر رسمی از طریق مکالمات بین اعضای جامعه و کارکنان و رضاکاران، یا به طور رسمی تر از طریق کانال های مانند خط تیلفون، میز شکایات یا کمیته جامعه دریافت کرد. آنچه بیش از همه مهم است این است که به فیدبک ها عمل شود و به آنها جواب داده شود. شواهد جمع آوری شده توسط Ground Truth Solutions در سال 2018 در 6 کشور نشان داد که کمتر از 50 فیصد از کسانی که پیشنهادات یا شکایاتی ارائه کرده اند، جواب دریافت نموده اند (به صفحه 15 مراجعه کنید).

چرا میکانیزم های فیدبک مهم هستند؟

- آنها به ما کمک می کنند تا با شناسایی زمینه های بهبود، موثریت کار خود را بهبود بخشیم، که در دراز مدت در بودیجه و منابع ما صرفه جویی می کند.
- آنها به ما این امکان را می دهند که عملکرد خود را از دید جامعه نظارت کنیم
- گوش دادن و عمل کردن به فیدبک برای ایجاد اعتماد با مردم ضروری است
- آنها به عنوان یک سیستم هشدار اولیه عمل می کنند و به ما کمک می کنند تا مسائل را قبل از تشدید و تهدید برنامه یا امنیت و دسترسی تیم های ما حل کنیم.
- آنها راهی را برای جوامع فراهم می کنند تا با خیال راحت موارد سوء استفاده جنسی و سوء استفاده یا فساد توسط کارکنان و رضاکاران ما را گزارش کنند.
- آنها جایی را در اختیار رضاکاران قرار می دهند که بتوانند سؤالات دشوار یا شکایاتی را که به راحتی نمی توانند به آنها جواب دهند ارجاع کنند
- مردم حق دارند شکایت کنند، و ما مسئولیت داریم به آنها گوش دهیم - این در قانون رفتار جنبش (Movement Code of Conduct)، اصول و قوانین اقدام بشردوستانه و قطعنامه مربوط به مشارکت و فیدبک در جامعه آمده است.

مثال های از نهضت

جمع آوری فیدبک از مهاجرین در حال حرکت از طریق پروژه AMiRA

اقدام برای مهاجرین: پروژه Routes Based Assistance (AMiRA) کمک های بشردوستانه، محافظت و اطلاعات را از طریق نقاط خدماتی به مهاجرینی که از طریق بورکینافاسو (Burkina Faso)، گینه (Guinea)، مالی (Mali)، نایجریا و مصر در مسیر خود به اروپا سفر می کردند، ارائه کرد. به عنوان بخشی از این پروژه، بورکینافاسو (Burkina Faso) و صلیب سرخ نایجریا، با حمایت صلیب سرخ بریتانیا، دانمارک و اسپانیا و IFRC، یک میکانیزم فیدبک سه مرحله ای را برای جلب نظر و رضایت مهاجرین از کمک ارائه شده در نقاط خدماتی راه اندازی کردند. فیدبک از طریق یک نظرسنجی خروج جمع آوری شد به محض اینکه فرد نقطه خدمات را ترک کرد، سپس یک نظرسنجی تعقیبی چند هفته پس از نظرسنجی خروج برای ثبت هرگونه تغییر در ادراکات جمع آوری شد. در نهایت گروه‌های بحث با مهاجرین پس از خروج و پیگیری دیتاهای نظرسنجی برای درک عمیق یافته‌ها، بحث در مورد راه حل‌ها و بستن حلقه فیدبک مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. سؤالات شامل سؤالات مربوط به خدمات در مورد ارتباط و رضایت از نقاط خدمات بود. سؤالات کلی در مورد برداشت آنها از صلیب سرخ، از جمله اینکه آیا احساس می کنند از خدمات موجود مطلع هستند، با احترام رفتار می شود، سطح اعتماد به صلیب سرخ، احساس انعطاف پذیری، کانال های ارتباطی ترجیحی و راحتی با استفاده از میکانیزم فیدبک. در نهایت، سوالات باز نیز در بحث های بعدی برای درک بهتر دلایل در عقب جوابات افراد مطرح شد. میکانیزم فیدبک توسط Ground Truth Solutions پشتیبانی می شود و راهنمایی [99] برای کمک به دیگران برای تکرار این نوع میکانیزم فیدبک فعال با افراد در حال حرکت ساخته شده است.

انواع میکانیزم های فیدبک

دو راه اصلی برای جمع آوری فیدبک جامعه وجود دارد. از طریق یک سیستم فیدبک که در آن افراد وقتی فیدبکی برای به اشتراک گذاشتن دارند به ما مراجعه می‌کنند (مثلاً یک خط کمک تیلفونی)، یا از طریق یک سیستم فعال که در آن ما فعالانه فیدبک می خواهیم (مثلاً بحث های گروهی متمرکز). **هر دو مهم هستند و بهترین میکانیزم های فیدبک از ترکیبی از روش های فعال و فیدبک استفاده می کنند.**

	میکانیزم فیدبک واکنشی	میکانیزم فیدبک فعال
این چیست؟	**وقتی افراد فیدبکی برای به اشتراک گذاشتن دارند با ما تماس می گیرند** • خط تیلفونی • میز کمکی جامعه • سیستم پیام های کتبی کوتاه (SMS) • صندوق های پیشنهاد	**ما به طور فعال با پرسیدن سوالات فیدبک را درخواست می کنیم** • بحث های گروهی متمرکز • بازدیدهای خانه به خانه • نظرسنجی ادراک یا رضایت • مصاحبه های آگاهان کلیدی
	برخی از کانال ها می توانند واکنشی و فعال باشند. **بطور مثال: یعامتجا یاه هناسر ،هعماج یاه هتیمک ،عماوج رد ناراکاضر**	
جنبه مثبت	• زمانی که مردم نیاز به استفاده از آن دارند در دسترس است • می تواند در مورد هر چیزی فیدبک جمع آوری کند	• می تواند در مورد موضوعات خاص فیدبک جمع آوری کند • برخی از مردم/فرهنگ ها ممکن است در ارائه فیدبک بدون اینکه از آنها خواسته شود احساس ناراحتی کنند
جنبه منفی	• فیدبک می تواند در مورد هر چیزی باشد و نه موضوعی که ما به آن علاقه داریم • اگر مردم از سیستم استفاده نکنند، ما هیچ فیدبکی دریافت نمی کنیم • نیاز به تبلیغ دارد	• با پرسیدن سؤالات خاص، ممکن است فیدبک درباره موضوعات دیگر را از دست بدهیم • افراد ممکن است نتوانند در صورت نیاز مشکلات را گزارش دهند
چی وقت	• زمانی که جامعه ملی یک میکانیزم فیدبک دائمی می خواهد • هنگامی که افراد باید بتوانند به سرعت با جامعه ملی در مورد مشکلات تماس بگیرند، مانند کمک های نقدی	• برای گرفتن و ردیابی اطلاعات از یک موضوع خاص، به عنوان مثال، در یک مریضی همه گیر • زمانی که امکان راه اندازی مکانیزم رسمی تری وجود ندارد
	مثال ها	**مثال ها**
	به بررسی قضایا از باهاما و اتیوپی (صفحه 99)، بوروندی، کنیا و لبنان (صفحه 112) و پرو (صفحه 113) مراجعه کنید.	ایتالیا (صفحه 68)، DRC (صفحه 99)، و پروژه AMiRA (صفحه 104)

فیدبک حساس چیست؟

فیدبک حساس هر گونه اطلاعاتی است که توسط اعضای جامعه به اشتراک گذاشته می شود و می تواند آنها یا دیگران را در معرض خطر قرار دهد و باید با احتیاط مورد بررسی قرار گیرند. این می تواند به هر گونه نقض قوانین ملی یا بین المللی در مورد مصئونیت، حیثیت و حقوق جوامع، یا هرگونه نقض قوانین رفتاری یا پالیسی های حفاظتی ما مربوط باشد. فیدبک حساس شامل:

- **نگرانی های امنیتی در جامعه**

  - هر گونه فیدبک دریافت شده در مورد خشونت، درگیری یا نگرانی های محافظتی در جامعه، از جمله خشونت جنسی و جنسیتی، محافظت از کودکان یا فساد توسط اعضا یا رهبران جامعه.

- **نگرانی در مورد رفتار کارکنان و رضاکاران صلیب سرخ و هلال احمر یا افراد مرتبط با سازمان های بشردوستانه**

  - استثمار و سوء استفاده جنسی (SEA): کارکنان یا رضاکارانی که در ازای پول، شغل، کالا یا خدمات، رابطه جنسی با کودکان (زیر سن 18) درخواست جنسی یا لطف جنسی می‌کنند، برای خدمات جنسی یا تهاجم فیزیکی واقعی یا تهدید شده با ماهیت جنسی، خواه به زور یا تحت شرایط نابرابر یا اجباری هزینه پرداخت میکنند.
  - فساد: کارکنان یا رضاکارانی که بودیجه را می دزدند، به خانواده و دوستان خود برای شغل یا دریافت کمک همکاری می کنند،
  - یا به اعضای جامعه در ازای کمک یا حمایت از هرگونه نقض جدی قوانین رفتاری ما رشوه می دهند.

این نوع فیدبک باید با حساسیت، با دقت و محرمانه مدیریت شود تا اطمینان حاصل شود که شخصی که فیدبک را به اشتراک می‌گذارد در خطر آسیب یا تلافی بیشتر قرار نمی‌گیرد. ممکن است نیاز به مدیریت متفاوت نسبت به سایر انواع فیدبک ها، با کانال های جداگانه برای گزارش و ضبط، و پروسه مسیریابی اختصاصی برای اطمینان از مدیریت سریع و محرمانه حوادث داشته باشد. کارکنان متخصص در حفاظت و پیشگیری از SEA و خشونت باید بخشی از تیم راه اندازی میکانیزم فیدبک باشند. ابزار 15 را ببینید: بسته فیدبک، حداقل استانداردهای PGI در رهنمود مواقع اضطراری و بسته ابزار [100] و کتابچه راهنمای PSEA برای راهنمایی [101] بیشتر.

مکسیکو 2018 خوان خوزه والورده بونا (Juan Jose Valverde Bona) (مرکز) و خانواده های دیگر در مورلوس (Morelos)، مکسیکو در پی زلزله 7٫1 ریشتری از صلیب سرخ کمک های بشردوستانه دریافت می‌کنند. Daniel Cima / American Red Cross

مراحل راه اندازی یک مکانیزم فیدبک

راهنمای زیر مراحل اصلی ایجاد یک مکانیزم فیدبک کاری – برای جمعیت ملی به عنوان یک کل، یک برنامه یا یک عملیات اضطراری را تشریح می کند. راهنمای دقیق تر در مورد نحوه اجرای هر مرحله در ابزار 15 ارائه شده است: بسته فیدبک.

ابزار 15: بسته فیدبک راهنمایی و ابزارهای مورد نیاز برای استفاده سیستماتیک از بینش های جامعه برای بهبود برنامه ها، عملیات و کار به طور گسترده تر را فراهم می‌کند. این شامل اولین گام ها برای راه اندازی یک میکانیزم فیدبک اولیه، و همچنین راهنمایی در مورد نحوه انجام نظرسنجی های ادراک جامعه، نحوه تجزیه و تحلیل نظریات فیدبک کیفی، نحوه رسیدگی به فیدبک حساس، و اطمینان از رسیدگی مسئولانه به همه فیدبک ها است.

1 از مدیریت و کارمندان همکاری و حمایت دریافت کنید

میکانیزم فیدبک مستلزم زمان، بودیجه، و تعهد برای ایجاد تغییرات بر اساس گفته های جامعه است، بنابراین، مهم است که همه بالای وظایف شان باشند و نقش خود را درک کنند.

- اگر مدیریت از میکانیزم فیدبک حمایت کند، این یک پیام قوی به بقیه سازمان ارسال می کند. مزایای مکانیزم فیدبک را برجسته کنید و به این نکته اشاره کنید که حتی اگر میکانیزم فیدبکی وجود نداشته باشد، جوامع فیدبک خواهند داشت، بنابراین بهتر است سیستمی برای مدیریت مثبت فیدبک داشته باشید و از آن به عنوان ابزاری برای بهبود استفاده کنید.
- در مورد میکانیزم فیدبک در جلسات و ورکشاپ ها بحث کنید، توضیح دهید که چرا به آن نیاز است و اطلاعاتی را در مورد نحوه عملکرد آن جمع آوری کنید.
- تیم های کلیدی زیر را زودتر دخیل سازید:
  - کارکنان بخش پروگرام و عملیاتی، از جمله بهترین راه برای به اشتراک گذاشتن یافته های فیدبک به طوری که بتوان آنها را به راحتی درک کرد و به آنها عمل نمود.
  - مدیریت اطلاعات برای کمک به مدیریت و تجسم دیتاهای فیدبک تا بتوان از آن برای ردیابی و تصمیم گیری استفاده کرد
  - کارکنان تکنالوژی معلوماتی (IT) در صورت نیاز به تجهیزات یا تکنالوژی خاص
  - PMER بنابراین دیتاهای فیدبک می تواند در بخش نظارت گنجانده شود
  - کارکنان PGI برای اطمینان از پروسه های مصئون و محرمانه برای مدیریت و ارجاع فیدبک حساس
  - کارکنان منابع بشری و حقوقی برای حمایت از تحقیقات در مورد شکایات مربوط به SEA یا تقلب و فساد توسط کارکنان یا رضاکاران.

2 در مورد میکانیزم فیدبک با جوامع بحث کنید

مشارکت دادن جوامع در برنامه ریزی میکانیزم فیدبک بسیار مهم است، در غیر این صورت خطر راه اندازی کاری را به عهده میگیرید که نتیجه نمی دهد، قابل اعتماد نیست یا برای همه گروه های جامعه قابل استفاده نیست.

- از مردم بپرسید که از میکانیزم فیدبک چه می خواهند، روش‌های ترجیحی آنها برای ارائه فیدبک چیست، چگونه می خواهند جوابات را دریافت کنند و کدام میکانیزم ها در حال حاضر در جامعه برای حل مسائل وجود دارد.
- همه مایل نیستند فیدبک خود را به طور یکسان به اشتراک بگذارند، بنابراین با گروه های مختلف از جمله مردان، زنان، دختران و پسران، افراد مسن، افراد دارای معلولیت، و هر گروه به حاشیه رانده شده یا در معرض خطر صحبت کنید.
- با گروه های مختلف با حساسیت بحث کنید در مورد اینکه چگونه احساس امنیت و راحتی می‌کنند هنگامی که فیدبک حساس مرتبط با SEA، خشونت یا فساد را به اشتراک میگذارند. برای راهنمایی بیشتر و پالیسی و منابع[102] در مورد محافظت از کودکان به کتابچه راهنمای PSEA مراجعه کنید.[103]

3 میکانیزم فیدبک را برنامه ریزی کنید

برنامه ریزی کنید که چگونه فیدبک جمع آوری می شود، به آن جواب داده می شود، تجزیه و تحلیل می شود، عمل می شود و در صورت لزوم ارجاع می شود، و چه چیزی برای مدیریت موفقیت آمیز آن باید وجود داشته باشد.

» جمع آوری فیدبک

- از کانال های ترجیحی جامعه استفاده کنید، اما ظرفیت جمعیت ملی، برنامه یا عملیات را از نظر زمان، بودیجه و منابع بشری نیز در نظر بگیرید.
- با یک یا دو کانال (به طور ایده آل یکی واکنشی و دیگری فعال) آغاز کنید و بررسی کنید که کار می کنند و در صورت لزوم به تدریج افزایش دهید.
- گزینه‌های دریافت فیدبک عبارتند از میزهای کمک، خطوط تیلفونی، رضاکاران، بحث‌های گروهی متمرکز، کمیته های اجتماعی، جلسات اجتماعی، رسانه‌های اجتماعی و غیره
- در نظر بگیرید که کدام کانال‌ها برای کدام گروه‌های اجتماعی قابل دسترسی هستند و به افراد اجازه دهید فیدبک های حساس را با مصئونیت به اشتراک بگذارند.

» جواب دادن به فیدبک

- در صورت امکان، فیدبک باید فوراً جواب داده شود. آموزش و داشتن رهنمود سوالات متداول می تواند به رضاکاران در جواب دادن به سوالات عمومی کمک کند
- سؤالاتی که نمی توان فوراً به آنها جواب داد باید ثبت شوند و بعداً به آنها جواب داده شود - جوابی برایش نسازید
- زمان جواب دهی به موضوع بستگی دارد، اما نباید بیش از 2 هفته باشد. فیدبک حساس باید به سرعت ارجاع داده شود و فوراً اقدام شود
- اگر نمی توان در مورد فیدبک اقدام کرد، مهم است که این را به مردم بگویید و توضیح دهید که چرا کاری نمی توان انجام داد در غیر اینصورت اعتماد شان به میکانیزم را از دست خواهند داد.
- نحوه ارائه جواب به اولویت جامعه، نوع فیدبک و ظرفیت جامعه ملی بستگی دارد. بطور مثال:
  - سوالات یا شکایات خاص را می توان مستقیماً به فردی که آنها را انجام داده است جواب داد
  - مسائل رایجی که توسط افراد زیادی مطرح می شود، را می تواند به صورت عمومی از طریق یک جلسه جامعه یا تخته اعلانات جواب داده شود
  - فیدبک حساس همیشه باید به صورت محرمانه توسط یک متخصص آموزش دیده جواب داده شود
- اقدام نمودن بهترین جواب است زیرا نشان میدهد که به جامعه ملی گوش داده شده است - اما به مردم بگویید چه اقداماتی برای تقویت اعتماد به میکانیزم انجام شده است.

تجزیه و تحلیل و اقدام نمودن بالای فیدبک

- تمام فیدبک ها، صرف نظر از نحوه دریافت آنها (مانند، رو در رو از طریق رضاکاران یا از طریق خط تیلفون مستقیم)، باید در همان مکان ثبت شوند تا بتوان روندها را به طور منظم تجزیه و تحلیل کرد. به عنوان مثال، تمام فیدبک ها را در یک دیتابیس، مانند اکسل، مدغم کنید، درینجا می توانید انواع مختلف فیدبک را کود نویسی نموده و جوابات و اقدامات را پیگیری کنید.
- فیدبک حساس باید به طور جداگانه ثبت و مدیریت شود
- اطمینان حاصل کنید که تمام فیدبک ها به طور مصئون ذخیره می شوند و دستورالعمل های محافظت از دیتاها رعایت می گردند
- به دنبال تفاوت ها بر اساس مکان، سن، جنسیت و غیره باشید
- برنامه ریزی کنید که چگونه فیدبک ها مورد بحث و بررسی قرار می گیرد و بر اساس آن عمل می شود. به عنوان مثال، این می تواند یک دستور کار ثابت در جلسات تیم و مدیریت با زمان کافی برای ارائه روند فیدبک و تصمیم گیری در مورد نحوه عمل به آنها باشد.
- فیدبک جامعه باید به عنوان بخشی از نظارت در نظر گرفته شود و در کنار سایر دیتاهای نظارتی بررسی شود
- اپدیت های مربوط به فیدبک های جامعه را در سراسر جمعیت ملی، از جمله با رضاکاران، به طور منظم به اشتراک بگذارید.

ارجاعات و حمایت بر اساس فیدبک

- نحوه ارجاع فیدبک های را که فراتر از محدوده جامعه ملی است یا به سایر شعبه ها یا سازمان ها مربوط می شود، برنامه ریزی کنید. به عنوان مثال، با به اشتراک گذاشتن فیدبک در جلسات هماهنگی خارجی یا نقشه برداری از میکانیزم های فیدبک یا نقاط مرکزی سازمان دیگر.
- نحوه ارسال فیدبک حساس و مدیریت داخلی آن را برنامه ریزی کنید. این باید به پالیسی های مربوطه، مانند جلوگیری از بهره برداری و سوء استفاده جنسی، محافظت از کودکان، کلاهبرداری و فساد، افشاگری و سلوک رفتار مرتبط باشد.[104]
- افرادی که فیدبک حساس را به اشتراک می گذارند ممکن است به حمایت های بعدی مانند صحت روان و حمایت روانی اجتماعی، مراقبت های طبی و کمک های حقوقی یا اجتماعی نیاز داشته باشند، بنابراین با همکاران PGI جهت نگاشتن خدمات تخصصی برای ارجاعات همکاری کنید. نمونه مربوط به فیدبک حساس را در ابزار 15 ببینید: بسته فیدبک و بسته ابزار PGI[105] و کتابچه راهنمای PSEA[106] برای راهنمایی بیشتر در این مورد.

منابع برنامه ریزی

- اطمینان حاصل کنید که کارکنان کافی برای اجرای موفقیت آمیز میکانیزم فیدبک، از جمله کنترول‌کننده های فیدبک و ثبت و تحلیل دیتاها وجود دارد. این ممکن است شامل کارکنان و رضاکارانی باشد که به عنوان بخشی از کار شان در جوامع، فیدبک می شنوند
- هر گونه تجهیزات و منابع مورد نیاز مانند لپ تاپ، نرم افزار، تیلفون، فضای کاری آرام، مصارف ترانسپورت، آموزش و غیره را شناسایی کنید.
- اطمینان حاصل کنید که میکانیزم فیدبک می تواند در منابع موجود ارائه شود، و اگر نمی شود، از منابع بیشتر حمایت کنید یا آن را کاهش دهید.
- ترکیبی از مردان و زنان را در تیم جمع آوری فیدبک بگنجانید
- حداقل برای 12 ماه اول کاری از موجودیت بودیجه کافی اطمینان حاصل کنید.

4 درباره میکانیزم فیدبک با جوامع بحث کنید (دوباره)

برای بررسی میکانیزم فیدبک برنامه ریزی شده، جوامع را مجدداً بررسی کنید که توقعات مردم را برآورده می کند و آنها با استفاده از آن احساس راحتی می کنند.

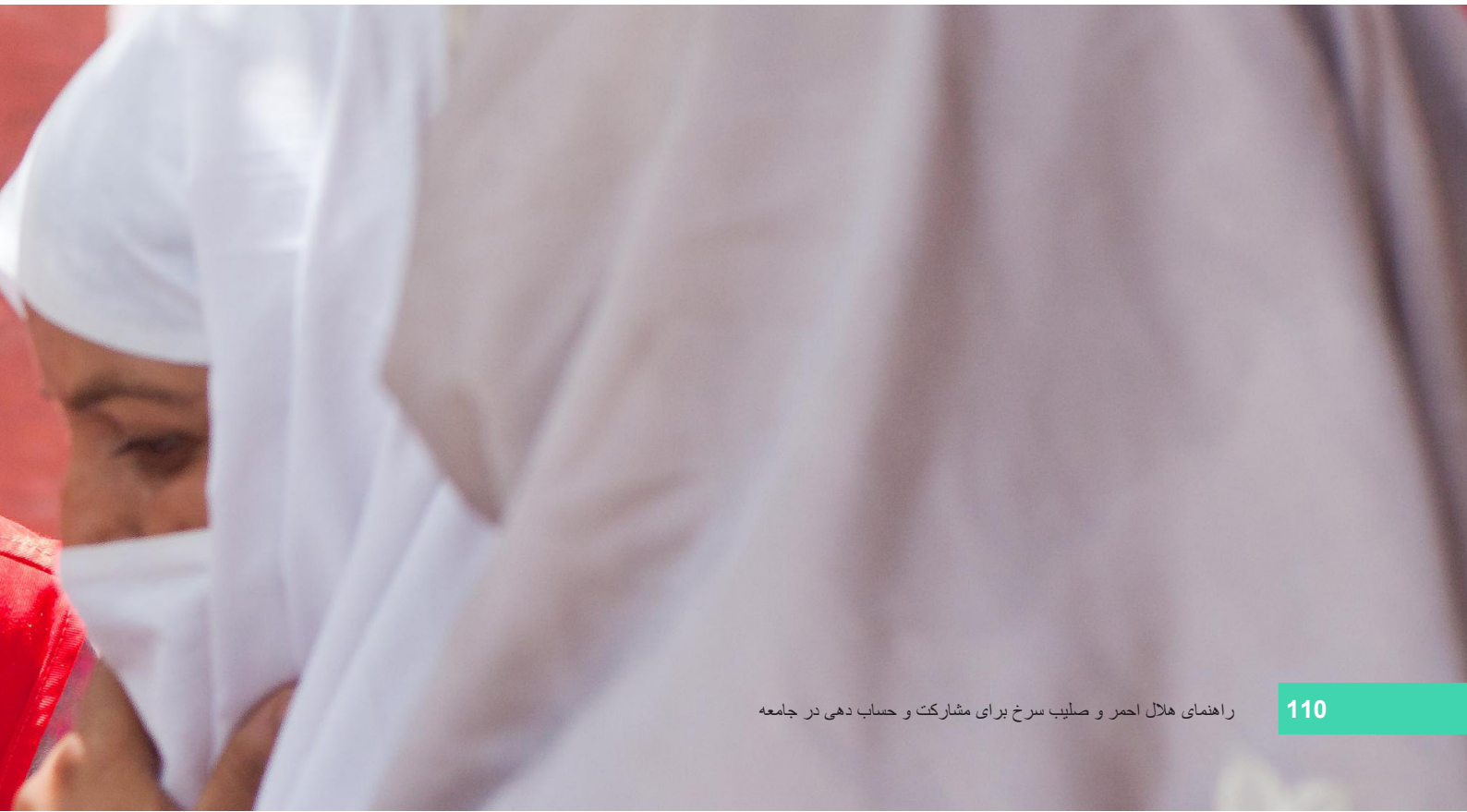
- میکانیزم فیدبک پیشنهادی را در جریان جلسات جامعه یا بحث های گروهی متمرکز مورد بحث قرار دهید و هر زمینه ای را برای بهبود شناسایی کنید
- میکانیزم فیدبک را در جلسات با رضاکاران جامعه به عنوان ابزار دیگری برای بررسی مشکلات احتمالی مورد بحث قرار دهید.

5 کارکنان و رضاکاران را آموزش دهید

مهم است که تمام افراد دخیل در میکانیزم فیدبک بدانند که این میکانیزم چگونه کار می کند و نقش آنها چیست تا به راحتی اجرا شود.

- به همه کارکنان و رضاکاران درباره نحوه عملکرد میکانیزم فیدبک توضیح دهید تا بتوانند آن را به طور دقیق برای جوامع تشریح کنند. به نگرانی ها یا ترس های کارکنان مبنی بر استفاده از فیدبک برای انتقاد از کارشان توجه کنید و تأکید کنید که این کار ابزاری برای کمک به بهبود سازمان است.
- به همه کسانی که در اجرای میکانیزم فیدبک نقش دارند آموزش دهید که چگونه کار می کند و نقش آنها چیست. شامل آموزش مهارت های نرم مانند گوش دادن و برقراری ارتباط برای کسانی که در جمع آوری فیدبک شرکت می کنند
- آموزش در مورد محافظت و PSEA می تواند به کارکنان و رضاکاران کمک کند تا فیدبک های حساس را بهتر بشناسند و به آنها جواب دهند.

پاکستان سعدیه جمیل، رضاکار جمعیت هلال احمر پاکستان، با مریضان در یک کلینیک صحی در شمال پاکستان مصاحبه می کند. سعدیه بخشی از تیم CEA است که اطلاعات حیاتی را برای افراد آسیب دیده از فاجعه منتشر می کند. بر اساس فیدبک دریافتی، هلال احمر صلیب سرخ بهتر می تواند برنامه خود را برای اطمینان از برآورده شدن نیازها تطبیق دهد.
© IFRC



6 میکانیزم فیدبک را تبلیغ کنید

جوامع باید موجودیت و نحو دسترسی به میکانیزم فیدبک را بدانند.

- میکانیزم فیدبک را از طریق کانال های ارتباطی که معمولاً توسط جامعه استفاده می شود، به عنوان مثال رادیو، رسانه های اجتماعی، کمیته های اجتماعی، پوسترها، از طریق رضاکاران جامعه و غیره تبلیغ کنید.
- اطمینان حاصل کنید که جوامع درک می کنند که حق ارائه فیدبک دارند و حتی فیدبک منفی نیز مورد استقبال قرار می گیرد زیرا به جامعه ملی کمک می کند تا خدمات خود را بهبود بخشد.
- تاکید کنید که اگر مردم شکایت کنند عواقب منفی در پی ندارد
- توقعات را با واضح بودن در مورد نوع فیدبکی که سیستم می تواند به آن جواب دهد و مدت زمان جوابدهی به آن را مدیریت کنید
- اطمینان حاصل کنید که فیدبک حساس مردم مورد استقبال قرار می گیرد و به صورت مصئون و محرمانه رسیدگی می شود.

7 کنترول کنید که میکانیزم فیدبک کار می کند

بررسی‌های منظم را انجام دهید تا مطمئن شوید میکانیزم فیدبک کار میکند و مردم همچنان از استفاده از آن احساس راحتی می کنند.

- اگر مقدار فیدبک دریافتی در طول زمان کاهش یابد یا نظارت های دیگر مسائلی را نشان دهد که از طریق میکانیزم فیدبک مطرح نشده اند، ممکن است نشانه ای آن باشد که میکانیزم فیدبک آنطور که توقع میرود کار نمیکند.
- به دنبال تفاوت در میزان فیدبک دریافتی از مکان ها یا گروه های مختلف باشید. به عنوان مثال، اگر فیدبک کمتری از زنان دریافت شود، می تواند نشان دهد که آنها با این میکانیزم راحت نیستند
- با جوامع بحث کنید که هنوز از نحوه جمع آوری فیدبک ها، جواب دهی به آنها، و اقدام بالای آن راحت هستند
- برای نظارت بر عملکرد میکانیزم های فیدبک، شاخص های را اضافه کنید
- اگر هیچ فیدبک حساس دریافت نشد، تصور نکنید که این به این معنی است که هیچ فیدبکی وجود ندارد - دوباره موضوع را با جامعه ها در میان بگذارید تا بررسی کنید که برای به اشتراک گذاشتن این نوع فیدبک احساس امنیت می‌کنند.

مثال های از نهضت
میکانیزم های فیدبک در سطح جمعیت ملی

شعبه های صلیب سرخ بوروندی (Burundi Red Cross) میکانیزم های فیدبک را ایجاد می کنند

صلیب سرخ بوروندی (Burundi Red Cross) پس از راه اندازی استراتیژی جوابگویی و مشارکت اجتماعی خود، شروع به راه اندازی کمیته های اجتماعی در تمام نماینده گی ها برای مدیریت فیدبک ها و شکایات و مشارکت در برنامه ریزی فعالیت های شعبه کرد. جلسه ای با کارکنان شعبه و منشی های محلی برای جلب حمایت آنها از کمیته های فیدبک جامعه، برای بحث در مورد چگونگی ایجاد و ارتباط آنها با ساختارهای شعبه موجود، و نحوه مستند سازی و مدیریت فیدبک ها برگزار شد. در مرحله بعد، جلساتی با رهبران محلی و رهبران رضاکاران جامعه برگزار گردید تا در مورد هدف کمیته های فیدبک و اطمینان از حمایت آنها بحث شود. پس از آن، جلسه ای با همه رضاکاران جامعه و اعضای جامعه برگزار شد که در آن تصمیم گرفته شد تیمی از افراد مورد اعتماد انتخاب شوند که واحد فیدبک و شکایات باشند و یک میز حمایتی را در جامعه راه اندازی کنند. آنها سپس در قسمت نامگذاری میکانیزم فیدبک به توافق رسیدند و در مورد نقش ها، مسئولیت ها و وظایف آن بحث کردند. گزارش را بخوانید.[107]

تجربه صلیب سرخ کنیا (Kenya Red Cross) از راه اندازی خط تیلفونی ملی

بررسی قضایایی صلیب سرخ کنیا (Kenya Red Cross) که قبلاً ذکر شد[108] در مورد نهادینه کردن مشارکت جامعه و جوابگویی، همچنین روندی را که آنها برای ایجاد یک خط تماس ملی فیدبک و شکایات طی کردند، شامل چالش های کلیدی و درس های آموخته شده، مستند می کند.

رشد یک میکانیزم فیدبک آزمایشی جمعیت ملی

در سال 2014، انجمن صلیب سرخ لبنان (LRCS) خط تیلفون کوچکی را برای حمایت از یک پروژه کمک نقدی و کوپن (CVA) که توسط صلیب سرخ بریتانیا حمایت میشد، راه اندازی کرد. در ابتدا توسط تیم مدیریت حوادث مدیریت می شد، اما با افزایش تعداد تماس ها، به زودی به تیم PMER واگذار شد. این میکانیزم در حال حاضر برای پوشش بیشتر برنامه ها و عملیات LRCS سیستماتیک و گسترش یافته و تعداد تماس ها هر سال افزایش یافته است. معمول ترین تماس ها درخواست کمک، مسائل مربوط به برنامه، درخواست اطلاعات، فیدبک مثبت و منفی و تعداد نسبتاً کمی شامل شکایات رسمی است. LRCS میکانیزم فیدبک را از طریق کانال‌های مختلف از جمله پیام های کتبی کوتاه، در جریان فعالیت ها در جوامع، پوسترها و آگهی ها و از طریق سازمان های همکار تبلیغ می‌کند. مزایای کلیدی میکانیزم فیدبک شامل این است که LRCS اکنون می تواند با سرعت بیشتری به مشکلاتی مانند کارت های پول نقد گم شده یا مشکلات نقدینگی با نمایندگان جواب دهد. کارکنان برنامه همچنین گزارش می دهند که اطلاعات ارائه شده توسط میکانیزم برای ارزیابی و تطبیق خدمات آنها برای برآورده کردن بهتر نیازهای مردم بسیار مفید است. بخشی از موفقیت میکانیزم فیدبک به این واقعیت نسبت داده می شود که شروع کوچکی داشته و به طور مداوم بر اساس تجربه بهبود یافته و تطبیق داده شده است. گزارش کامل را بخوانید.[109]

استفاده از واتساپ در پیرو (Peru) برای جواب دادن به سوالات و درخواست های مربوط به COVID-19

وقتی همه گیری COVID-19 صلیب سرخ پیرو (PRC) و IFRC را مجبور کرد تا فعالیت‌های حضوری خود را با جمعیت مهاجر ونزوئلا (Venezuelan) متوقف کنند، آنها مجبور بودند یک گزینه جدید از راه دور برای ارائه کمک و جواب به فیدبک پیدا کنند. ارزیابی قبلی نشان داده بود که 78 فیصد از مهاجرین ونزوئلایی در پیرو (Peru) به تیلفون همراه دسترسی دارند و 99 فیصد از واتساپ و فیس بوک برای دریافت اطلاعات استفاده می کنند. بنابراین، یک خط تجارتی واتساپ برای جوابدهی به سؤالات یا تردیدها در مورد همه‌گیری، ارائه اطلاعات در مورد جلوگیری، و شناسایی، نظارت و رسیدگی به شایعات یا اخبار جعلی مرتبط با 19-DIVOC راه اندازی شد. مجموعه ای از پیام های کلیدی در مورد جلوگیری و جوابدهی به COVID-19 به همراه یک برگه سوال و جواب، از قبل آماده شده بود تا توسط گرداننده های خط واتساپ استفاده شود. در ابتدا این خط با دو گرداننده مشارکت اجتماعی راه اندازی شد، اما بعداً کارمندان طبی برای کمک با سؤالات خاص وارد شدند. یک گروپ واتساپ نیز بین گردانندہ ها ایجاد شد تا به هماهنگ کردن جوابات و دستورالعمل های ایجاد شده برای ثبت و پیگیری جوابات کمک کند. از زمان راه اندازی، این خط بسیار محبوب بوده است و اکنون به طیف وسیع تری از سوالات، از جمله در حمایت از مردم پیرو، جواب می دهد. گزارش کامل را بخوانید[110] تا از نحوه راه اندازی خط و دسترسی به درس ها و ابزارها مطلع شوید.

کلمبیا 2018 دو مهاجر ونزوئلایی پس از ترک ونزوئلا برای اولین بار با خانواده های خود تماس گرفتند. © Erika Pioeros

نیپال، 2014
مکتب متوسطه کابیلاش (Kabilash Secondary School) یک برنامه صلیب سرخ را با رضاکاران خردسال صلیب سرخ (JRCVs) اجرا می کند که در مورد آمادگی در برابر حوادث و کارهای که باید در مواقع اضطراری انجام شود یاد می گیرند. برای محافظت از مکاتب خود در برابر زلزله و لغزش زمین، کودکان دیوارهای احاطه ساختند، آموزش های ابتدایی کمک های اولیه را مطالعه کردند و تخلیه و سایر روش های اضطراری را تمرین نمودند.
© Rob Few / IFRC

نمونه 7
کار با حوزه های
CROSS-CUTTING

محافضت، جنسیت و شمولیت

هدف مشارکت و حساب دهی جامعه (CEA) و PGI این است که اطمینان حاصل شود که تمام برنامه های صلیب سرخ و هلال احمر و عملیات اضطراری مردم محور، فراگیر، قابل اعتماد و مصئون هستند. اگرچه آنها یک هدف مشترک دارند، CEA و PGI بر جنبه های مختلف برنامه ریزی با کیفیت تمرکز می کنند. در حالیکه CEA رویکردها و ابزارهای را برای اطمینان از اینکه صدای اعضای جامعه به وضاحت شنیده می شود و برای هدایت کار ما استفاده می‌شود، ارائه می‌کند، PGI برای اطمینان از اینکه ما "هیچ آسیبی نمی رسانیم" و اینکه هیچ کس پشت سر گذاشته نشده، ترک نشده یا ناامن نیست، کار می‌کند. بنابراین، هر دو رویکرد CEA و PGI برای اطمینان از برنامه‌ها و عملیات با کیفیت خوب که تأثیر پایدار و مثبتی برای جوامع دارند، مورد نیاز است.

PGI چیست؟

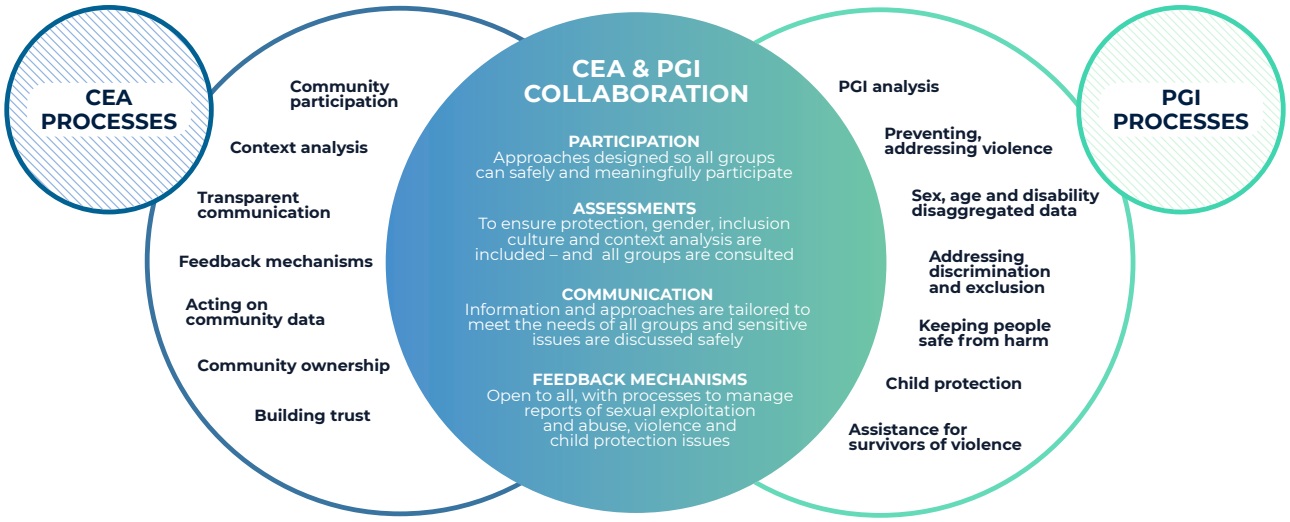
محافظت، جنسیت و شمولیت (PGI) رویکرد IFRC برای رسیدگی به علل، خطرات و پیامدهای خشونت، تبعیض و محرومیت را به شکل یکپارچه تشریح می کند.

"محافظت" و "شمولیت" به اقدامات خاصی اشاره میکند که به نفع افراد در معرض خطر انجام می شود. "جنسیت و تنوع" به تعداد زیادی از عوامل متقاطع اشاره دارد که ما آنها را برای اطمینان از اجرای موثر کار محافظت و شمولیت در نظر می گیریم.

این رویکرد به طور مشترک به عوامل مرتبط با یکدیگر می پردازد که بر خطرات و پیامدهای خشونت، تبعیض و محروم شدن تأثیر می گذارد. مرکز رویکرد IGP، تجزیه و تحلیل این موضوع است که چگونه هر فرد به طور متفاوت تحت تأثیر شوک ها و بحران ها بر اساس روابط قدرت، ساختارها و دسترسی به منابع کلیدی از قبل موجود است و چگونه این منجر به سطوح مختلف آسیب پذیری، ظرفیت، خطرات و قرار گرفتن در معرض خشونت می شود. این در نهایت بر دسترسی آنها به کمک و محافظت و توانایی آنها برای مقابله و بهبود یابی تأثیر می گذارد.

کار IFRC برای رسیدگی به نگرانی های PGI بر اساس چهار اصل راهنمای زیر استوار است، کرامت، دسترسی، مشارکت و امنیت (DAPS)، که اساس "استانداردهای حداقلی IFRC برای محافظت، جنسیت و مشارکت در شرایط اضطراری"[111] را تشکیل می دهد.

PGI شامل طیف وسیعی از خدمات تخصصی است که فقط باید توسط افرادی با مهارت های فنی و آموزشی مربوطه ارائه شود، از جمله گنجاندن معلولیت ها، گنجاندن اقلیت های جنسی و جنسیتی، برابری جنسیتی، مبارزه با نژاد پرستی، محافظت از کودکان، جلوگیری و واکنش به خشونت جنسی و جنسیتی (SGBV)، جلوگیری از استثمار و سوء استفاده جنسی (PSEA) و قاچاق انسان (TiP). برای توضیح CEA، صفحه 11 را ببینید.



همکاری بین CEA و PGI

چگونه CEA می تواند به PGI کمک کند؟

- هنگام انجام تجزیه و تحلیل جنسیت و تنوع، سؤالاتی را برای درک بهتر کانال ها و منابع اطلاعاتی مورد اعتماد و ترجیحی توسط جنسیت و گروه های سنی مختلف در جامعه، از جمله اینکه چگونه افراد از گروه های مختلف در اشتراک گذاری فیدبک احساس راحتی می کنند، شامل شود.
- رهنمودها و ابزارهای برنامه ریزی مشارکتی و رویکردهای مدیریت پروژه برای اطمینان از اینکه جوامع می توانند نقش فعال و معناداری در طراحی، اجرا و هدایت برنامه ها و فعالیت های PGI ایفا کنند.
- رهنمودها و ابزارهای در مورد چگونگی کار عملی با کمیته های جامعه و نمایندگان برنامه و اطمینان از اینکه آنها نقش خود را انجام می دهند.
- ابزارها و حمایت برای ایجاد میکانیزم های فیدبک جامعه، برای گرفتن فیدبک در مورد خدمات PGI، و همچنین فیدبک حساس
- آموزش برای کارکنان IGP و رضاکاران در مورد مشارکت جامعه و رویکردهای جوابگویی
- رهنمودها و ابزارها برای نظارت بر رضایت جامعه و سطوح مشارکت و حساب دهی در فعالیت ها و برنامه های PGI.

چگونه PGI می تواند به CEA کمک کند؟

- ابزارها و رهنمود برای انجام تجزیه و تحلیل جنسیت و تنوع (به عنوان بخشی از تحلیل زمینه - به صفحه 46 مراجعه کنید)، که هدف آن درک چگونگی جنسیت، معلولیت، سن، منشاء قومی، ملیت یا شهروندی، زبان، اعتقادات مذهبی، عقاید سیاسی، زمینه اجتماعی، گرایش جنسی، ظاهر فیزیکی و رنگ، بر سطح موانعی که آنها در تلاش برای برآورده کردن نیازهای اساسی، شناسایی و شامل شدن و مصئون بودن از آسیب با آنها مواجه هستند، تأثیر می گذارد.
- به اطمینان از جمع آوری سیستماتیک دیتاها بر اساس جنسیت، سن و معلولیت کمک کنید
- راهنمایی و حمایت در زمینه توسعه و انطباق اطلاعات برای دسترسی بهتر به گروه های مختلف، مانند کودکان، زنان و افراد دارای معلولیت
- راهنمایی در مورد نحوه تعامل مصئون و بدون آسیب با جوامع در مورد موضوعات حساسی مانند خشونت مبتنی بر جنسیت، نقش های جنسیتی، تبعیض علیه گروه های به حاشیه رانده شده یا محافظت از کودکان
- راهنمایی و حمایت برای اطمینان از اینکه فیدبک حساس مرتبط با PSEA، محافظت از کودکان، قربانیان خشونت، از جمله SGBV و سایر مسائل محافظتی، به مکانیزم محافظت داخلی و مسیرهای ارجاع مرتبط است و به درستی مطابق با رویکرد بازمانده محور مدیریت می شود.
- حمایت و تکنیک های برای رسیدگی به چالش های مربوط به مشارکت فعال و مصئون زنان، کودکان، سالمندان، افراد دارای معلولیت و سایر گروه های به حاشیه رانده شده در طراحی و هدایت برنامه ها و عملیات - و اینکه ما از طریق رویکردهای که استفاده می کنیم به نابرابری های موجود و افزایش خطرات محافظتی در جوامع کمک نمی کنیم.

مثال های از نهضت های کاری مشترک CEA و PGI

مقابله با SGBV در بازار کاکس، بنگلادیش (Cox's Bazar، Bangladesh)

وقتی یک ارزیابی نشان داد که همه گیری COVID-19 باعث تشدید SGBV، کار کودکان و قاچاق انسان در کمپ های پناهندگان کاکس بازار (Cox Bazar) می شود، تیم های CEA و PGI جمعیت هلال احمر بنگلادش (BDRCS) برای ایجاد و به اشتراک گذاشتن اطلاعات در مورد نحوه جلوگیری از SGBV، قاچاق، در مورد فرزند پروری خوب در طول همه‌گیری، و خدمات رایگان و مسیرهای ارجاع در کمپ همکاری کردند. جلسات رهبری PGI در جامعه و تیم CEA به پخش اطلاعات از طریق بلندگوها، مراکز اطلاعاتی و بازدید از خانواده کمک کرد.

حمایت از تیم های کمک رسان برای تقویت CEA و PGI در طول توزیع در موزامبیک (Mozambique)

به عنوان بخشی از واکنش به طوفان Idai، کارکنان CEA و PGI با هم برای ایجاد یک چک لیست ترکیبی برای توزیع کمک همکاری کردند. چک لیست با ارائه یک نمای کلی یک صفحه ای، با اقدامات عملی قبل، درجریان و بعد از توزیع برای برآورده کردن حداقل استانداردهای CEA و PGI به کارکنان کمک رسان کمک کرد.

ابزارهای PGI برای کمک به شما

- PGI به طور خلاصه[112]
- حداقل استانداردهای PGI[113]
- PGI در بسته ابزار اضطراری[114]
- چارچوب برنامه سازی فراگیر[115]

بنگلادیش 2020 کیوکو میاموتو (Kyoko Miyamoto)، نماینده PSS صلیب سرخ جاپان با دختران جوان در یک فضای دوستدار کودک در کمپ Hakimpara در بنگلادیش کار می کند. © Victor Lacken / IFRC

تغییر رفتار و اطلاع رسانی در باره خطرات و مشارکت جامعه

رویکردهای مشارکتی بخش مهمی از برنامه های تغییر رفتار صحی، WASH و کاهش خطر حوادث هستند، از جمله eCBHFA،[116] کنترول امراض ساری برای رضاکاران[117] (ECV)، 8 گام برای اقدام[118] ارتقای حفظ الصحه و برنامه[119] ریزی و اقدام هوشمند آب و هوا، و همچنین واکنش به شرایط اضطراری صحی. با این حال، **تمام**برنامه ها و عملیات هلال احمر صلیب سرخ باید اطمینان حاصل کنند که حداقل اقدامات را برای اطمینان از مشارکت خوب جامعه و حساب دهی که در نمونه های چهار (به صفحه 38 مراجعه کنید) و پنج (به صفحه 74 مراجعه کنید) پوشش داده شده است، رعایت می کنند. این اقدامات می تواند به عنوان یک یادآوری یا ابزار خوبی برای "بررسی متقابل" آنچه در حال حاضر انجام شده و برای شناسایی هر گونه خلاء یا زمینه های که در آن مشارکت جامعه می تواند تقویت شود، استفاده شود. این نمونه با تکیه بر درس های آموخته شده در سراسر فعالیت، برخی از رایج ترین روش‌های را که می‌توان از ابزارها و رویکردهای مشارکت و حساب دهی جامعه برای بهبود کیفیت، تأثیر و پایداری برنامه های تغییر رفتار و واکنش همه‌گیر استفاده کرد، تشریح می‌کند.

تغییر رفتار چیست؟

هدف تغییر رفتار بهبود وضعیت با حمایت از اعضای جامعه برای اتخاذ رفتارهای مصئون و سالم است. به عنوان مثال، با قادر ساختن افراد به استفاده از پشه خانه ها با حشره کش های طولانی مدت یا شستن دست های شان در اوقات کلیدی. هرچند، تغییر یک رفتار یک رویداد یکباره نیست: این یک پروسه یی است که چندین مرحله را طی می کند. مراحل از یادگیری در مورد مشکل (1 = دانش)، داشتن دیدگاه مثبت نسبت به تغییر رفتار برای مقابله با مشکل (2 = تایید)، توسعه قصد تغییر رفتار (3 = قصد)، گنجانیدن رفتار جدید در عادات خود (4 = تمرین) و در نهایت ترویج این رفتار به دیگران (5 = حمایت) آغاز میشود. برای اطلاعات بیشتر در مورد این موضوع به راهنمای تغییر رفتار IFRC[120] مراجعه کنید.

اطلاع رسانی در باره خطرات و مشارکت اجتماعی چیست؟

اطلاع رسانی درباره خطرات و مشارکت اجتماعی (RCCE)[121] بخش اساسی از واکنش کلی صحی به یک مریضی ساری است و به پروسه ها و رویکردها برای دخیل شدن و برقراری ارتباط سیستماتیک با مردم و جوامع برای تشویق و توانمند سازی آنها جهت اتخاذ رفتارهای سالم و جلوگیری از گسترش امراض عفونتی در طول شیوع اشاره دارد. این شامل:

- ایجاد میکانیزم های فیدبک سیستماتیک جامعه برای درک باورها، ترس‌ها، شایعات، سوالات و پیشنهادات رایج در جوامع در مورد مریضی و استفاده از آن برای جوابدهی.
- به اشتراک گذاشتن اطلاعات به موقع و دقیق در مورد امراض ساری از طریق قابل اعتماد ترین کانال ها، برای حمایت از مردم برای اتخاذ شیوه های که شیوع عفونت را کاهش می دهد و با پرداختن به شایعات و اطلاعات نادرست، ترس، ننگ، و وحشت را کاهش می دهد.
- شناسایی و حمایت از راه حل‌های مبتنی بر جامعه برای جلوگیری از گسترش عفونت و کنترول شیوع، زیرا اقدامات اعضای جامعه است که به –شیوع مریضی پایان می دهد– یا حفظ می‌کند.

RCCE به ایجاد اعتماد میان جواب دهندگان بشردوستانه کمک می کند، که به ویژه در طول شیوع مریضی که ترس، اطلاعات نادرست و شایعات شناسایی اطلاعات قابل باور و اعتماد را برای مردم مشکل تر می کند، مهم است. این می تواند افراد را به اتخاذ اقدامات پیشگیرانه غیر موثر سوق دهد که خطر ابتلا آنها را افزایش می دهد. همانطور که در طول شیوع ابولا (Ebola) در جمهوری دموکراتیک کنگو (DRC) مشاهده شد، جوامعی که مداخلات صحی را درک نمی‌کنند یا نمی‌پذیرند، یا آنها را به عنوان یک تهدید نمی پذیرند، به خشونت روی می‌آورند. این عدم اعتماد مشارکت جامعه را محدود می‌کند و افراد ممکن است در فعالیت‌های که برای توقف گسترش عفونت طراحی شده اند، مانند گزارش دهی سریع و جدا سازی قضایا، همکاری نکنند.

چرا مشارکت اجتماعی بخش مهمی از تغییر رفتار و ارتباطات مخاطره آمیز است؟

1.ما نمی توانیم رفتار مردم را برای آنها تغییر دهیم

آنها باید به طور فعال در پروسه دخیل باشند، پروسه را درک کنند و از آن حمایت نمایند.

2. تغییر رفتار پیچیده است

به ندرت به این سادگی می توان به مردم گفت که چه کاری انجام دهند، و آنها آن کار را انجام بدهند.

3. جامعه بهتر می داند

جوامع بهتر از هر کس دیگری می دانند که برای ترویج موفقیت آمیز شیوه های مصئون تر و سالم تر چه چیزی لازم است و چه چیزی می تواند مانع آنها شود.

4. اعتماد یک عنصر کلیدی است

اگر جوامع به ما اعتماد نکنند، به برنامه ها گوش نمی دهند یا به آنها کمک نمی کنند یا اقدامات لازم برای کنترول یک مریضی ساری را دنبال نمی کنند و حتی ممکن است با خصومت و خشونت واکنش نشان دهند.

5. ما باید گوش دهیم و عمل کنیم

فیدبک برای درک ادراک جامعه و تطبیق برنامه ها و واکنش های ما برای مرتبط و موثر ماندن بسیار مهم است.

تایلند 2019 تایلند 2019 به عنوان بخشی از پروژه کاهش خطر حوادث در مکتب، سازمان کمک و صحت جامعه صلیب سرخ تایلند مهارت های کمک های اولیه را به متعلمین مکتب آموزش می دهد. TRCS ©

چگونه مشارکت جامعه می تواند از برنامه های تغییر رفتار و RCCE حمایت کند؟

1. فراتر از رفتارهای خاص، درک عمیق تری از جامعه به دست آورید

با گنجاندن سؤالات از تعامل جامعه و ابزار ارزیابی حساب دهی در ارزیابی های تغییر رفتار و واکنش به امراض ساری. به عنوان مثال، سؤالاتی برای درک اینکه گروه‌های مختلف به کدام منابع اطلاعاتی اعتماد دارند و از آنها استفاده می‌کنند، چگونه در ارائه فیدبک احساس راحتی می‌کنند، تصور شان از هلال احمر صلیب سرخ یا سطوح انسجام اجتماعی بین گروه های مختلف چیست.

- برای راهنمایی در مورد ارزیابی ها و تحلیل زمینه به صفحه 40 مراجعه کنید
- از ابزار 13 استفاده کنید: CEA در ارزیابی ها و ابزار 16: رهنمود FGD

2. نه تنها رفتارها یا خطرات - در مورد اهداف برنامه ارتباط برقرار کنید

ارائه اطلاعات در مورد سازمان و هدف یک برنامه یا واکنش یک رکن کلیدی جوابگویی است و باعث افزایش اعتماد بین سازمان و جوامعی می شود که به آن خدمت می کند. به طور سنتی، جامعه های ملی در برقراری ارتباط در مورد مسائل مربوط به صحت، حفظ الصحه و DRR بسیار خوب هستند، اما گاهی اوقات فراموش می‌کنند که توضیح دهند که جمعیت ملی کیست، اهداف برنامه یا عملیات و زمان بندی‌ها، تاخیرها، چالش‌ها یا تغییرات کدام ها اند.

- برای اطلاعات بیشتر در مورد ارتباطات شفاف به صفحه 61 و 93 مراجعه کنید
- استفاده از ابزار: 17 ابزار جلسات جامعه و ابزار 19: ماتریکس روش های ارتباطی

3. تقویت مشارکت جامعه و حمایت از راه حل های جامعه محور

برنامه های تغییر رفتار در حال حاضر مشارکت بالایی در رویکرد خود دارند. با این حال، برخی از ابزارها و چک لیست ها در این راهنما می توانند به تقویت مشارکت در طول دوره برنامه کمک کنند. به عنوان مثال، از طریق راهنمایی در مورد راه اندازی کمیته های جامعه متوازن و نماینده، موافقت با معیارهای انتخاب و هدف گذاری، و اطمینان از مشارکت در اجرای برنامه. در جریان یک مریضی ساری، کار با جوامع برای یافتن راه حل های محلی و عملی برای جلوگیری از انتشار مرض بسیار مهم است. اعضای جامعه چالش‌های منحصر به فردی را که جامعه خود با آن مواجه است و اینکه چگونه اقدامات عمومی صحی مانند فاصله‌گیری فیزیکی، سیستم های نظارتی مانند ردیابی تماس، و کناره گیری می تواند برای کار در زمینه آنها سازگار شود را درک می‌کنند.

- برای راهنمایی در مورد مشارکت در ارزیابی ها به صفحه 42 مراجعه کنید
- برای راهنمایی در مورد مشارکت در برنامه ریزی و طراحی به صفحه 52 مراجعه کنید
- برای راهنمایی در مورد مشارکت در بحث و تعیین معیارهای انتخاب به صفحه 89 مراجعه کنید
- برای راهنمایی در مورد مشارکت در جریان تطبیق و نظارت به صفحه 64 مراجعه کنید
- برای راهنمایی در مورد مشارکت در ارزیابی ها به صفحه 69 مراجعه کنید
- از ابزار 16 استفاده کنید: راهنمود FGD، ابزار 17: ابزار جلسات جامعه و ابزار 18: رویکردهای مشارکتی برای معیارهای انتخاب
- راهنمای ایجاد راه حل‌های مبتنی بر جامعه برای COVID-19 را ببینید[122]
- راهنمای ترویج مشارکت کودکان در واکنش به COVID-19 را ببینید.[123]

4. راه اندازی میکانیزم های فیدبک جامعه

میکانیزم های فیدبک پیشگیرانه[124] به برنامه های تغییر رفتار و واکنش های امراض ساری برای نظارت بر باورها، ترس‌ها، شایعات، سؤالات و پیشنهادات جامعه، هم در راجع به موضوع مورد بررسی و هم در مورد سازمان کمک می‌کنند. گوش دادن و عمل کردن به فیدبک جامعه باعث ایجاد اعتماد در مداخله می شود. همچنین به تقویت اثر بخشی کمک می کند، زیرا اطلاعات و پیام های به اشتراک گذاشته شده با جوامع می تواند به طور مرتب اپدیت شود تا به آخرین نگرانی ها، تصورات و شایعات در حال پخش در جامعه رسیدگی شود. این شامل حمایت از رضاکاران برای گفتگوهای معنادارتر با اعضای جامعه است و اجازه می دهد تا اطلاعات متناسب با نیازها یا نگرانی های گروه های مختلف تنظیم شود. میکانیزم های فیدبک جامعه همچنین می‌تواند به شناسایی مشکلات سخت افزاری، مانند تشناب های عمومی، امکانات شستشوی دست‌ها یا مراکز صحی کمک کند، که می تواند ظرفیت افراد را برای انجام رفتارهای مصئون تر و صحی تر در عمل محدود کند.

- برای راهنمایی در مورد تنظیم مکانیزم فیدبک به صفحه 103 مراجعه کنید
- از ابزار 15 استفاده کنید: بسته فیدبک
- بسته فیدبک جامعه COVID-19 را ببینید[125]

5. تقویت تلاش های بسیج اجتماعی از طریق رسانه‌های جمعی و ارتباطات دیجیتالی

رویکردهای ارتباط جمعی مانند رادیو، تلویزیون و رسانه های اجتماعی می توانند با هدف قرار دادن تعداد زیادی از مردم در مدت زمان کوتاهی به گسترش دامنه بسیج اجتماعی سنتی رو در رو کمک کنند. به عنوان مثال میتوان به برنامه‌های مکالمه رادیویی با مهمانان متخصص اشاره کرد که شنوندگان می توانند سؤال بپرسند، برنامه های سینمای سیار با فیلم های کوتاه، گروپ های واتساپ که در آن کارشناسان برای جواب دادن به سؤالات در دسترس هستند، یا استفاده از پلتفرم‌های رسانه‌های اجتماعی مانند فیس بوک یا توییتر برای اجرای کمپین‌ها.

- از ابزار 19 استفاده کنید: ماتریکس روش های ارتباطی
- برای بسته‌های آموزشی استفاده از رادیو، سینمای سیار و رسانه‌های اجتماعی به جامعه و مرکز تعامل مراجعه کنید[126]
- راهنمای 19-DIVOC در مورد استفاده از رسانه های اجتماعی برای ارتباطات خطر را ببینید.[127]

6. آموزش کارکنان و رضاکاران در مورد مشارکت جامعه و حساب دهی

همه کارکنان و رضاکاران باید درک، دانش و ظرفیت لازم برای مشارکت معنادار جوامع در برنامه ها و عملیات را داشته باشند. بسته‌های آموزشی مشارکت اجتماعی می توانند نمونه ها یا فعالیت های مفیدی را ارائه دهند که می توانند برای تقویت بسته‌های آموزشی صحی، WASH و DRR مورد استفاده قرار گیرند. به عنوان مثال، آموزش مشارکت اجتماعی دو روزه برای شعبه ها دارای نمونه های در مورد ارتباطات شفاف، رویکردهای مشارکتی و میکانیزم های فیدبک است. برای واکنش به COVID-19 در آفریقا، تیم‌های مشارکت و حساب دهی صحی و جامعه یک بسته آموزشی مشترک VCE و RCCE ایجاد کردند که به ترکیبی از صحت، مشارکت جامعه و مسئولیت پذیری، WASH و کارکنان مدیریتی حوادث ارائه شد.

- برای مجموعه ای از بسته های آموزشی CEA در سطح رضاکاران، شعبه و مدیر برنامه، مرکز تعامل جامعه را ببینید[128]
- بسته آموزشی COVID-19 ECV و RCCE را دانلود کنید[129]

اشتباهات یا چالش های معمول؟

- مشارکت و حساب دهی جامعه نباید به مطالب و پیام های کلیدی IEC (ارتباطات اطلاعاتی و آموزشی) منجر شود - این پیام ها باید توسط کارشناسان مسلکی مربوطه صحی، WASH و کاهش خطر حوادث ایجاد شوند.
- تمرکز بیش از حد روی پیام های یک طرفه به عنوان روشی برای تغییر رفتار
- فیدبک جامعه فقط برای تغییر آنچه می گوییم (پیام ها) استفاده می شود، نه آنچه انجام می دهیم (تغییر فعالیت های برنامه)
- عدم هماهنگی مشارکت جامعه، بسیج اجتماعی، ارتقای صحت، ارتقای حفظ الصحه و فعالیت‌های ارتباطی مخاطره آمیز، که منجر به تکرار، هدر رفتن منابع و سردرگمی در جوامع می شود. این همچنین باعث سردرگمی رضاکاران می شود، زیرا اغلب همان رضاکارانانی هستند که از آنها خواسته می شود همه این فعالیت ها را انجام دهند.
- مشخص نیست که چه کسی باید کدام فعالیت‌ها را در یک برنامه یا واکنش رهبری کند، اما این می‌تواند با هماهنگی خوب بین بخش‌ها و تیم‌ها و توسعه برنامه‌های کاری مشترک برطرف شود، زیرا معمولاً کار کافی برای همه وجود دارد.
- اختراع مجدد دوره هنگامی که منابع بسیار خوبی از قبل موجود است - لیست زیر را برای لینک های مربوط به تغییر رفتار مفید و منابع RCCE در حوزه صحت، WASH و کاهش خطر حوادث مشاهده کنید.

راه حل های جامعه محور چیست و چرا باید آنها را شناسایی و حمایت کنیم؟

درس های از بحران های بشردوستانه و صحی، از جمله همه‌گیری COVID-19 و ابولا (Ebola) در غرب آفریقا و جمهوری دموکراتیک کنگو (DRC)، به ما آموخته اند که تعامل سازنده و معنادار با جوامع محلی و رهبران مورد اعتماد برای تطبیق، پذیرش، درک و موفقیت اقدامات پیشگیری از مریضی ضروری میباشد. اقدامات واکنشی غیرعملی یا اجباری و عدم گفتگو با جوامع منجر به ناامیدی، مقاومت و عدم انطباق می شود و به شیوع بیشتر مریضی کمک می کند.

بطور مثال، هنگامی که دولت لیبریا (Liberia) در طول شیوع ابولا در غرب آفریقا، بخش‌های از پایتخت مونروویا (Monrovia) را قرنطینه کرد، آنها با جوامع مشورت نکردند. هنگامی که مردم قادر به دسترسی به غذا، آب یا مراقبت های صحی نبودند، از منطقه فرار می کردند و قرنطینه باید برداشته می شد. در بخش‌های دیگر کشور، جاییکه رهبران جامعه به طور فعال دخیل بودند، به وضع مقررات و گروه‌های کاری جدید برای کمک به توقف گسترش ویروس کمک کردند. اقدامات پیشگیرانه شامل ممنوعیت ورود افراد خارجی به جامعه، ممنوعیت خواب بازدیدکنندگان در خانه شخصی و اجباری شدن یک دوره انتظار 21 روزه برای افرادی که مایل به نقل مکان به جامعه هستند تا از عاری بودن از ابولا اطمینان حاصل کنند. گروه‌های ویژه جامعه برای آگاه کردن اعضای جامعه در مورد قضایای ابولا، اطمینان از تهیه غذا، آب و ادویه به افرادی که در قرنطینه و انزوای خانگی هستند، رجعت دادن قضایای جدید به مراکز صحی و شناسایی تلاش‌ها برای پنهان کردن امراض یا تدفین ها ایجاد شدند. رئیس جمهور الن جانسون سیرلیف (Ellen Johnson Sirleaf) به این نتیجه رسید که قرنطینه یک اشتباه بوده است، و تاکید کرد: "*اکنون می دانم که مالکیت مردم، مشارکت اجتماعی در چنین قضایا بهتر عمل می کند. فکر می‌کنم این تجربه با ما خواهد ماند.*"

مثال های از راه حل های تحت رهبری جامعه که توسط انجمن های ملی صلیب سرخ و هلال احمر به عنوان بخشی از واکنش به COVID-19 حمایت می شوند، شامل کمک های مالی ارائه شده توسط صلیب سرخ اندونزیا (PMI) به تیم های اقدام مبتنی بر جامعه برای اجرای اقدامات صحی عمومی بر اساس نیازهای خاص در جامعه آنها (به صفحه 96 مراجعه کنید)، آموزش جوامع و ارائه مواد محلی در دسترس برای آنها برای ساخت محل شستشوی دست، آموزش سارمان های بازار برای اجرای نمایش های رادیویی و ترویج شیوه های مصئون، حمایت از جوامع برای ساخت ماسک های صورت خود و کار با افرادی که در اماکن پر تراکم زندگی می‌کنند، مانند کمپ ها و سکونت گاه‌های غیررسمی شهری، برای یافتن راه حل‌های خلاقانه برای فاصله‌گذاری فیزیکی و انزوای خانگی کشانیدن افراد مریض. برای اطلاعات بیشتر به یادداشت راه حل‌های مبتنی بر جامعه COVID-19، مثال‌ها و موضاعت ثبت شده کنفرانس های آنلاین مراجعه کنید.[130]

تیمور لسته 2013 (Timor Leste) آگوستوا دو سانتوس ریبریو (Agostoa Do Santos Riberio)، رضاکاران صلیب سرخ به منظور توضیح اهمیت استفاده از پشه خانه، از یکی از اعضای جامعه خود در بیتیرای (Bitirai)، تیمور لسته (Timor Leste) بازدید می کند. آگوستو توضیح میدهد: "زمانیکه پشه خانه ها را توزیع می‌کنیم، به مردم آموزش میدهیم که زنان حامله و کودکان را در اولویت قرار دهند"..© Victor Lacken / IFRC

تعامل و رفتار جامعه منابع و ابزارهای را برای کمک به شما تغییر می دهد

ابزار 21: منابع تغییر رفتار و RCCE به برخی از مفیدترین و سازگارترین تغییرات رفتاری و منابع RCCE تولید شده در سراسر فعالیت هم برای برنامه ها و هم برای واکنش به امراض ساری مانند Ebola، COVID-19 و Zika، ارائه می دهد و به آنها پیوند می دهد.. این ابزار شامل رهنمودهای برنامه تغییر رفتار، نمونه تغییر رفتار و پلانهای RCCE، بسته‌های آموزشی، رهنمودها در مورد استفاده از ابزارهای مانند رادیو و سینمای سیار، رهنمودها و تمپلیت های نظرسنجی فیدبک و ادراک، و یادداشت‌های رهنمودی در مورد مسائلی مانند مقابله با بی اعتمادی یا تردید در واکسین است.

رواندا 2018 (Rwanda) رضاکاران صلیب سرخ رواندا نمایش سینمایی سیار را در جامعه روامگانا (Rwamagana) راه اندازی کردند. سینما جامعه را در مورد اقدامات صحی، جلوگیری از ملریا و سایر مسائل مرتبط با صحت حساس می کند. © Aija Kuparinen

یک رضاکار در هر جاده در لبنان مبارزه با COVID-19 را رهبری می کند

هنگامی که محدودیت‌های گشت و گذار COVID-19 دسترسی رضاکاران صحی جمعیت هلال احمر لبنان (LRCS) به جوامع را محدود کرد، شعبه جامعه ملی بنغازی (Benghazi) در هر ابتکار جاده یی همراه با رضاکاران آمد. هدف این رویکرد جذب اعضای جامعه محلی برای رهبری بسیج اجتماعی COVID-19 در همسایه گی های خود بود. یک رهنمود رضاکار و یک ویدیو تهیه شد که شامل اطلاعاتی در مورد COVID-19، اقدامات ایمنی، نقش رضاکار و مهارت‌های ارتباطی بود. سپس یک نظرسنجی از طریق رسانه های اجتماعی برای درک بهتر فهم و دانش جامعه از ویروس راه اندازی شد. اطلاعات جمع آوری شده برای تهیه رهنمود سوالات متداول بر اساس باورهای اصلی، شایعات و کمبود دانش در جوامع مورد استفاده قرار گرفت. یک کمپاین برای جذب رضاکاران از طریق پست‌ها و ویدئوها در رسانه‌های اجتماعی راه اندازی شد و پس از یک امتحان ارزیابی، 202 رضاکار برای ارائه اطلاعات COVID-19 در محله خود یا حمایت از راه دور در انجام وظایفی مانند تجزیه و تحلیل، ترجمه، تحقیق و طراحی مواد استخدام شدند. رضاکاران جدید به تحرک معرفی شدند و به یکی از 18 تیم اجتماعی در سرتاسر بنغازی (Benghazi) منصوب شدند و شروع به بازدید خانه به خانه در محله خود کردند. تلگرام برای هماهنگی و حمایت دوامدار از تیم های رضاکار استفاده شد. از آنجایی که رضاکاران توسط همسایگان خود شناخته شده و مورد اعتماد بودند، در مقابله با شایعات و اطلاعات نادرست مؤثر بودند و در دستیابی به اعضای آسیب پذیر جامعه، مانند افراد مسن یا کسانی که دسترسی محدودی به منابع اطلاعاتی دیگر مانند تلویزیون یا اینترنت داشتند، بسیار ارزشمند بودند. یکی از اعضای جامعه نظر داد: *در ابتدا شایعات زیادی در مورد این ویروس وجود داشت که باعث می شد در مقابله با آن احساس ناتوانی کنم، اما پس از بازدید رضاکاران، من ویروس را درک کردم و برای جلوگیری از آن احساس راحتی بیشتری کردم.* این رویکرد اکنون در لبنان و مصر در حال گسترش است و به عنوان روشی برای کمک به رسیدگی به سایر نگرانی های صحی در جامعه در نظر گرفته می شود. بررسی کامل قضیه را بخوانید.[131]

لبنان 2020 رضاکاران هلال احمر لبنان به عنوان بخشی از عملیات مقابله با COVID 19 از مهاجرین حمایت می کنند. آنها کمپاین های آگاهی دهی را برای هدف قرار دادن بیجاشده گان داخلی و مهاجرین در خارج از زندان ها راه اندازی کرده اند. © Libyan Red Crescent

استفاده از رویکردهای مبتکرانه برای تغییر رفتار و RCCE: ربات‌های چت، سینماهای سیار، رادیوهای سیار، و برنامه های گفتگوی رادیویی

جمعیت های ملی در سراسر جهان از بخش وسیعی از رویکردهای مختلف برای مشارکت دادن جوامع در مورد موضوعات صحی، WASH و DRR استفاده می کنند. هلال احمر قزاقستان برای جوابدهی به تقاضای عمومی برای اطلاعات در مورد COVID-19، یک سرویس ربات چت راه اندازی کرد که می تواند به طور خودکار به سؤال مردم از طریق رسانه های اجتماعی جواب دهد، آنها را به خدمات مورد نیاز هدایت کند، یا نظر را از طریق ایمیل به شخصی در جامعه ملی ارسال کند. ربات چت پس از یک نظرسنجی که نشان داد رسانه‌های اجتماعی و تلویزیون یکی از قابل اعتماد ترین منابع اطلاعاتی در کشور هستند، به کار گرفته شد. ربات چت اکنون نه تنها برای به اشتراک گذاشتن اطلاعات در مورد COVID-19، بلکه برای نحوه درخواست کمک های اجتماعی و اطلاعات تماس با شعبه ها نیز استفاده می شود. فیدبک در مورد نحوه استفاده از ربات چت به هلال احمر قزاقستان کمک می کند تا بفهمد مردم به چه اطلاعاتی بیشتر نیاز دارند. گزارش کامل را بخوانید[132] در رواندا (Rwanda)، جامعه ملی از سینماهای سیار و نمایش های رادیویی برای تعامل با جوامع در مورد موضوعات صحی، WASH و DRR، از جمله همه گیری COVID-19 استفاده می کند. نمایش های سینمای سیار شامل نمایش، جلسات سوال و جواب با جامعه و کارشناسان محلی و انیمیشن های کوتاه با موضوعات مختلف است، در حالی که رادیوی سیار برنامه های از قبل ضبط شده دارد که از طریق بلندگوهای پشت موتورسایکل پخش می شود که می تواند از یک قریه به قریه دیگر حرکت کند. جمعیت ملی همچنین برنامه های گفتگوی رادیویی ماهانه جاری را از طریق چندین شعبه خود پخش می کند. مردی که در سینمای سیار حضور داشت، اظهار نمود: "*آخرین باری که به سینمای سیار آمدم، در مورد امراض قابل انتقال از طریق آب، نحوه انتشار و پیشگیری از آنها آگاه شدم. من چیزهای زیادی یاد گرفتم که می توانم آنها را عملی کنم. مثلا چطور ظروف را خوب پاک کنیم و بگذاریم قبل از استفاده خشک شوند، چطور غذا را قبل از تهیه خوب پاک کنیم و اهمیت شستن دست ها بصورت درست را فهمیدم. بنابراین، من رفتارم را بر اساس چیزهای که یاد گرفتم تغییر دادم.*" گزارش کامل را بخوانید[133] بررسی قضایا و تمپلیت های بیشتر در مورد رادیو[134] و سینمای سیار[135] را در مرکز تعامل جامعه مشاهده کنید.

اهمیت اولین اعتمادسازی در اندونزیا

از سال 2018، صلیب سرخ اندونزیا (PMI)، با حمایت IFRC، از طریق برنامه شیوع و آمادگی همه گیر جامعه (CP3) به جوامع کمک می کند تا برای مقابله و جلوگیری از انتشار امراض آماده شوند. این شامل ایجاد نظارت مبتنی بر جامعه (CBS) برای حمایت از تشخیص زودهنگام و اقدامات اولیه در صورت شیوع احتمالی مریضی است. PMI از شش ماه فاصله بین ارائه دو بسته آموزشی خود که شامل یک نمونه در مورد مشارکت جامعه بود، برای تقویت روابط با مقامات محلی و جوامع، ایجاد اعتماد و انجام فعالیت‌های آموزش صحی و ارتقاء استفاده کرد. این رویکرد مرحله ای به استقرار ملایم تر GIS، با مشارکت بیشتر و نتایج بهتر کمک کرد، زیرا ذینفعان دخیل و متعهد به برنامه بودند، و جوامع قبلاً از مزایای آن بهره می بردند و رضاکاران صلیب سرخ را به عنوان منبع ارزشمندی از اطلاعات صحی می نگریدند. در نتیجه، جوامع انگیزه بیشتری برای اطلاع رسانی به رضاکاران در مورد امراض جدی داشتند، و رضاکاران در گزارش هشدارهای GIS به مقامات صحی محلی ماهرتر بودند. گزارش کامل را بخوانید[136]

رویکردهای مشارکتی برای حل مشکلات مدیریت کثافات در سریلانکا

جمعیت صلیب سرخ سریلانکا (SLRCS) از یک رویکرد مشارکتی ده مرحله‌ای به نام "کمک به تغییر رفتار" (ABC) برای مقابله با مشکل کثافات مربوط به دوره قاعدگی در مکتب استفاده کرد. در طی یک بازدید نظارتی، رضاکاران SLRCS انبوهی از کثافات را در داخل و کنار مکتب مشاهده کردند که شامل کوتکس استفاده شده بود. با پیروی از رویکرد ABC، SLRCS ابتدا با برگزاری بحث های گروهی تسهیل شده با تأثیر گذاران جامعه، مانند معلمان زن و مرد، والدین و دختران مکتب، به دنبال درک دلیل مشکل بود. آنها دریافتند که وقتی سطل‌های تشاب زنانه پر از کوتکس می‌شود، نظافت کننده گان مرد نمی‌خواهند آنها را پاک کنند و کثافات در اطراف مکتب انباشته می شوند. یک پروسه طراحی کاربر محور برای حل سه مسئله کلیدی استفاده شد. 1) نحوه سوزاندن ضایعات دوره قاعدگی، 2) نحوه جلوگیری از دست زدن مردان به کوتکس، 3) نحوه اطمینان از حریم خصوصی دختران. راه حل، یک کوره کثافت سوز (انسنراتور) بود که در کنار تشناب زنانه نصب شده بود، جایی که دختران می توانستند کوتکس ها را بصورت محرمانه بگذارند و نظافت کننده های مرد بدون نیاز به انتقال کثافات را در همانجا بسوزانند. سومین جلسه مشاوره با والدین و کارکنان مکتب برای تصمیم گیری در مورد اینکه چه کسی کدام کار را انجام دهد برگزار شد و والدین مرد موافقت کردند که در ساخت و نصب کمک کنند. پیشرفت های دوامدار در پروسه صورت گرفت و به دنبال موفقیت آن، همین رویکرد توسط سایر مکاتب در منطقه اتخاذ گردید. بررسی کامل قضیه را بخوانید[137].

ضمیمه 1

بسته ابزار CEA

#	ابزار CEA	هدف
1	جلسه توضیحی مختصر CEA برای رهبری ارشد	یک جلسه کوتاه PPT برای رهبری ارشد که توضیح می دهد CEA چیست و مزایایی که می تواند برای شهرت سازمان، بودیجه و مشارکت، کارایی، کیفیت و پایداری مالی داشته باشد.
2	تمپلیت پالیسی CEA	یک تمپلیت برای کمک به شما در ایجاد یک پالیسی CEA، با راهنمایی در مورد آنچه باید در هر بخش گنجانده شود و مقداری محتوا برای کمک به شما جهت شروع کار. یک پالیسی CEA مشخص می کند که سازمان به چه چیزی متعهد است و نقش ها و مسئولیت های بخش های مختلف را مشخص می کند.
3	ورکشاپ ارزیابی خودی و برنامه ریزی CEA	این ابزار یادداشت های تسهیل کننده، اوراق کاری و سلایدهای پاورپوینت (PowerPoint) را برای ارائه یک ورکشاپ یک روزه ارزیابی خودی و برنامه ریزی CEA ارائه میدهد. این ورکشاپ را می توان به آموزش سه روزه CEA با هدف ایجاد یک پلان اقدام واضح برای اینکه چگونه جمعیت ملی می تواند CEA را به صورت نهادی و درون برنامه ها و عملیات تقویت کند، اضافه کرد.
4	تمپلیت استراتیژی CEA	یک تمپلیت برای کمک به شما در ایجاد یک استراتیژی CEA، با راهنمایی در مورد آنچه باید در هر بخش گنجانده شود و مقداری محتوا برای کمک به شما جهت شروع کار. یک استراتیژی مشخص می کند که چگونه سازمان در سال های آینده CEA را تقویت خواهد کرد.
5	تمپلیت پلان کاری CEA	یک تمپلیت برای کمک به شما در ایجاد یک برنامه کاری سالانه CEA، شامل چارچوب گزارش و برنامه فعالیت، با نمونه ای از نتایج، خروجی‌ها، فعالیت‌ها، شاخص‌ها و جدول زمانی.
6	ابزار بودیجه سازی CEA	تمپلیت بودیجه CEA، با راهنمایی در مورد آنچه باید گنجانده شود و نحوه محاسبه هزینه ها.
7	ابزار نظارت و ارزیابی CEA	یک ابزار جامع M&E برای CEA، که شامل شاخص‌ها، سؤالات، ابزار تأیید و اهداف پیشنهادی برای نظارت بر CEA در سطح سازمانی و در برنامه‌ها و عملیات اضطراری است. هر صفحه شامل شاخص های اولویت، و انتخاب گسترده تری از گزینه‌ها در صورت نیاز است. همچنین یک صفحه با شاخص های برای ICRC، IFRC و جامعه های ملی شریک برای نظارت بر سطوح CEA در سازمان خود، کیفیت حمایت CEA ارائه شده به جامعه های ملی و شاخص های جهانی برای اندازه گیری پیشرفت در برابر حداقل تعهدات به CEA وجود دارد. همچنین یک صفحه با گزینه های سوال و جواب برای نظرسنجی ها و ارزیابی های بنیادی وجود دارد.
8	لایحه وظایف CEA	شامل مثال های از مسئولیت‌های CEA است که می توان به لایحه وظایف، نمونه لایحه وظایف مخطوص CEA، صلاحیت های CEA و پروفایل های نقش افزایش CEA اضافه کرد.
9	توضیح مختصر در مورد CEA برای کارکنان و رضاکاران جدید	یک اسناد توضیحی تمپلیت که می تواند به کارکنان جدید داده شود و مشخص کند که CEA چیست، حداقل تعهدات و اقدامات، فعالیت ها و تماس های CEA در داخل کشور یا منطقه و جایی که افراد می توانند اطلاعات و منابع بیشتری دریافت کنند.
10	توضیح مختصر در مورد سلوک رفتار	یک توضیح مختصر برای کارکنان جدید و رضاکاران در مورد سلوک رفتار و معنای آن برای رفتار آنها در جوامع، از جمله مروری بر پالیسی های محافظتی مانند جلوگیری از بهره برداری و سوء استفاده جنسی، محافظت از کودکان و غیره.
11	چک لیست CEA برای پلان ها	یک چک لیست ساده برای استفاده مدیران برنامه، بخش ها، مسئولین دیپارتمنت ها و کارکنان PMER تا ارزیابی کنند که آیا یک پلان برنامه به اندازه کافی شامل CEA شده است یا نه.
12	تمپلیت بررسی قضیه CEA	یک تمپلیت و رهنمود برای نوشتن یک بررسی قضیه CEA برای مستند سازی رویکردها یا فعالیت های CEA اجرا شده، تأثیر آنها و هر درس آموخته شده.

#	ابزار CEA	هدف
13	CEA در ابزار ارزیابی	پلان کلی از نوع دیتاهای که باید برای CEA در طول ارزیابی جمع آوری شود، شامل روش های جمع آوری، سؤالات دارای اولویت برای گنجاندن در نظرسنجی‌های ارزیابی، نکاتی برای جمع آوری دیتاها و منابع دیتاهای ثانوی. این ابزار همچنین اطلاعاتی را برای جمع آوری در هر مرحله از واکنش اضطراری ترسیم می کند و راهنمایی در مورد چگونگی تجزیه و تحلیل دیتاهای مشارکت جامعه با استفاده از چارچوب تجزیه و تحلیل IFRC ارائه میدهد.
14	صفحه سوال و جواب برای رضاکاران	یک صفحه ساده سوالات مکررا پرسیده شده و جوابات برای دادن به رضاکاران جهت کمک به آنها در جوابدهی دقیق به سوالات اعضای جامعه.
15	بسته فیدبک	راهنمایی ها و ابزارهای مورد نیاز برای استفاده سیستماتیک از فیدبک جامعه برای بهبود برنامه ها، عملیات و کار به طور گسترده تر را ارائه می دهد. این شامل اولین گام ها برای راه اندازی یک میکانیزم فیدبک اولیه، و همچنین راهنمایی در مورد نحوه انجام نظرسنجی های ادراک جامعه، نحوه تجزیه و تحلیل نظریات فیدبک کیفی، نحوه رسیدگی به فیدبک حساس، و اطمینان از رسیدگی مسئولانه به همه فیدبک ها است.
16	رهنمود FGD	راهنمایی در مورد اجرای یک بحث گروهی متمرکز، از جمله سازمان و نقش‌ها و مسئولیت ها، به علاوه سؤالاتی برای کمک به برنامه ریزی و نظارت بر رویکردهای مشارکت جامعه.
17	ابزار جلسات جامعه	راهنمایی در مورد اجرای یک جلسه اجتماعی مؤثر، از جمله سازمان، نحوه مستندسازی سؤالات و فیدبک ها، و چالش‌های بالقوه و نحوه کاهش آنها.
18	رویکردهای مشارکتی برای معیارهای انتخاب	راهنمایی عملی در مورد رویکردها و تکنیک های مختلف مشارکتی برای موافقت با معیارهای انتخاب با جامعه و شناسایی افرادی که باید کمک دریافت کنند، از جمله ملاحظات ضرر نرساندن.
19	متریکس کانال ارتباطی	مزایا و نواقص کانال‌های ارتباطی مختلف را بیان می‌کند، از جمله اینکه کدام کانال‌ها برای چه نوع فعالیت‌های مناسب تر هستند و نکاتی برای استفاده از آنها.
20	رهنمود استراتیژی خروج	راهنمایی برای مشارکت دادن جوامع در برنامه ریزی بسته شدن برنامه ها، از جمله حصول اطمینان از اینکه آنها به خوبی مطلع هستند، می تواند در تصمیم گیری ها در مورد اتفاقات بعدی شرکت کنند و فرصت های برای ارائه فیدبک یا پرسیدن سؤال داشته باشند.
21	تغییر رفتار و منابع RCCE	یک نمای کلی و لینک های به تغییر رفتار و منابع RCCE تولید شده در سراسر تحرک برای برنامه‌ها و واکنش ها به امراض ساری مانند COVID-19، Ebola و Zika ارائه میکند. این شامل رهنمودهای برنامه تغییر رفتار، نمونه تغییر رفتار و پلانهای RCCE، بسته‌های آموزشی، راهنمایی در مورد استفاده از ابزارهای مانند رادیو و سینمای سیار، رهنمودها و تمپلیت های نظرسنجی فیدبک و ادراک، و یادداشت های راهنمای در مورد مسائلی مانند مقابله با بی اعتمادی یا تردید در واکسین است.
22	توسعه یک پلان اضطراری CEA	رهنمود و یک تمپلیت برای تهیه استراتیژی CEA و برنامه کاری برای عملیات واکنش اضطراری. دیتاهای این پلان می تواند به برنامه اقدام اضطراری کلی برای واکنش کمک کند.
23	پروسیجرهای استاندرد عملیاتی (SOP) برای CEA در مواقع اضطراری	بررسی اجمالی وظایف و مسئولیت های اصلی کارکنان CEA و نمایندگانی که در عملیات اضطراری کار می کنند، از جمله چارچوب های زمانی برای اقدامات و اینکه چه کسی مسئول است.
24	چک لیست های CEA برای بخش ها و نقش ها (در واکنش اضطراری)	راهنمایی در مورد اقدامات عملی که کارکنان بخش های مختلف باید انجام دهند تا از سطح خوبی از تعامل در مراحل مختلف واکنش اضطراری اطمینان حاصل شود. این چک لیست ها به شناسایی هر گونه خلاء یا زمینه های که در آن مشارکت جامعه می تواند تقویت شود کمک می کند.
25	CEA در توضیحات مختصر حالات اضطراری برای کارکنان	توضیحات مختصر در مورد CEA برای کارکنانی که به عملیات واکنش اضطراری ملحق می شوند، از جمله اینکه چرا ما باید با جوامع در جریان شرایط اضطراری تعامل داشته باشیم، و نقش ها و مسئولیت های همه کارکنان در تقویت CEA در جریان یک واکنش.

ضمیمه 2

کورس های یادگیری مشارکت و حساب دهی جامعه

تمام مطالب آموزشی را می توان از طریق gro.buhtnemegagneytinummoc.www دانلود کرد

کورس یادگیری	هدف	مخاطبان مورد هدف	مدت زمان آموزش	منابع موجود
برنامه آموزشی سه روزه CEA	برای جمعیت های ملی، IFRC، ICRC و کارکنان همکار جامعه ملی که می خواهند CEA را در برنامه ها، عملیات و روش های کار سازمانی خود تقویت کنند. محتوا: هدف و مزایای CEA نحوه ادغام CEA در طول دوره برنامه CEA در عملیات اضطراری نهادینه کردن CEA	کسانی که مسئولیت برنامه ریزی و مدیریت برنامه و عملیات را دارند. به عنوان مثال، مدیریت ارشد، روسای بخش، مدیران برنامه، مدیران واکنش به حوادث، PGI، PMER، مدیران توسعه سازمانی، مدیران شعبه ها.	سه روز. گزینه ای برای رهبری ارشد برای پیوستن به نیم روز اول معرفی جلسه CEA. ممکن است روز چهارم برای برگزاری ورکشاپ ارزیابی خودی و برنامه ریزی اضافه شود.	بسته آموزشی سه روزه CEA به زبان های انگلیسی، فرانسوی و عربی. شامل رهنمود آموزشی، پاورپوینت ها (PowerPoints) با یادداشت های سخنران، تمرینات گروهی؛ یادداشت های تسهیل کننده؛ انتخاب سناریو مطالعات قضیه. ابزار CEA 3: ورکشاپ ارزیابی خودی و برنامه ریزی شامل یادداشت های تسهیل کننده، صفحه های کاری و اسلایدهای پاورپوینت برای ارائه ورکشاپ یک روزه ارزیابی خودی و برنامه ریزی CEA می باشد.
آموزش مشارکت جامعه برای کارکنان شعبه و رضاکاران	برای حمایت از کارکنان و رضاکاران شعبه برای بهبود سطوح مشارکت جامعه در کارشان. محتوا: مشارکت اجتماعی چیست و چرا اهمیت دارد؟ برقراری ارتباط با جوامع مشارکت جامعه فیدبک و شکایات جامعه	کارکنان و رضاکاران شعبه، کمک کننده گان برنامه. هرکسی که در اجرای برنامه ها و عملیات دخیل است اما آنها را برنامه ریزی یا مدیریت نمی کند.	دو روز	آموزش در سطح شعبه مشارکت جامعه به زبان های انگلیسی، فرانسوی و عربی موجود است.

کورس یادگیری	هدف	مخاطبان مورد هدف	مدت زمان آموزش	منابع موجود
CEA در کورس های یادگیری اضطراری	اصولی را پوشش می دهد که همه بخش ها برای دستیابی به سطح خوبی از CEA در یک عملیات واکنش اضطراری باید بدانند. محتوا: رویکردهای CEA و نحوه مشارکت و حمایت آنها از عملیات واکنشی حداقل اقدامات برای ادغام CEA در عملیات هر بخش منابع و حمایت موجود برای حمایت از CEA در مواقع اضطراری	تمامی بخش های که در برنامه ریزی و ارائه عملیات واکنش اضطراری دخیل هستند. به عنوان مثال، صحت، مدیریت حوادث، WASH، سرپناه، کمک، امنیت غذایی و معیشت، پول نقد، MEAL، مدیران شعبات.	نسخه یک روزه یا 3 ساعته موجود است	بسته های آموزشی یک روزه و سه ساعته به زبان های فرانسوی و انگلیسی موجود است. شامل پاورپوینت ها با یادداشت های گفتاری؛ تمرینات گروهی؛ یادداشت های تسهیل کننده؛ انتخاب سناریو بررسی قضایا
معرفی یک ساعته CEA	مقدمه ای اساسی برای CEA، نقش آن در حمایت از برنامه سازی با کیفیت، و حداقل اقدامات برای ادغام آن در کار ما.	جلسه افزایش آگاهی برای کارکنان و رضاکاران ارشد.	یک ساعت	پرزنتیشن به زبان های انگلیسی، فرانسوی و عربی، همراه با یادداشت های گفتاری.
جلسه توضیحی مختصر CEA برای رهبری ارشد	یک جلسه کوتاه PPT برای رهبری ارشد که توضیح می دهد CEA چیست و مزایایی که می تواند برای شهرت سازمان، بودیجه و مشارکت، کارایی، کیفیت و پایداری مالی داشته باشد.	رهبری ارشد در تحرک، از جمله دبیران کل، رئیس ها، مسئولین بخش ها و ادارات، و هیئت مدیره و دولت	30-60 دقیقه سلایدهای پنهان که با در نظرداشت به زمان موجود می توان گنجاند	ابزار 1: جلسه توضیحی مختصر CEA برای رهبری ارشد شامل PPT با یادداشت های گفتاری و یادداشت راهنمایی در مورد آماده سازی و تحویل است.
آموزش یک روزه مهارت های ارتباطی و فیدبک دهی	حمایت از رضاکاران جامعه برای بهبود مهارت های ارتباطی و مدیریت سوالات یا موقعیت های دشوار در جامعه. محتوا: چرا تعامل خوب با جوامع مهم است اصول اساسی و نحوه تطبیق آنها در کار ما با جوامع مهارت های ارتباطی جواب دادن به فیدبک جامعه	رضاکارانی که با جوامع کار می کنند	یک روز	بسته آموزشی همراه با پاورپوینت ها، بازی ها و یادداشت های تسهیل کننده به زبان های انگلیسی، فرانسوی و اسپانیایی.

کورس یادگیری	هدف	مخاطبان مورد هدف	مدت زمان آموزش	منابع موجود
یادگیری CEA Surge	کورس CEA Surge نمایندگان بالقوه CEA را برای استقرار در عملیات اضطراری آموزش می دهد و آماده می کند. این کورس روش های افزایش IFRC و نحوه ادغام CEA در ارزیابی ها و برنامه ریزی های اضطراری و همچنین مهارت های فنی اصلی CEA مانند ارتباطات شفاف، رویکردهای مشارکتی، میکانیزم های فیدبک و اطلاع رسانی درباره خطرات را پوشش می دهد. مسائل فرابخشی مانند محافظت، جنسیت و شمولیت (PGI) و ایجاد ظرفیت رضاکاران نیز پوشش داده شده است.	کارکنان صلیب سرخ و هلال احمر با تجربه در مشارکت اجتماعی و حساب دهی، با تمرکز بر موارد اضطراری	هشت روزه، کاملا محلی	این آموزش به صورت جهانی توسط تیم CEA ارائه می شود. برای اطلاعات بیشتر با CEA. Geneva@ifrc.org تماس بگیرید
یادگیری سینمایی سیار	به شرکت کنندگان آموزش دهید که چگونه یک نمایش سینمایی سیار را برنامه ریزی و اجرا کنند تا از ارتباطات مخاطره آمیز و مشارکت اجتماعی یا ارتباطات اجتماعی و تغییر رفتار حمایت کنند.	کارکنان و رضاکاران جامعه ملی در سطح دفاتر مرکزی و شعبه. کسانی که در ارائه برنامه های صحی، WASH و کاهش خطر حوادث مشارکت دارند.	چهار روز	بسته آموزشی همراه با پاورپوینت ها و تمرین ها به زبان انگلیسی و فرانسوی. شامل نمایش سینمای سیار زنده به عنوان تمرین است.
یادگیری برنامه گفتگوی رادیویی	به شرکت کنندگان آموزش دهید که چگونه یک برنامه گفتگوی رادیویی را برنامه ریزی و اجرا کنند، تا اطلاعات را در مورد بخش گسترده ای از موضوعات با جوامع به اشتراک بگذارند و تماس ها و پیام ها را از شنوندگان دریافت کنند.	کارکنان و داوطلبان جمعیت ملی در سطح دفاتر مرکزی و شعبه. کسانی که در ارائه برنامه های صحی، WASH و کاهش خطر حوادث مشارکت دارند.	چهار روز	بسته آموزشی همراه با پاورپوینت ها و تمرین ها به زبان انگلیسی و فرانسوی. شامل ارائه یک برنامه گفتگوی زنده رادیویی به عنوان تمرین است.

ضمیمه 3

از تعهدات سراسر نهضت برای مشارکت و حساب دهی جامعه

- **حساب دهی -** حساب دهی به مسئولیت متقابل همه اجزای تحرک در استفاده اخلاقی و مسئولانه از قدرت و منابع شان اشاره دارد. این امر مستلزم آن است که منافع مردم و جوامعی را که به آنها خدمت می کنند در مرکز تصمیم گیری قرار دهند. این تضمین می کند که اقدامات بشردوستانه بهترین دست آورد ها و نتایج ممکن را برای آنها به همراه داشته باشد و در عین حال از حقوق و کرامت آنها محافظت و تامین شود و مقاومت آنها در مقابله با شرایط آسیب پذیر و بحرانی افزایش یابد. این شامل حقوق مردم برای دسترسی عادلانه به کمک متناسب با نیازها، اولویت ها و ترجیحات آنها، حق اطلاعات، و حق ارائه فیدبک و مشارکت در تصمیماتی است که بر آنها تأثیر می گذارد.

جوابگویی همچنین شامل مسئولیت اطمینان از پیروی کارکنان و رضاکاران تحرک از تمامی تعهدات قانونی و اخلاقی است. آنها موظف اند از تمامیت و حیثیت کسانی که ما به دنبال خدمت آنها هستیم، محافظت کنند، از بهره برداری و سوء استفاده جنسی و فساد و سوء استفاده از منابع جلوگیری کنند، و اقدامات اصلاحی به موقع و مناسب را برای مقابله با شرایطی انجام دهند که اقدامات اصولی بشردوستانه را به خطر می اندازد.

- **مشارکت جامعه -** مشارکت جامعه به روش های کار مشترک با مردم و جوامع اشاره دارد. این تضمین می کند که اقدامات صلیب سرخ و هلال احمر مؤثر، فراگیر، پایدار و پاسخگو هستند. این تحرک را قادر می سازد تا مردم و جوامع را حمایت کرده و قادر سازد تا تغییرات مثبت و پایدار را در زندگی شان و بر اساس شرایط خویش رهبری و شکل دهند. مشارکت جامعه شامل پروسه های برای گوش دادن سیستماتیک، مشارکت و برقراری ارتباط با مردم و جوامع است. این به تحرک اجازه می دهد:

- نیازها، آسیب پذیری‌ها و ظرفیت‌های مختلف افرادی که از آنها حمایت می‌کند را بهتر درک کند
- فیدبک ها و نظریات در مورد اولویت ها و ترجیحات شان را جمع آوری کرده، به آنها جواب دهید و عمل کنید
- فرصت های مصئون و عادلانه را برای مشارکت فعال در تصمیم گیری های که بر آنها تأثیر می گذارد، فراهم کنند.

این همچنین شامل مسئولیت برقراری ارتباط شفاف و مناسب و قابل دسترس در مورد اصول و ارزش های نهضت، اهداف و مقاصد اقدام و حمایت از تحرک، آنچه می توانند از ما توقع داشته باشند، و اینکه مردم و جوامع چگونه می توانند در مسائل و تصمیماتی که بر آنها تأثیر می گذارد مشارکت کنند و نظرات خود را ارائه دهند.

- **محافظت -** مفهوم محافظت شامل: تمامی فعالیت های است که با هدف اطمینان از احترام کامل به حقوق افراد مطابق با روح و روان نهادهای حقوقی مربوطه، یعنی قانون حقوق بشر، حقوق بشردوستانه بین المللی، و حقوق مهاجرین انجام می شود. سازمان های حقوق بشر و بشردوستانه باید این فعالیت ها را به شیوه ای بی طرفانه (نه بر اساس نژاد، منشاء ملی یا قومی، زبان یا جنسیت) انجام دهند.

یادداشت های پایانی

1 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Report-All-the-Evidence-We-Need-CDA-FINAL.pdf

2 https://www.liebertpub.com/doi/pdf/10.1089/hs.2020.0195

3 سلوک رفتاری تحرک بین المللی صلیب سرخ و هلال احمر در کمک رسانی به حوادث طبیعی

4 اصولو قوانین کمک های بشردوستانه صلیب سرخ و هلال احمر

5 تعهدات سراسر نهضت برای مشارکت و حساب دهی جامعه

6 https://groundtruthsolutions.org/our-work/tracking-the-grand-bargain-from-a-field-perspective/ و https://groundtruthsolutions.org/our-work/cash-barometer/

7 Ground Truth Solutions از 4971 نفر در هفت کشور (افغانستان، بنگلادیش، عراق، هائیتی، لبنان، اوگاندا و سومالی) برای ارزیابی پیشرفت در برابر تعهدات Grand Bargain نظرسنجی کرد.. مشاهده کنید: Ground Truth Solutions (2019) Briefing Note Grand Bargain: دیدگاه های ساحوی ALNAP. Ground Truth Solution/OECD, Vienna. 2018.. به GeoPoll دستور داد تا 5000 دریافت کننده کمک در پنج کشور (افغانستان، جمهوری دموکراتیک کنیا، اتیوپی، کنیا و عراق) را برای گزارش وضعیت سیستم بشردوستانه 2018 بررسی کند. لینک گزارش را در زیر مشاهده کنید.

8 Metcalfe-Hough, V., Fenton, W., Willitts-King, B., Spencer, A. (2020) Grand Bargain Independent Annual Report 2020. HPG/ODI, London

9 ALNAP (2018) وضعیت سیستم بشردوستانه.. مطالعه ALNAP. ALNAP/ODI, London.

10 گزارش جوابگویی بشردوستانه(2020) CHS Alliance.. آیا ما کار کمک رسانی را برای مردم بهتر انجام میدهیم CHS Alliance, Geneva

11 ALNAP (2018) وضعیت سیستم بشردوستانه.. مطالعه ALNAP. لندن ALNAP/ODI

12 به عنوان مثال، پروسه ارزیابی و صدور گواهینامه ظرفیت سازمانی (OCAC)، ارزیابی ظرفیت سازمانی شعبه (BOCA) و آمادگی برای واکنش موثر (PER)..

13 مراجعه کنید https://corehumanitarianstandard.org/the-standard

14 مراجعه کنید https://interagencystandingcommittee.org/results-group-2-accountability-and-inclusion و https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020–11/IASC%20Revised%20AAP%20Commitments%20endorsed%20November%202017.pdf

15 مراجعه کنید https://interagencystandingcommittee.org/grand-bargain

16 https://communityengagementhub.org/

17 https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/

18 https://communityengagementhub.org/learn-and-share/3-day-cea-training-package/

19 https://communityengagementhub.org/learn-and-share/

20 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/M-AtC-A4-EN-LR.pdf

21 https://youtu.be/5Cct-_z75Jo

22 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Case-Study-Institutionalising-CEA-in-HRC.pdf

23 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/LearningReview-CEA_NRCS-FINAL.pdf

24 https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/Tool1-0PGI_iE_Toolkit_Introduction_LR-web_0.pdf

25 https://communityengagementhub.org/resource/myanmar-red-cross-mrcs-community-engagement-and-accountability-minimum-standards-and-key-actions/

26 https://www.ifrc.org/sites/default/files/IFRC_BurialGuide_web.pdf

27 https://shop.icrc.org/restoring-family-links-strategy-for-the-international-red-cross-and-red-crescent-movement-2020-2025-including-legal-references-pdf-en

28 برای اطلاعات بیشتر در مورد عوامل نهادی که مسئولیت پذیری قوی تر در قبال جوامع را قادر می سازد یا مانع آن می شود، به استراتیژی IFRC آفریقا برای تقویت مشارکت و حساب دهی جامعه مراجعه کنید. https://media.ifrc.org/ifrc/ceastrategyafrica/

29 https://communityengagementhub.org/resource/perceptions-of-a-pandemic-africa-red-cross-red-crescent-volunteer-perceptions/

30 کتابچه راهنمای محافظت از دیتای ICRC https://www.icrc.org/en/data-protection-humanitarian-action-handbook

31 https://www.ifrc.org/sites/default/files/249_e_v100_IFRC-Data-Protection-Policy.pdf

32 https://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/IFRC-ME-Guide-8-2011.pdf

33 https://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/IFRC-Framework-for-Evaluation.pdf

34 خستگی ارزیابی زمانی اتفاق می‌افتد که از جوامع چندین بار توسط سازمان های مختلف سؤالات یکسان پرسیده می‌شود و باعث ناامیدی آنها می شود و دیگر نمی‌خواهند با سازمان ها مشغول شوند..

35 https://www.ifrc.org/sites/default/files/PSEA_operational_manual_v4.pdf

36 https://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-14-training-communication-skills-training-materials/

37 IFRC PGI را در راهنمای مواقع اضطراری و بسته ابزار ببینید https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/Tool1-0PGI_iE_Toolkit_Introduction_LR-web_0.pdf

38 https://communityengagementhub.org/resource/garden-to-kitchen-listening-to-communities-a-trinidad-and-tobago-case-study/

39 پیامدهای منفی ناخواسته پیامدهای برنامه است که ناخواسته یا پیش بینی نشده است و تأثیر منفی بر جامعه می گذارد.. به عنوان مثال، آسیب رساندن به بازارهای محلی از طریق توزیع اقلام کمکی، یا بدتر کردن وضعیت درگیری با ارائه اکثریت کمک به یک طرف یا طرف دیگر.

40 https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/Tool1-0PGI_iE_Toolkit_Introduction_LR-web_0.pdf

41 https://saferaccess.icrc.org/ and https://saferaccess.icrc.org/practical-toolbox/

42 https://www.ifrcvca.org/

43 https://www.cdacollaborative.org/wp-content/uploads/2020/10/2020_CDA_DNH-in-PHE-and-Conflict-pilot-version.pdf

44 https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/05/MHM-Report_final_21May.pdf

45 برخی از این اطلاعات ممکن است از طریق تحلیل محتوا جمع آوری شود. همانطور که اشاره شد، هیچ خط مشخصی بین اطلاعات جمع آوری شده در تحلیل محتوا و نیازسنجی وجود ندارد. بنابراین با شرایط سازگار شوید.

46 https://media.ifrc.org/ifrc/document/protection-gender-inclusion-emergencies-toolkit/, به کتاب سوالات PGI Assessment Tool 2.4.1 مراجعه کنید

47 https://fednet.ifrc.org/FedNet/Resources_and_Services/Disasters/Disaster%20and%20crisis%20management/Assessment%20and%20Planning/Analytical%20framework%20(Extract%20from%20LEAP%20approach%20document%20Sept%202018).pdf and for more resources on assessments /see: https://fednet.ifrc.org/en/resources/disasters/disaster-and-crisis-mangement/assessment--planning

48 https://sites.google.com/view/kap3-turkey/home?authuser=0

49 https://media.ifrc.org/ifrc/document/passa-participatory-approach-safe-shelter-awareness/

50 https://ecbhfa.ifrc.org/

51 https://www.ifrcvca.org/

52 https://www.icrc.org/en/document/different-ways-have-different-conversations-different-people

53 https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/63812/WHO_EOS_98.3_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y

54 https://watsanmissionassistant.org/wash-in-schools/

55 https://sanitationlearninghub.org/resource/handbook-on-community-led-total-sanitation/

56 رهنمود ترویج مشارکت کودکان در واکنش به COVID-19

57 https://www.urd.org/en/publication/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers/

58 https://www.ifrcvca.org/problem-tree

59 https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/10/305400-PASSA-manual-EN-LR.pdf (صفحه 57)

60 https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/10/305400-PASSA-manual-EN-LR.pdf (صفحه 67)

61 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/11/Caso-estudio-Ecuador_EN.pdf

62 https://communityengagementhub.org/what-we-do/co-production-and-participation/

63 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Co-Design-of-the-UK-Asylum-Process-Course-Glasgow.pdf

64 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/06/Case-Study-AVAIL-Life-Skills.pdf

65 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Engaging-communities-in-Tanzania_-Case-Study.pdf

66 https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106_CaseStudies_ONLINE.pdf

67 https://meet.jit.si/

68 روش‌های آنلاین نباید برای جمع آوری دیتاهای که می تواند باعث آسیب شود، مانند دیتاهای شخصی یا دیتاهای مربوط به محافظت، استفاده شود

69 سولات گرفته شده و اقتباس شده از Ground Truth Solutions Humanitarian Voice Index و کار Cash Barometer..

70 در صورتی که قبلًا در مراحل ارزیابی و برنامه ریزی و طراحی به طور گسترده به اشتراک گذاشته نشده است

71 برای مثالهای از نحوه مشارکت کودکان در واکنش به COVID-19 به https://media.ifrc.org/ifrc/document/children-partners-child-protection-covid-19-guide/ مراجعه کنید.

72 https://communityengagementhub.org/resource/cea-branch-level-training-2/

73 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/Advisory-Committees-TRCS.pdf

74 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/IFRC-Tracking-Migrant-Perceptions-Case-Study.pdf

75 https://communityengagementhub.org/resource/covid-19-community-feedback-kit/

76 https://communityengagementhub.org/resource/cameroon-red-cross-all-against-covid-19-a-case-study/

77 به https://drive.google.com/drive/folders/15aBgMeEaVFjfqbBu_8fqXpqCkh8q8LjU?usp=sharing یا https://indaba.dev مراجعه کنید

78 رهنمود ها و ابزارهای در مورد رویکرد مهم ترین تغییر در کتابخانه راهنمای ALNAP وجود دارد. بطور مثال, https://www.alnap.org/help-library/participatory-video-the-most-significant-change-a-guide-for-facilitators یا https://www.alnap.org/help-library/the-most-significant-change-msc-technique-a-guide-to-its-use

79 https://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/IFRC-Framework-for-Evaluation.pdf

80 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Sharing-Evaluations-Zambia-RC-Case-Study.pdf

81 برگرفته از یک پروژه تحقیقاتی در آفریقا برای درک بهتر مشارکت جامعه در عملیات واکنش اضطراری، شامل سه بازدید ساحوی، مصاحبه های آگاهی دهنده کلیدی، بحث های متمرکز گروهی و ورکشاپ های آموزشی.

82 https://go.ifrc.org/preparedness

83 https://www.ifrcvca.org/

84 https://www.forecast-based-financing.org/

85 https://communityengagementhub.org/resource/cea-branch-level-training-2/

86 https://communityengagementhub.org/resource/cea-one-day-training-package-english/

87 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/CEA-in-CTP_Madagascar-Case-Study_DRC-IFRC-FINAL-1-1.pdf

88 بطور مثال، با فراهم نمودن اجناسی که مردم به آنها نیاز ندارند، آنها را در بازار می فروشند و به تجارت محلی و اقتصاد آسیب می رسانند..

89 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/REGIONAL-INFORMATION-AND-COMMUNICATION-NEEDS-ASSESSMENT.pdf

90 https://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-14-training-communication-skills-training-materials/

91 اگرچه این بخشی از برنامه ریزی مشارکتی است، اما به عنوان یک اقدام جداگانه برای تأکید بر اهمیت آن و پرداختن به این واقعیت که اغلب یکی از بزرگترین خالاء ها در عملیات واکنش اضطراری است، انجام شده است..

92 سولات گرفته شده و اقتباس شده از Ground Truth Solutions Humanitarian Voice Index و کار Cash Barometer.

93 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/MRCS-fighting-corruption-case-study.pdf

94 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/09/Case-Study-The-Dorian-Feedback-Hotline-Bahamas-Red-Cross-3.pdf

95 https://odihpn.org/magazine/bringing-community-perspectives-decision-making-ebola-response-democratic-republic-congo/

96 https://www.liebertpub.com/doi/pdf/10.1089/hs.2020.0195

97 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/Ethiopia-CEA-Case-Study-003.pdf

98 https://www.redcross.org.uk/-/media/documents/about-us/international/evaluation-of-the-drought-cash-transfer-programme-in-kenya.pdf

99 https://media.ifrc.org/ifrc/document/protection-gender-inclusion-emergencies-toolkit/

100 https://media.ifrc.org/ifrc/document/protection-gender-inclusion-emergencies-toolkit/

101 https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/11/PSEA_operational_manual_EnglishV3.pdf

102 https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/11/PSEA_operational_manual_EnglishV3.pdf

103 https://media.ifrc.org/ifrc/document/child-safeguarding/

104 برای نسخه های IFRC و ICRC از این پالیسی ها، به آین آدرس ها مراجعه کنید. https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2018/06/IFRC-Secretariat-Policy-on-Prevention-and-Response-to-SEA_final.pdf, https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2018/03/193_e_v100_child-protection-policy.pdf, https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2018/03/Whistleblower-protection-policy_August-2015_EN.pdf, https://www.icrc.org/sites/default/files/wysiwyg/code_of_conduct_may_2018.pdf, https://www.icrc.org/en/document/code-conduct-employees-icrc

105 ابزار 3.2 را ببینید: راهنمای نقشه برداری ارجاع اولیه و مدیریت قضیه https://media.ifrc.org/ifrc/document/protection-gender-inclusion-emergencies-toolkit/

106 https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/11/PSEA_operational_manual_EnglishV3.pdf

107 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/BURUNDI-SETTING-UP-COMMUNITY-COMMITTEE-FOR-FEEDBACK-AND-COMPLAINTS-.pdf

108 https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2018/05/M-AtC-A4-EN-LR.pdf

109 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/PMER_CRM-CaseStudy.docx

110 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/09/Li%CC%81nea-WhatsApp-empresarial-COVID-19_EN.pdf

111 https://www.ifrc.org/document/minimum-standards-pgi-emergencies

112 https://ifrcorg.sharepoint.com/:b:/s/IFRCSharing/EfDAw6shNFJFhsrKhg1oOhIBR8jXvzFyi7Iv-Swv5c5YOQ?e=fuvndi

113 https://www.ifrc.org/sites/default/files/Minimum-standards-for-protection-gender-and-inclusion-in-emergencies-LR.pdf

114 https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-emergencies-toolkit

115 https://ifrcorg.sharepoint.com/:b:/s/IFRCSharing/EYGPgmsilhNGiBw4iWPQ_bcB99n4PKysMT5dEurzcXAIhA?e=FeslDC

116 https://ecbhfa.ifrc.org/

117 https://ifrcgo.org/ecv-toolkit/

118 https://watsanmissionassistant.org/hygiene-promotion/

119 https://media.ifrc.org/ifrc/drr-climate/climate-smart-programming-action/

120 https://drive.google.com/file/d/1PU0ZjgUx-iTgwl0KOOQfDdaY7MMGOqux/view?usp=sharing

121 اصطلاح RCCE برای همسویی با WHO، UNICEF و دیگران استفاده می شود و به نهضت هلال احمر صلیب سرخ کمک می‌کند تا هنگام واکنش به امراض ساری با سازمان های دیگر هماهنگی و همکاری کند..

122 https://communityengagementhub.org/resource/community-led-solutions-package-webinar-recordings-and-resources/

123 https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/12/Moving-Towards-Children-as-Partners-in-Child-Protection-in-COVID-19-Guide-From-Participation-to-Partnerships.pdf

124 میکانیزم های فیدبک پیشگیرانه زمانی هستند که جمعیت ملی به طور فعال فیدبکی را در مورد یک موضوع یا موضوع خاص از جوامع درخواست می‌کند، برای مثال در جریان بازدید های خانه به خانه، از طریق FGD یا در طول فعالیت های اجتماعی. برای اطلاعات بیشتر در مورد میکانیزم های فیدبک پیشگیرانه به صفحه 105 مراجعه کنید

125 https://communityengagementhub.org/resource/ifrc-covid-19-community-feedback-package/

126 https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/

127 https://communityengagementhub.org/resource/tips-for-using-social-media/

128 https://communityengagementhub.org/learn-and-share/

129 https://communityengagementhub.org/resource/updated-epidemic-control-training-package-for-volunteers/

130 https://communityengagementhub.org/resource/community-led-solutions-package-webinar-recordings-and-resources/

131 https://drive.google.com/drive/folders/16egB-hZ9vWP4yCq3hDbI4HkPZTAVWXyV?usp=sharing

132 https://communityengagementhub.org/resource/chatbots-a-conversation-with-the-community-a-kazakhstan-case-study/

133 https://communityengagementhub.org/resource/engaging-communities-for-behaviour-change/

134 https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/radio-programming/

135 https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/mobile-cinema/

136 https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2021/04/CaseStudy_Indonesia_CommunityBasedSurveillance_IFRC-PMI04-2021.pdf

137 https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106_CaseStudies_ONLINE.pdf

اصول بنیادی
نهضت بین المللی صلیب سرخ و هلال احمر

انسانیت

تحرک بین المللی صلیب سرخ و هلال احمر که از تمایل به کمک رسانی بدون تبعیض به زخمی شده گان در میدان جنگ نشات گرفته است، در ظرفیت بین المللی و ملی خود تلاش می کند تا از درد و رنج بشر در هر کجا که یافت می شود، جلوگیری کرده و آن را کاهش دهد. هدف آن محافظت از زندگی و صحت و تضمین احترام به انسان است. درک متقابل، دوستی، همکاری و صلح پایدار بین همه مردم را ترویج می کند.

بی طرفی

هیچ تبعیضی از نظر ملیت، نژاد، اعتقادات مذهبی، طبقات یا عقاید سیاسی ایجاد نمی کند. تلاش می کند تا رنج افراد را تسکین دهد و صرفاً بر اساس نیازهای آنها هدایت شود و به عاجل ترین موارد پریشانی اولویت دهد.

عدم جانبداری

به جلب اعتماد همگان، تحرک نباید در خصومت ها جانبداری کند یا در هیچ زمانی نباید وارد مناقشاتی با ماهیت سیاسی، نژادی، مذهبی یا عقیدتی شود.

استقلالیت

تحرک مستقل است. اگرچه جامعه های ملی به دولت های خود در خدمات بشردوستانه کمک می کنند و تابع قوانین کشورهای خود هستند، اما باید همیشه استقلالیت خود را حفظ کنند تا بتوانند همیشه مطابق با اصول تحرک عمل کنند.

خدمات رضاکارانه

این یک عمل خیریه رضاکارانه است که به هیچ وجه با میل به منفعت جویی همراه نیست.

یگانگی

در هر کشوری فقط یک جمعیت صلیب سرخ یا هلال احمر می تواند وجود داشته باشد. باید برای همه باز باشد. این کشور باید کار بشردوستانه خود را در سراسر قلمرو خود ادامه دهد.

جهانی بودن

نهضت بین المللی صلیب سرخ و هلال احمر که در آن همه جوامع دارای جایگاه مساوی هستند و مسئولیت ها و وظایف مساوی در کمک به یکدیگر دارند، در سراسر جهان است.

فدراسیون بین المللی جمعیت های صلیب سرخ و هلال احمر (IFRC) بزرگترین شبکه بشردوستانه جهان است که **192 جمعیت ملی صلیب سرخ و هلال احمر** و حدود **14 میلیون رضاکار دارد.** رضاکاران ما قبل، در جریان و بعد از بحران یا فاجعه در جوامع حضور دارند. ما در سخت ترین و پیچیده ترین موقعیت ها در جهان کار می‌کنیم، جان ها را نجات میدهیم و کرامت انسانی را ارتقا میدهیم. ما از جوامع برای تبدیل شدن به مکان های قوی تر و انعطاف پذیرتر حمایت می‌کنیم تا مردم بتوانند زندگی امن و سالمی داشته باشند و فرصت های برای رشد داشته باشند.

IFRC