



KIZILHAÇ VE KIZILAY'IN ÇALIŞMALARINA YÖNELİK TOPLULUK KATILIMI VE HESAP VEREBİLİRLİK KILAVUZU



ICRC

© Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu, Cenevre, 2021

Kaynağın açıkça belirtilmesi koşuluyla, bu yayının herhangi bir kısmı Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu'ndan önceden izin almadan, yerel ihtiyaçlara karşılık vermek amacıyla alıntılanabilir, kopyalanabilir, başka dillere tercüme edilebilir veya uyarlanabilir.

Kapak fotoğrafları: ©IFRC

Bizimle irtibata geçin:

Ticari amaçlı çoğaltma talepleri IFRC Sekreterliğine yöneltilmelidir:

Adres: Chemin des Crêts 17, Petit-Saconnex, 1209 Cenevre, İsviçre

Posta adresi: P.O. Box 303, 1211 Cenevre 19, İsviçre

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

TEŞEKKÜR

Dünya genelinde topluluklara katılım sağlama ve hesap verme yöntemimizi iyileştirmek amacıyla bağlılık ve tutkuyla çalışmış olan tüm Kızılhaç ve Kızılay Hareketi personeli ve gönüllülerine özellikle teşekkür ederiz. Bu kılavuzun revizyonu ancak programlarınızda, operasyonlarınızda ve Ulusal Derneklerde uyguladığınız değerli öğrenme, iyi uygulamalar ve yenilikler sayesinde mümkün olmuştur. Sıkı çalışmalarınız sayesinde, çalıştığımız sistemleri daha ileriye taşımak için yol aldık ve bu kılavuzda yansıtıldığı gibi çalışmalarımız yeni bir ivme kazandı. Bir geri bildirim mekanizmasının gerektiği hususunda ekibinizi ikna eden, personelin topluluk katılımı konusunda eğitilmesi için bütçe ayrılmasını savunan veya toplulukların planlama sürecinin bir parçası olma vaktinin geldiği konusunda ısrar eden herkesi, hepimizi tebrik ediyoruz. Yapılacak daha çok iş olmakla birlikte, Kızılhaç ve Kızılay Hareketi, topluluk katılımı ve hesap verebilirlik elçilerine her zamankinden daha fazla ihtiyaç duymaktadır!

Bilhassa, küresel pandeminin ortasında, oldukça yoğun günlerinde bu kılavuzun çeşitli taslaklarını incelemek üzere zaman ayıran herkese teşekkürler. Bu kılavuz içeriğinin şekillenmesi ve iyileştirilmesinde değerli katkılarınız son derece önemli olmuştur.

Yazar: Sharon Reader. Ana iştirakçi yazarlar: Alexandra Sicotte-Levesque, Caroline Austin, David Loquercio, Indu Nepal, Eva Erlach, Chely Esguerra ve Louise Taylor.

İÇİNDEKİLER

Teşekkür	1
Önsöz	4
Bu Kılavuz Nasıl Kullanılır	7
Kısaltmalar	8
MODÜL 1	
Giriş	11
Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik nedir?	11
Toplulukların katılımını neden sağlamalıyız?	13
İnsani yardım kuruluşları, toplulukların katılımını ne kadar iyi sağlıyor?	14
Kendi rolüm çerçevesinde topluluk katılımı ve hesap verebilirliğin güçlendirilmesine nasıl yardımcı olabilirim?	16
İnsani yardım sektöründe hesap verebilirlik	19
Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik desteğine ilişkin kaynaklar	19
MODÜL 2	
Hareketin Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik Taahhütleri	21
MODÜL 3	
Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirliğin Kurumsallaştırılması	25
Kurumsallaştırma nedir?	25
Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik neden kurumsallaştırılmalı?	25
Topluluk katılımı ve hesap verebilirliğin kurumsallaştırılmasına yönelik asgari eylemler ve rehberlik	27
Topluluk katılımı ve hesap verebilirliğe imkan veren bir ortamın oluşturulması	37
MODÜL 4	
Programlarda Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik	39
Değerlendirme ve bağlam analizi	40
Planlama ve tasarım	50
Uygulama ve izleme	61
Değerlendirme ve öğrenme	69

MODÜL 5

Acil Durum Müdahalesinde Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik

77

Acil durum müdahalesinde topluluk katılımına neler yardımcı olur ve neler engel oluşturur?	77
Topluluk katılımına hazırlık	78
Acil durum müdahale operasyonları sırasında toplulukların katılımını sağlama	79
Müdahalenin tüm aşamaları sırasında	80
Acil durum değerlendirmesi sırasında	82
Planlama sırasında	86
Uygulama sırasında	93
Değerlendirme ve öğrenme sırasında	100

MODÜL 6

Topluluk Geri Bildirim Mekanizmaları

103

Geri bildirim mekanizmaları neden önemlidir?	104
Geri bildirim mekanizması türleri	105
Geri bildirim mekanizması kurma adımları	107

MODÜL 7

Kesişen Alanlarla Çalışma

115

Koruma, toplumsal cinsiyet ve kapsama	115
Davranış değişikliği, risk iletişimi ve topluluk katılımı	118

EK 1

126

CEA araç seti	126
---------------	-----

EK 2

128

Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik eğitimi kursları	128
--	-----

EK 3

131

Hareket Genelindeki Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik Taahhütlerinden	131
---	-----

SONNOTLAR

132

ÖNSÖZ

“Topluluklarda güven oluşturmak için yerel düzeyde bilgiler ve topluluktan alınan geri bildirimi anlamamız ve bunlara göre hareket etmemiz gerekir. Bu tercihe bağlı değildir-bunu düzenli ve etkili bir şekilde yapmamız gerekir. Yerel düzeyde müdahalecilerden oluşan bir Federasyon olarak, yaptığımız her şeyin merkezinde topluluk katılımının yer almasını sağlama yönünde eşsiz bir görevimiz var.”

— Jagan Chapagain, Genel Sekreter, IFRC

“Etkilenen topluluklar yalnızca durumları hakkında uzman olmakla kalmaz, aynı zamanda ilk müdahaleciler ve değişim elçileridir. Her seviyeden topluluğun kapsayıcı katılımının sağlanması tercihen iyi bir seçenek niteliğinde değil, zorunludur. Bu, toplulukların sesini ve ihtiyaçlarını araştırmak, dinlemek ve bu ses ve ihtiyaçlar doğrultusunda hareket etmek amacıyla sürdürülebilir ve sistematik uygulamaların devreye sokulması anlamına gelir. ICRC kendini bunu gerçekleştirmeye adanmıştır.”

— Robert Mardini, Genel Müdür, ICRC

Kızılhaç ve Kızılay'ın Çalışmalarına Yönelik Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik Kılavuzunun ikinci baskısına hoş geldiniz. 2016 yılında yayınlanan ilk kılavuzdan beri birçok şey olumlu yönde gelişmiştir. 2019 yılında yapılan Delegeler Konseyinde, Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirliğe ilişkin Hareket Taahhütleri kabul edilmiştir; topluluk katılımı ve hesap verebilirlik uygulayıcılarından oluşan hareketli bir ağ şekillenip büyümüştür ve toplulukların daha güçlü katılımının çalışmalarımızın kalitesini ve etkisini artırdığına dair her zamankinden daha fazla **kanıtımız** bulunmaktadır¹. Özellikle de topluluğun güven duygusunun diğer tüm müdahalelerin başarısı açısından büyük önem taşıdığı COVID-19 ve Ebola müdahalelerimizde² görülmüştür.

Buna rağmen, insanların ihtiyaçlarını karşılayan türden destek sağlayarak gerçekten 'insanları merkeze koymamızı' sağlayan, mevcut kapasiteleri veya onurlarını zedelemeyen ve uzun vadeli dayanıklılığı güçlendirmeye yardımcı olan istikrarlı bir yaklaşımın kurumsallaştırılmasının önünde hala çeşitli engeller ve zorluklar mevcuttur.

Bu yeniden düzenlenmiş kılavuzun amacı, Hareketin bahsedilen engelleri ve zorlukları ele almasına yardımcı olmak ve tüm faaliyetlerimiz genelinde toplulukların yüksek bir standartta katılımını sağladığımızdan emin olmaktır. Bunu başarmamıza yardımcı olacak değişiklikler arasında şunlar yer alır:

- Program ve operasyonlarda güçlü hesap verebilirliğin yapı taşı olarak topluluk katılımı ve hesap verebilirliğin organizasyon düzeyinde kurumsallaştırılması üzerine odaklanma.
- Topluluklar 'için yapmak' noktasından topluluklar 'ile birlikte yapmak' noktasına gidebilmemiz için katılım konusu ve katılımın uygulamalı olarak program ve operasyonların parçası haline nasıl getirileceği konusu üzerinde daha fazla durma.
- Önceki dört bileşeni tek net bir amaç haline gelecek şekilde birleştirerek topluluk katılımı ve hesap verebilirliği; toplulukların program ve operasyonların planlanması ve yönetilmesinde aktif rol almasını kolaylaştırma olarak tanımlama.
- Topluluk katılımı ve hesap verebilirliği faaliyetlerimize dahil etmeye yönelik daha düz ve kolaylaştırılmış bir yaklaşım sunmak için, topluluk katılımı ve hesap verebilirliğe ilişkin asgari eylem sayısını 31'den 18'e düşürme.

Kanıtlar, deneyimler ve sağduyu; toplulukların gerçek anlamda katılımını sağladığımızda ve program ve operasyonların planlanması ve yönetilmesinde topluluklar aktif rol aldığına sonuçların daha etkili, sürdürülebilir ve yüksek kalitede olduğunu söylemektedir. Ama bunu sadece bizden duymuş olmayın. Personelimiz, gönüllülerimiz, yöneticilerimiz ve topluluk üyelerimizin iyi topluluk katılımı ve hesap verebilirliğin değeri hakkında söylemek istedikleri aşağıda verilmiştir:

Topluluklar



“Zambiya Kızılhaç personelinin proje uygulaması hakkında geri bildirimde bulunmak üzere geri dönmesinden memnunuz; çoğu zaman herhangi bir türden değerlendirme sonrasında kimse bize geri dönmüyor. Ne istediğimiz konusunda bizi, yani topluluk üyelerini sürece katmadan kendi ofislerinden kararlar alınıyor. Hikayemizi ve gerçekten ne istediğimizi veya asıl etkilenen yerde ne olduğunu anlatabilecek olan bizleriz, çünkü bu topluluk içinde yaşayanlar bizleriz.”

— Induna, Lyoto Köyü, Zambiya



“Burada hepimiz çok büyük bir belirsizlik içinde yaşıyoruz. Kızılhaç gibi kuruluşların net ve doğru bilgiler sunması, topluluk ihtiyaçlarının neler olduğunu dinlemesi ve bu bilgiler doğrultusunda bir şey yapması çok önemli.”

— Saleh, Nea Kavala mülteci kampı sakini ve Kızılhaç gönüllüsü, Yunanistan.

Personelimiz ve gönüllülerimiz



“Toplulukların, topluluk içine girmek için zaman ayıran, bilgi paylaşan ve bilgi paylaşmakla kalmayıp aynı zamanda topluluktaki kişilerin soru sorması ve verilen bilgileri açıkça anlaması için zaman tanıyan kişilere oldukça açık olduklarını tespit ettik.”

— Andrea Philips, Proje Müdürü, Guyana Kızılhaçı



“İlgili kişilerin sürece dahil edilmesi ve onların sürece değil, sürecin onlara uymasının sağlanması, herhangi birinin alması gereken etik bir sorumluluk.”

— Temel Yardım Programı Müdürü, Lübnan Kızılhaçı

Yöneticiler



“Acil durum operasyonları sırasında topluluk katılımı ve hesap verebilirlik, etkilenen toplulukların en acil ihtiyaçlarına dayanarak yardım sunmamızı sağlamaya yardımcı olur.”

— Ritola Tasmaya, Endonezya Kızılhaçı Genel Sekreteri.

Endonezya 2019 Endonezya Kızılhaçı nakit ve kart yardımını her sağladığında, toplulukların seçim kriterleri ve dağıtım süreci hakkında bilgi sahibi olmasını sağlarlar. Bu bilgi, sınırlı okuryazarlık seviyesine sahip olanların bile anlayabilmesi için çeşitli yollarla paylaşılır.
© Fajar.dok / IFRC



BU KILAVUZ NASIL KULLANILIR

Bu kılavuz, Kızılhaç ve Kızılay Ulusal Dernekleri ile IFRC, ICRC ve bu derneklerle birlikte çalışan ortak Ulusal Dernekler için kaleme alınmıştır. Toplulukları çalışmalarına dahil etme yöntemini güçlendirmek isteyen herkes için uygun olup, herhangi bir sektör tarafından kullanılabilir. Toplulukların katılımının sağlanması ve topluluklara hesap verebilirlikle ilgili daha sistematik ve güvenilir bir yaklaşımın benimsenmesine yönelik rehberlik ve araçlar sunmaktadır. Mevcut iyi uygulamaların yerini almaz, fakat bunun yerine iyi uygulamaların bulunduğu noktalardaki her türlü açığın veya eksik yönlerin üzerinde durulmasına yardımcı olur. Hareket genelinden seçili iyi uygulama (ve eğitici hikaye) örnekleri geneline örnek vaka çalışmaları dahil edilmiştir. Genel ile bağlantılı uygulamalı araçlar ve eğitim paketleri bu kılavuzu desteklemektedir.

Bu kılavuz yedi modül olarak düzenlenmiştir; gerektiğinde bu modüller ayrı ayrı kullanılabilir:

Modül 1: Giriş, İnsani yardım sektöründeki farklı görev ve sorumluluklar ile daha kapsamlı eğilimler dahil olmak üzere topluluk katılımı ve hesap verebilirliğe ve bunun Kızılhaç ve Kızılay çalışmalarını nasıl desteklediğine dair genel bir bakış sunmaktadır.

Modül 2: Hareket genelindeki taahhütler, 2019 Delegeler Konseyinde kabul edilen topluluk katılımı ve hesap verebilirlik taahhütlerini sunmaktadır.

Modül 3: Kurumsallaştırma, topluluk katılımı ve hesap verebilirliğin politika, prosedür ve çalışma şekillerine yerleştirilmesinin neden önemli olduğunu, bunun nasıl yapılacağına dair rehberlik ve araçlar sunarak açıklamaktadır.

Modül 4: Programlara entegrasyon, program döngüsü genelinde iyi düzeyde topluluk katılımının sağlanmasına yönelik asgari eylemleri, her eylemin nasıl uygulanacağına dair rehberlik ve araçlar sunarak ana hatlarıyla çizmektedir.

Modül 5: Acil durumlarda topluluk katılımı, daha büyük bir aciliyet, daha az zaman ve genellikle daha fazla karışıklık bulunduğu iyi düzeyde topluluk katılımına nasıl ulaşılabileceğini açıklamaktadır.

Modül 6: Topluluk geri bildirim mekanizmaları, bir program, operasyon çerçevesinde veya kurumsallaştırma kapsamında topluluk geri bildirim mekanizmalarının nasıl oluşturulacağı konusunda adım adım rehberlik sunmaktadır.

Modül 7: Yakından ilişkili sektörlerle birlikte çalışmak, topluluk katılımı ve hesap verebilirlik ile koruma, toplumsal cinsiyet ve kapsama, davranış değişikliği ve risk iletişimi arasındaki bağlantılar üzerinde durmakta ve bu alanların nasıl en iyi şekilde birlikte çalıştığını açıklamaktadır.

Kılavuz hakkında geri bildirim

Bu, Kızılhaç ve Kızılay'ın Çalışmalarına Yönelik Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik Kılavuzunun ikinci baskısıdır. 2016 yılında pilot versiyonun piyasaya sürülmesinden beri edinilen deneyimler ve öğrenilen dersler esas alınarak gözden geçirilmiş ve güncellenmiştir. Bu versiyon, 2021 yılı boyunca sahada test edilecek ve 2022 yılında düzeltmelerden geçip tamamlanacaktır; dolayısıyla bu kılavuz hakkındaki ve kılavuzu nasıl daha faydalı, uygulanabilir ve kullanımı kolay hale getirebileceğimize ilişkin geri bildirimlerinizi lütfen paylaşın.

Geri bildirimlerinizi CEA.Geneva@ifrc.org adresine gönderin.

KISALTMALAR

AAP	Krizden Etkilenen Topluluklara Hesap Verebilirlik
ABC	Davranış değişikliğine yardım
ACAPS	İnsani yardım ihtiyaç analizi ve değerlendirmesi alanında bağımsız uzmanlar
ALNAP	İnsani Yardım Çalışmalarında Hesap Verebilirlik ve Performansa Dayalı Aktif Öğrenme Ağı
ATM	Otomatik para çekme makinesi (bankamatik)
BOCA	Şube Kurumsal Kapasite Değerlendirmesi
BT	Bilgi teknolojisi
BY	Bilgi yönetimi
C4D	Kalkınma için iletişim
CBAT	Toplum temelli eylem ekipleri
CBS	Toplum temelli gözetim
CDAC	Krizden Etkilenen Topluluklarla İletişim Kurma Ağı
CEA	Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik
CHS	Temel insani yardım standartları
CP3	Topluluk Salgın ve Pandemi Hazırlık programı
CRC	Topluluk dayanıklılığı komiteleri
CVA	Nakit ve kart yardımı
CWC	Topluluklarla iletişim kurma
CWG	Topluluk çalışma grupları
DAPS	Onur, Erişim, Katılım ve Güvenlik
DRR	Afet Risk Azaltma
eCBHFA	Kanıtı dayalı toplum temelli sağlık ve ilk yardım
EcoSec	Ekonomik Güvenlik (ICRC)
ECV	Gönüllüler için salgın kontrolü
eVCA	Gelişmiş zarar görülebilirlik ve kapasite değerlendirmesi
FAO	Gıda ve Tarım Örgütü
FGD	Odak Grup Görüşmeleri
GM	Genel merkez
i&D	İzleme ve değerlendirme
IASC	Kuruluşlar Arası Daimi Komite
ICRC	Uluslararası Kızılhaç Komitesi
IEC	Bilgi, eğitim ve iletişim

IFRC	Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu
İK	İnsan kaynakları
KAP	Bilgi, tutum ve uygulamalar
KII	Kilit bilgi kaynağıyla yapılan görüşme
KPI	Temel performans göstergesi
MHM	Menstrüel hijyen yönetimi
NS	Ulusal Dernek
NSD	Ulusal Derneğin Kalkınması
OCAC	Kurumsal Kapasite Değerlendirmesi ve Belgelendirme
PASSA	Güvenli sığınak bilincinin oluşmasına yönelik katılımcı yaklaşım
PDM	Yardım sonrası izleme
PGI	Koruma, Toplumsal Cinsiyet ve Kapsama (IFRC)
PHAST	Hijyen ve sanitasyon konularında davranış değişimine katılımcı yaklaşım
PMER	Planlama, izleme, değerlendirme ve raporlama
PRP	Fiziksel Rehabilitasyon Programı
PSEA	Cinsel sömürü ve istismarı önleme
RCCE	Risk iletişimi ve topluluk katılımı
RFL	Aile Bağlarının Yeniden Tesisi
S&C	Soru ve cevap
SDB	Güvenli ve onurlu defin
SEA	Cinsel sömürü ve istismar
SGBV	Cinsel ve toplumsal cinsiyete dayalı şiddet
SOP	Standard Operasyon Prosedürleri
SSS	Sıkça sorulan sorular
STK	Sivil Toplum Kuruluşu
TİP	İnsan ticareti
HAREKET	Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Hareketi
UN	Birleşmiş Milletler
UNOCHA	Birleşmiş Milletler İnsani İlişkiler Koordinasyon Ofisi
WASH	Su, sanitasyon ve hijyeni destekleme
WHO	Dünya Sağlık Örgütü

Kenya 2019 Kenya Kızılhaçı resmi makamlarla ortak olarak hastalık salgınlarıyla mücadeleye yardımcı olmak için gençliğin gücünü kullanıyor. Hastalık salgınlarını önlemek, tespit etmek ve yanıt vermek üzere gençlerin kendi toplulukları içinde "şampiyon" olmaları için yetkilendirilmeleri amacıyla okul kulüpleri geliştirilmiştir.
© Corrie Butler / IFRC

MODÜL 1

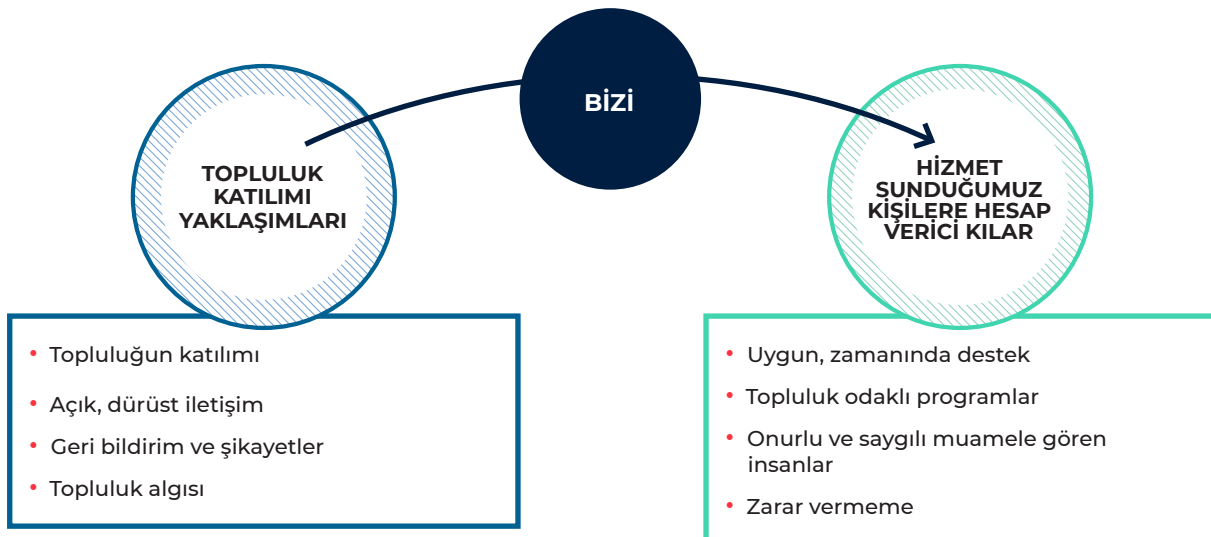
GİRİŞ

Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik nedir?

Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik, yaptığımız her şeye farklı ihtiyaçları, öncelikleri ve tercihleriyle yön veren tüm topluluk üyelerini eşit ortaklar olarak kabul eden ve değer veren bir çalışma şeklidir. Bunu, anlamlı topluluk katılımı, açık ve dürüst iletişimi ve geri bildirimleri dinleme ve geri bildirimlere göre hareket etme mekanizmalarını programlarımıza ve operasyonlarımıza entegre ederek başarıyoruz. Kanıtlar, deneyimler ve sağduyu; toplulukların gerçek anlamda katılımını sağladığımızda ve program ve operasyonların planlanması ve yönetilmesinde topluluklar aktif rol aldığında sonuçların daha etkili, sürdürülebilir ve yüksek kalitede olduğunu söylemektir.

Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik ne değildir...

- **Yeni bir şey** - Kızılhaç ve Kızılay daima topluluklarla birlikte çalışmıştır; ancak bunu her zaman yapmamız gerektiği kadar iyi yapmıyoruz. Daha sistematik bir yaklaşımın benimsenmesi, toplulukların katılımını sağlama yöntemimizin kalitesini artırabilir ve eksiklikleri önleyebilir.
- **Ayrı bir program veya faaliyet** - topluluk katılımı, yaptığımız her şeyin bir parçası olması gereken, çalışmalarımızın tamamına entegre edilmiş bir düşünce yapısı ve çalışma şeklidir.
- **Bir kişinin işi** - hesap verebilirlik tek bir kişiye veya departmana yüklenemez; toplulukların çalışmamıza iyi seviyede dahil edilmesinden hepimiz sorumluyuz.
- **Ek bir yük veya işaretlenecek bir kutucuk** - ana taahhütlerimizin bir parçasıdır ve çalışmamızın kalitesi ve üzerimizdeki etki açısından son derece önemlidir.



TOPLULUK KİMDİR?

'Topluluk' terimi bu kılavuz genelinde kullanılmakta olup, kuruluş tarafından destek alanlar ve destek almayanlar dahil olmak üzere kuruluşun faaliyetleri, programları veya operasyonlarından etkilenen kişilerden oluşan grubu ifade etmektedir. Topluluk; coğrafi olarak veya yaş, cinsiyet ve statü (örneğin; hamile kadınlar) gibi kişisel özelliklerle tanımlanabilir.

Topluluk bünyesindeki herkes aynı olmayıp, topluluklar içinde ve genelinde çok çeşitli ihtiyaç, kapasite ve riskler yer alacaktır. Dolayısıyla bu kılavuzda 'topluluk' kelimesini gördüğümüzde; kadınlar, erkekler, erkek çocuklar ve kız çocuklar, yaşlılar, engelli kişiler, farklı etnik gruplar, cinsiyet ve toplumsal cinsiyet azınlıkları ve marjinal veya risk altındaki gruplar dahil olmak üzere tüm farklı grupları ifade etmektedir. Aynı zamanda yerel liderler, kuruluşlar, makamlar gibi topluluk temsilcilerini de kapsamaktadır.



Kolombiya 2014 ICRC ve Kolombiya Kızılhaçı, şehirdeki birçok okulda öğrencilerin oldukça belirsiz bu ortamda şiddet olmadan birlikte yaşamayı öğrendiği, "eğitim tugayları" kurmuştur. © Didier Revol / ICRC

Toplulukların katılımını neden sağlamalıyız?

1. Topluluk bağlamını ve ihtiyaçlarını anlamak için

Topluluk bünyesindeki tüm grupların ve bireylerin özel ihtiyaç, tercih ve bağlamlarını anlamak için onların katılımını sağlamamız gerekir. İnsanların neye ihtiyaç duyduğunu veya topluluk içinde işlerin nasıl yürüdüğünü bildiğimizi varsayarsak, durumu yanlış anlama ve yardımcı olmayan, hatta daha da kötüsü zarar veren destek sunma riskini alırız. Örneğin, mevcut gerginlikleri tırmandırarak veya halihazırdaki marjinal grupları dışlayarak.

2. Daha iyi, daha etkili programlar ve operasyonlar için

Hiç kimse topluluğu orada yaşayan insanlardan daha iyi bilemez. Program ve operasyonları planlamak ve yönetmek üzere bu yerel bilgi ve uzmanlıkta yararlandığımızda, doğru anlama ve faydalı, zamanında uygun ve yüksek kalitede destek sunma ihtimalimiz daha yüksektir. Topluluk geri bildirimini dinlemek, işler yolunda gitmediğinde bize erken uyarı verir ve durumu nasıl iyileştirebileceğimiz konusunda değerli fikirler sunar.

3. Topluluklarla güven, erişim ve kabul tesis etmek için

Açık, dürüst iletişim ve insanların bize söylediklerini dinleyip bunlara göre hareket etmek, güven tesis eden bir saygı işaretidir. Güven olmadan insanlar bizimle konuşmak, hizmetlerimizden yararlanmak, paylaştığımız bilgilere inanmak veya gönüllülerimizi ve personelimizi topluluklarına güvenle kabul etmek istemeyebilirler. İnsanlar bize güvenmediğinde, onlara yardım edebilmemiz daha da zorlaşır, hatta bazen imkânsız hale gelir.

4. Topluluğun sahiplenme duygusunu ve topluluk dayanıklılığını güçlendirmek için

Krizden etkilenen kişiler çaresiz değildir. Bir kriz anında genellikle ilk müdahale edenler onlardır ve yardımın uygun ve sürdürülebilir olmasını sağlamak için yardım edebilecek bilgi, beceri ve kapasitelere sahiplerdir. Topluluklarla ortaklaşa program ve operasyonlar tasarlayıp yönettiğimizde bu yerel düzeyde sahiplenmeyi ve kendi kendine yeterliliği kolaylaştırır. Toplulukları sürece katmadığımızda onlara pasif yardım alan kişiler olarak muamele ediyoruz; bu da topluluk dayanıklılığını güçlendirme çabalarımızı zayıflatır.

5. Kendi taahhütlerimize bağlı kalmak için

Topluluklarla ortaklaşa çalışmak, kim olduğumuzun merkezinde yer alır. İnsanları yardım yönetimine dahil etmeyi, yardımcı olmaya çalıştığımız kişilere karşı kendimizi sorumlu tutmayı ve Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Hareketinin Afet Yardımlarında Davranış Kuralları kapsamında yerel kapasiteyi temel alarak ilerlemeyi taahhüt ediyoruz. Kızılhaç ve Kızılay'ın İnsani Yardımlara Yönelik İlke ve Kuralları, acil durum müdahalelerine şeffaf iletişim ve geri bildirim mekanizmalarının dahil edilmesini taahhüt eder. 2019 yılı Aralık ayında 'Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirliğe ilişkin Hareket genelindeki Taahhütler'den oluşan ilk grup, Delegeler Konseyinde onaylanmıştır (bkz. sayfa 21).

FARKLI ADLANDIRMALARDAN BAĞIMSIZ OLARAK

Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik sürecini tanımlamak için kullanılan birçok farklı isim vardır. Örneğin; Etkilenen Kişilere veya Nüfuslara Hesap Verebilirlik (AAP), Faydalanıcı İletişimleri, Topluluklara Hesap Verebilirlik (AtC), Topluluklarla İletişim Kurma (CwC) veya daha yakın tarihli ve sağlık ve salgın müdahalesi kapsamında Risk İletişimi ve Topluluk Katılımı (RCCE). Gerçekleştiği sürece nasıl adlandırıldığına önemli olmaması gerekirken, kurumlar genelinde kullanılan farklı terminoloji çeşidi kafa karıştırıcı olabilir. Sadece bu terimlerin tamamının aslında aynı şeyi tanımladığını unutmayın; programların ve operasyonların kalitesini iyileştiren, topluluklarla şeffaf ve katılımcı bir şekilde çalışma süreci.

İnsani yardım kuruluşları, toplumların katılımını ne kadar iyi sağlıyor?

Küresel kanıtlar, hesap verebilirliğe ilişkin artan farkındalık ve taahhütlere rağmen yardım kuruluşlarının toplumların katılımını nasıl sağladığı konusunda hala önemli açıklar olduğunu göstermektedir. Ground Truth Solutions³ tarafından toplanan aşağıdaki veriler, 10 ülke genelinde afet ve krizden etkilenen yaklaşık 10.000 kişinin görüşlerini yansıtmaktadır⁴.

Hesap verebilirlik taahhütleri uygulamaya konmuyor

“

Etkilenen nüfusları, yardım müdahalelerinin nasıl tasarlandığı ve uygulandığı konusunda stratejik olarak etkilemeye yönelik herhangi bir dönüşümsel geçiş hala uzaktadır.”

— Grand Bargain
Bağımsız Yıllık Rapor, 2020⁵

“

Krizden etkilenen kişilerin görüşlerinin programa dahil edilmesi, 2012 ve 2015 yıllarında bir eksiklikti; 2018 yılında ise bu hala bir eksiklik.”

— İnsani Yardım Sisteminin Durumu, 2018⁶

“

Geri bildirimler toplanıyor, ancak geri bildirimlerin programların şekillenmesi üzerinde çok az etkisi oluyor.”

— İnsani Yardım Hesap Verebilirlik Raporu, 2020⁷

Aldığınız yardım, öncelikli ihtiyaçlarınızı karşıladı mı?

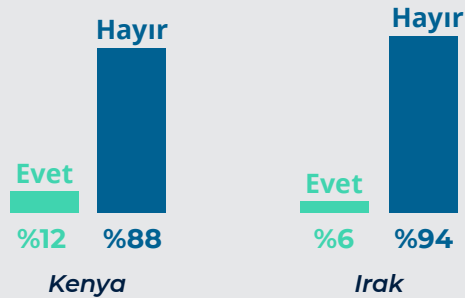


Yardım kuruluşları plan ve faaliyetleri hakkında iyi iletişim kuruyor mu?

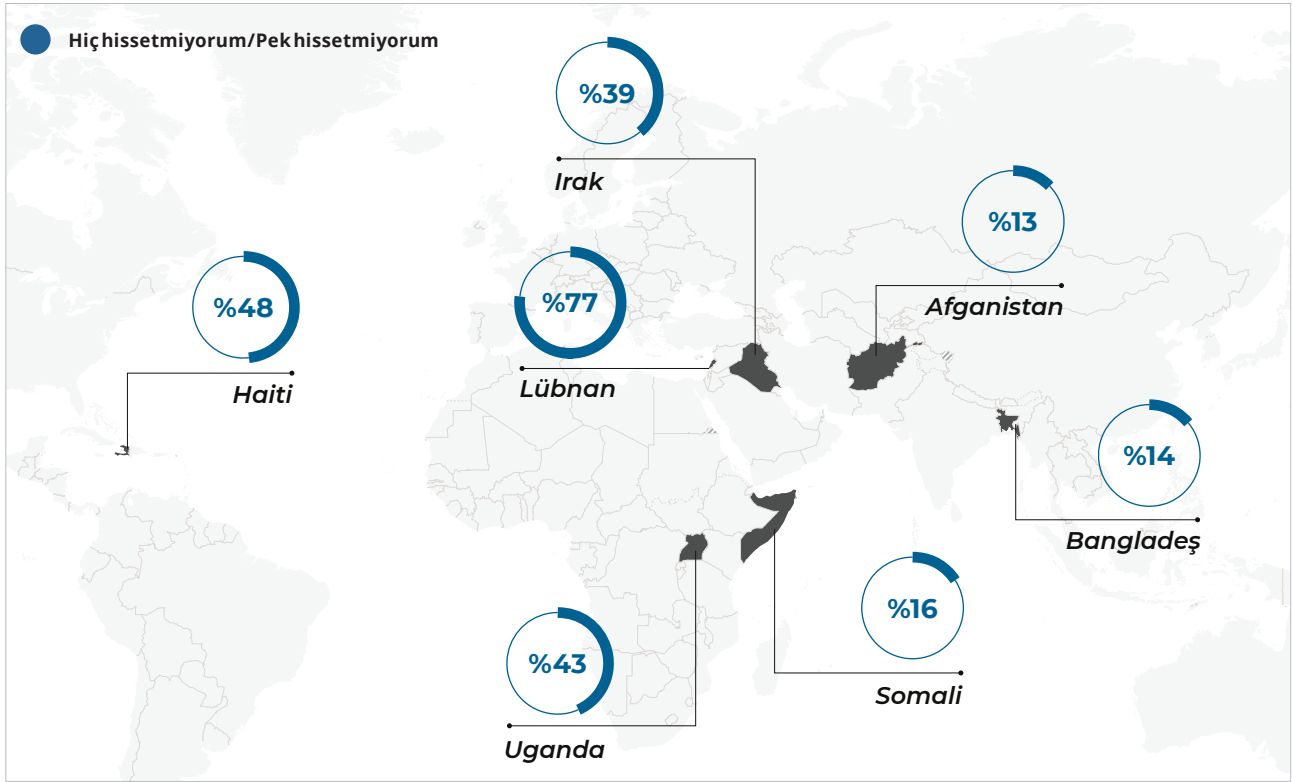


Kaynak: 2018 yılına ait İnsani Yardım Sisteminin Durumu raporu için yapılan 5.000 kişilik anket

Yardım kuruluşlarının kimin destek alıp kimin almayacağına nasıl karar verdiğini biliyor musunuz?

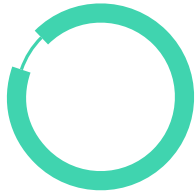


Yardım sağlayıcıların yardım sağlarken sizin düşüncenizi dikkate aldığını hissediyor musunuz?



Geri bildirim mekanizmaları düşündüğümüz kadar etkili değil

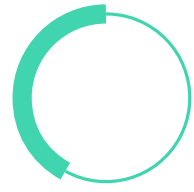
Etkilenen kişiler kuruluşunuza şikayette bulunursa yanıt alacaklarını düşünüyor musunuz?



Yardım müdahalecileri
%93
Evet

Bir öneri veya şikâyeteye karşılık hiç yanıt aldınız mı?

Etkilenen kişiler
%42
Evet



Ancak katılımın daha iyi programlar ve toplumla daha iyi ilişkilerle bağlantılı olduğu gösteren sağlam deliller mevcuttur.

2018 yılı İnsani Yardım Sisteminin Durumu⁸ raporu, aşağıdakiler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit etmiştir:

- **Katılım ve daha iyi programlama:** Kendilerine danışıldığını ve geri bildirimde bulunabildiklerini bildiren kişilerin, alınan yardımın uygunluğu ve kalitesi konusunda, kendilerine danışılmayan ve geri bildirimde bulunamayanlara kıyasla olumlu düşünme ihtimali iki ila üç kat daha fazla bulunmuştur.
- **Danışılmak ve saygı görmek:** Kendilerine danışılan ve geri bildirimde bulunabilen kişilerin, kendilerine danışılmayan ve geri bildirimde bulunamayanlara kıyasla onurlu ve saygılı muamele gördüklerini söyleme ihtimali en az üç kat daha fazla bulunmuştur.

Kendi rolüm çerçevesinde topluluk katılımı ve hesap verebilirliğin güçlendirilmesine nasıl yardımcı olabilirim?

YÖNETİM

modül 3



Kuruluşunuz bünyesinde topluluk katılımı ve hesap verebilirlik yaklaşımlarını kurumsallaştırın:

- Bu işi yönetmek ve bu amaçla fon tahsis etmek için personel alın
- Bir CEA politikasının geliştirilmesi ve strateji, plan, bütçe ve tekliflere entegre edilmesi dahil olmak üzere kurumsallaştırmaya öncülük edecek bir çalışma grubu görevlendirin
- Hesap verebilirlik ilkesini, kuruluşunuzun temel performans göstergelerinden birisi haline getirin ve toplantılarda bu göstergelerle karşılaştırarak ilerlemeyi görüşün

PROGRAMLAR VE OPERASYONLAR

modül 4 5 6



Program veya operasyonunuzun topluluk katılımını iyi düzeyde sağladığından emin olun:

- Bilgi paylaşma, katılımı kolaylaştırma ve geri bildirimleri dinleme ve geri bildirimlere göre hareket etme mekanizmaları dahil olmak üzere topluluk katılımı faaliyetlerini plan, bütçe ve tekliflere dahil edin
- İhtiyaç ve bağlamlardaki değişikliklere müdahale edecek kadar esnek olun
- Topluluk katılımı oturumlarını eğitimlere entegre edin
- Programınızın veya operasyonunuzun insanların ihtiyaçlarını ne kadar iyi seviyede karşıladığını ve insanların bilgilendirilip bilgilendirilmediğini ve katılım sağlayıp sağlamadığını takip edin

CEA PERSONELİ

tüm modüller



Kuruluşunuzda topluluk katılımını ve hesap verebilirliği güçlendirecek çalışmalara öncülük edin ve bu tür çalışmaları destekleyin:

- Her seviyeden personel ve gönüllülere eğitim ve teknik destek verin
- Bir topluluk geri bildirim mekanizması oluşturun ve bu mekanizmayı yönetin
- Diğer sektörün politika, araç ve eğitimlerine entegrasyon dahil olmak üzere topluluk katılımı ve hesap verebilirlik politikaları ve planları geliştirin

PGI PERSONELİ

modül 7



Program ve operasyonları desteklemek için CEA ile çalışın:

- Toplumsal cinsiyet ve çeşitlilik analizine, toplulukların katılımının nasıl sağlanacağına dair sorular ekleyin
- Topluluk katılımı yaklaşımlarının PGI çalışmasının bir parçası olmasını sağlayın
- Topluluk katılımı yaklaşımlarında PGI'yi yaygınlaştırın

GÖNÜLLÜLER

modül 4 5 6



Gönüllülerin ve toplulukların iyi düzeyde katılımını sağlayın:

- Şube faaliyetlerine iyi düzeyde topluluk katılımı
- Gönüllülerle düzenli olarak (örneğin; ayda bir) buluşun ve toplulukta ne olduğu hakkındaki geri bildirimlerini dinleyin ve bu geri bildirimlere göre hareket edin

**Gönüllülerin ve toplulukların iyi düzeyde katılımını sağlayın:**

- Şube faaliyetlerine iyi düzeyde topluluk katılımı
- Gönüllülerle düzenli olarak (örneğin; ayda bir) buluşun ve toplulukta ne olduğu hakkındaki geri bildirimlerini dinleyin ve bu geri bildirimlere göre hareket edin
- Gönüllüleri bilgilendirerek ve plan ve faaliyetlere dahil ederek, gönüllülerden topluluğa nasıl davranmalarını bekliyorsak onlara o şekilde davranın

**Topluluk katılımı ve hesap verebilirliği PMER'ye entegre edin:**

- Planlarda topluluk katılımı eksik olduğunda işaretleyin
- İzleme planları ve değerlendirmelere, topluluk katılımının kalitesinin ölçülmesine yönelik göstergeler ekleyin
- Topluluk geri bildirimlerini izleme ve raporlamaya dahil edin
- Daha önceden öğrenilenlerin, yeni programları bilgilendirme amacıyla kullanılmasını destekleyin

**Süreç ve prosedürlerimizin topluluk katılımını desteklemesini sağlayın:**

- Topluluklara ne temin edebileceğimiz ve ne zaman temin edebileceğimiz konusunda gerçekçi olmayan sözler vermememiz için, lojistiğin planlara girdi sağlaması gerekir
- Finans, lojistik ve idare prosedürleri, topluluk ihtiyaçları büyüdükçe değişikliklere imkan tanıyacak kadar esnek olmalıdır
- Bilgi yönetimi ve BT, geri bildirim mekanizmalarına ekipman, yazılım ve veri yönetimi desteğinde bulunabilir

**Topluluk katılımı sorumluluklarını İK süreçlerine entegre edin:**

- Topluluk katılımını personel ve gönüllülerin göreve getirilmesi sürecine dahil edin
- Topluluk katılımı sorumluluklarını ve yetkinliklerini görev tanımları ve işe alım süreçlerine entegre edin
- Ciddi şikâyetlere ilişkin soruşturmaları destekleyin

**Topluluk katılımının kurumsallaştırılmasını destekleyin:**

- Kurumsal kalkınma süreç ve değerlendirmelerine, topluluklara hesap verebilirliği dahil edin⁹
- Kurumsal stratejilere misyon beyanlarını ve değerleri dahil edin

**Ulusal Dernekleri, çalışmalarında hesap verebilirliği güçlendirmeleri yönünde destekleyin:**

- Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik için teknik destek ve finansman sağlayın
- Program ve operasyon planlarına, hesap verebilirliğin izlenmesine yönelik göstergeler ekleyin
- Ulusal Dernek yöneticilerine hesap verebilirliğin önemini savunun
- Kendi kuruluşunuzda topluluk katılımı ve hesap verebilirliği kurumsallaştırın
- Ulusal Derneklere yönelik desteğin de koordine edilmiş ve tamamlayıcı olmasını sağlamak için Hareket ortakları ile koordine olun

Türkiye 2020

Houda Al-Fadil, yemek yapmayı seven Suriyeli bir mülteci. Türk Kızılay tarafından işletilen bir toplum merkezinde verilen geleneksel Türk yemekleri kursuna kayıt yaptırdığında yeni mutfak macerası başladı.

© Elif Irmak Erkek / Türk Kızılay



İnsani yardım sektöründe hesap verebilirlik

Hareket'in kendisi, topluluk katılımı ve hesap verebilirliği güçlendirme çabalarında yalnız değildir. Birkaç küresel girişim de bu amacı desteklemek üzere çalışmaktadır. Bu karşılıklı taahhütler, kurumlar genelinde topluluk katılımının artırılması konusunda toplu eylemi desteklemektedir. Bunlar arasında aşağıdakiler yer almaktadır:

Temel İnsani Yardım Standartları¹⁰

Kalite ve Hesap Verebilirlik konusunda Temel İnsani Yardım Standartları (CHS), insani yardım müdahalelerine dahil olan kuruluş ve bireylerin sağladıkları yardımın kalitesini ve etkinliğini iyileştirmek için kullanabileceği dokuz taahhüt ortaya koymaktadır. Taahhütler; insani yardımın kalitesi ve uygunluğu, etkilenen kişilere hesap verebilirlik, koordinasyon, öğrenme, insan yönetimi ve cinsel istismar ve sömürünün önlenmesi, dolandırıcılık ve yolsuzluğu kapsamaktadır. Kızılhaç ve Kızılay'ın topluluk katılımı ve hesap verebilirliğe yönelik asgari taahhüt ve eylemleri CHS ile uyumlu hale getirilmiştir.

Etkilenen Kişilere Hesap Verebilirliğe ilişkin Kuruluşlar Arası Daimi Komite Taahhütleri¹¹

Kuruluşlar Arası Daimi Komite (IASC), insani yardıma dahil olan kurumların çalışmasının koordine edilmesine yönelik ana mekanizmadır. Etkilenen Kişilere Hesap Verebilirliğe ilişkin Taahhütler, etkilenen kişileri bilgilendirmenin yanı sıra bu kişilerin ihtiyaçları, öncelikleri ve geri bildirimlerini istemek, dinlemek ve bunlara göre hareket etmek (SEA şikayetleri ve iddialarıyla ilgili olanlar dahil olmak üzere) ve etkilenen nüfus içindeki farklı grupların karar alma sürecinde aktif rol oynayabilmesini sağlamak üzere müdahalecileri bağlamaktadır.

Grand Bargain Tahhütleri¹²

2016 yılı mayıs ayında İstanbul'daki Dünya İnsani Yardım Zirvesi sırasında uygulamaya koyulan Grand Bargain, gelişmiş verimlilik, etkinlik ve daha fazla hesap verebilirlik yoluyla, etkilenen nüfuslar için daha iyi insani yardım çıktıları elde etmeyi taahhüt etmiş olan en büyük bağışçılardan bazıları ve insani yardım kuruluşları arasında, hepsini ilgilendiren Quid pro Quo (Her şey karşılıklı) anlayışına göre yapılmış benzersiz bir anlaşmadır. Grand Bargain'in başlangıçta sekiz çalışma alanı bulunmaktaydı; bunlardan ikisi yerelleştirme ve katılım konularını odağına almıştı. 2021 yılında, etkilenen toplulukların yerelleştirilmesi ve katılımını, iki kolaylaştırıcı öncelikten birisi olarak, hesap verebilirlik ve kapsamayı ise dört çıktı desteğinden birisi olarak gören Grand Bargain 2.0 çerçevesi onaylanmıştır.

Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik desteğine ilişkin kaynaklar

Topluluk Katılımı Merkezi¹³

Topluluk Katılımı Merkezi, İngiliz Kızılhaç'ının barındırdığı, topluluk katılımı ve hesap verebilirlik için bir 'tek noktada hizmet sunumu' sağlayan ücretsiz, çevrimiçi bir platformdur. Merkez, 300'den fazla kaynak içermekte ve eğitim paketleri, bir e-öğrenme oyunu, bir interaktif harita, bir sohbet forumunun yanı sıra geri bildirim mekanizmalarından radyo programlarına kadar çeşitli konularda araç, kılavuz ve örnek vaka çalışmasını kapsamaktadır. Birleşik Krallık Dışişleri, Milletler Topluluğu ve Kalınma Bakanlığının finanse ettiği Merkez, İngilizce, Fransızca, İspanyolca ve Arapça dillerinde mevcuttur. Merkez hakkında herhangi bir soru veya öneriniz varsa, lütfen LSelby@redcross.org.uk e-posta adresi üzerinden Laurel Selby ile iletişime geçin.

CEA araç seti¹⁴

CEA araç seti, bu kılavuz ile beraber gelir ve topluluk katılımı merkezinde yer alır. Araç seti; şablonlar, kontrol listeleri ve ayrıntılı kılavuz içerir. Kılavuz genelinde, asgari eylemleri uygulamaya koymak için sizi hangi araçların destekleyebileceğini gösteriyoruz.

**Kuzey Kore Demokratik Halk
Cumhuriyeti 2016** Jo Kum
Ju, entegre toplumsal kalkınma
programı kapsamında DPRK
Kızılhaç tarafından desteklenen
seraların yönetilmesinde önemli
bir rol oynuyor. Kendi sera
projelerini başlatmayı uman
komşu toplulukların üyelerine tarım
teknikleri hakkında eğitim veriyor.
© Benjamin Suomela / Finlandiya
Kızılhaçı



MODÜL 2

HAREKETİN TOPLULUK KATILIMI VE HESAP VEREBİLİRLİK TAAHHÜTLERİ

Hareket genelindeki Asgari Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik Taahhütleri (CR/19/R1), 08 Aralık 2019 tarihinde yapılan Delegeler Konseyinde kabul edilmiştir. Bu kapsayıcı, stratejik taahhütler, Hareket genelinde insanların ve toplulukların katılımını nasıl sağladığımıza ve insanlara ve topluluklara hesap vermekle sorumlu olduğumuza yönelik tutarlı bir yaklaşım sağlamayı amaçlamaktadır. Ulusal Dernek, ICRC heyeti ve IFRC bürosu dahil olmak üzere Hareket'in tüm üyeleri, bu taahhütlerin yerine getirilmesinden ve bunlara bağlı kalınmasından sorumlu olup; taahhütler, görevlerine bakılmaksızın Hareket genelindeki tüm personel ve gönüllüler açısından uygun ve uygulanabilir.

Taahhüt 1: Hareket'in bileşenlerinin tamamı, **topluluk katılımı ve hesap verebilirliği** strateji, politika ve prosedürlerine **entegre etmeyi taahhüt eder.**

Taahhüt 2: Hareket'in bileşenlerinin tamamı, hizmet sunmaya ve yardım etmeye çalıştıkları insan ve toplulukların farklı ihtiyaç, hassasiyet ve kapasitelerini daha iyi anlamak ve bunlar üzerinde durmak için **düzenli olarak bağlam analizi yapmayı taahhüt eder.**

Taahhüt 3: Hareket'in bileşenlerinin tamamı, Ulusal Dernek gönüllüleri dahil olmak üzere yerel halkın ve toplulukların **daha fazla katılımını kolaylaştırmayı** ve bu kişilerin bilgi, beceri ve kapasitelerini sorunlarına uygun ve etkili çözümler bulmak için uygulamasına yardımcı olmayı taahhüt eder.

Taahhüt 4: Hareket'in bileşenlerinin tamamı, **hizmet sunmayı amaçladığımız insanları ve toplulukları** sistematik olarak dinlemeyi, onlara yanıt vermeyi ve bu insanlardan ve topluluklardan alınan geri bildirimler doğrultusunda hareket etmeyi taahhüt eder.

Taahhüt 5: Hareket'in bileşenlerinin tamamı, **hizmet sunmayı amaçladığımız insanlar ve topluluklarla olan** iletişim ve ilişkilerimizde daha fazla şeffaflığı taahhüt eder.

Taahhüt 6: Hareket'in bileşenlerinin tamamı, **topluluk katılımı ve hesap verebilirlik alanındaki bilgi, beceri ve yetkinlikleri tüm seviyelerde güçlendirmeyi** ve bu öğrenmeyi sistematik olarak çalışmalarımıza dahil etmeyi taahhüt eder.

Taahhüt 7: Hareket'in bileşenlerinin tamamı, uyumluluk ve tutarlılığı artırmak, tekrardan kaçınmak ve verimlilik ve etkinliği artırmak amacıyla, ilgili harici ortaklar dahil olmak üzere **aynı bağlamda çalışırken topluluk katılımı ve hesap verebilirliğe yönelik yaklaşımlarını koordine etmeyi** taahhüt eder.

Topluluk katılımı ve hesap verebilirliğe ilişkin asgari eylemler

KURUMSALLAŞTIRMA



İhtiyaç değerlendirmesi ve bağlam analizi

- 1** Topluluk hakkındaki mevcut bilgileri araştırın
- 2** Değerlendirmenin planlanması sürecine topluluğu dahil edin
- 3** Değerlendirmenin amacı ve nasıl açık ve dürüst bir şekilde iletişim kurulacağı konusunda gönüllüleri bilgilendirin veya eğitin
- 4** Bağlamı, insanların ihtiyaç ve kapasitelerini anlamak için zaman ayırın
- 5** İhtiyaç değerlendirmelerine toplulukların katılımının en iyi şekilde nasıl sağlanacağı hakkında sorular ekleyin

Aşağıdaki 18 asgari eylem, Hareket genelindeki Asgari Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik Taahhütlerinin nasıl uygulamaya koyulacağını açıklamaktadır.

PROGRAMLAR

Planlama ve tasarım

6

Topluluk üyeleri ve kilit paydaşların, kadınlar, erkekler, erkek çocuklar ve kız çocuklar ve marjinal veya risk altındaki gruplar dahil olmak üzere programın planlanmasına dahil edilmesi gerekir

7

Planların ihtiyaç ve beklentilere uyduğundan emin olmak amacıyla planları uygulamadan önce topluluk ve diğer paydaşlarla birlikte çapraz kontrol edin

8

Bilgilerin nasıl paylaşılacağını, topluluk katılımının nasıl destekleneceğini ve geri bildirimlerin nasıl yönetileceğini ana hatlarıyla çizerek, topluluk katılımı ve hesap verebilirlik faaliyetlerini ve göstergelerini program planlarına ve bütçesine dahil edin

Uygulama ve izleme

9

Farklı gruplara ulaşmak için en iyi yaklaşımlardan faydalanarak program hakkındaki bilgileri düzenli olarak topluluk üyeleriyle paylaşın

10

Marjinal veya risk altındaki gruplar dahil olmak üzere, programın yönetilmesi ve yönlendirilmesi sürecine aktif topluluk katılımına olanak verin

11

İnsanların program hakkında nasıl soru sorabileceklerini, öneride bulunabileceklerini veya endişelerini ifade edebileceklerini bildiklerinden emin olarak, topluluk geri bildirimlerini toplayın, analiz edin ve yanıtlayın

12

Topluluk geri bildirimlerini ve izleme verilerini esas alarak program faaliyetleri ve yaklaşımlarını düzenli olarak inceleyin ve düzenleyin

Değerlendirme ve öğrenme

13

Değerlendirmenin planlanması ve bulguların müzakere edilmesi sürecine toplulukları dahil edin

14

Programdan memnun olup olmadıklarını, programın nasıl sunulduğunu ve nelerin iyileştirilebileceğini topluluk üyelerine sorun

ACİL DURUMLAR

Acil durum operasyonlarında odaklanılması gereken en önemli asgari eylemler şunlardır:

1. Topluluk katılımı entegre edilmiştir
2. İhtiyaç, kapasite ve bağlamları anlayın
3. Değerlendirmeyi şeffaflık ve topluluğa saygı çerçevesinde yürütün
4. Müdahale planlarını topluluklarla ve kilit paydaşlarla görüşün
5. Seçim kriterlerini ve dağıtım süreçlerini topluluklarla görüşün ve kararlaştırın
6. Topluluk katılımı faaliyet ve göstergelerini müdahale plan ve bütçelerine dahil edin
7. Müdahale hakkındaki bilgileri toplulukla düzenli olarak paylaşın
8. Müdahale hakkında kararlar alırken topluluk katılımını destekleyin
9. Topluluk geri bildirimlerini dinleyin ve müdahaleyi yönlendirmek için bu bildirimlerden yararlanın
10. Değerlendirme sürecine topluluğu dahil edin

Topluluk katılımı ve hesap verebilirliğin kurumsallaştırılmasına yönelik asgari eylemler



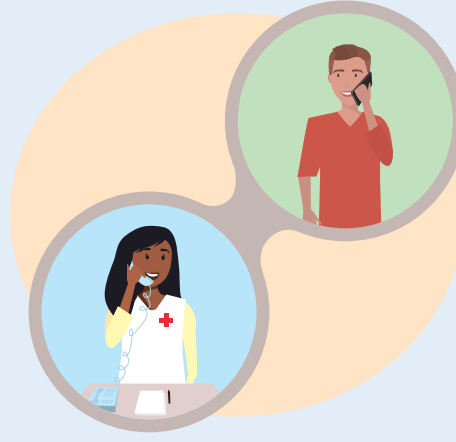
- 1 Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik anlayışını ve kapasitesini Ulusal Dernek kapsamındaki tüm seviyelerde güçlendirin



- 2 Topluluk katılımı ve hesap verebilirliği güçlendirmek ve kurumsallaştırmak için, finansman ve personel dahil olmak üzere kaynak ayırın



- 3 Topluluk katılımı ve hesap verebilirliğin tüm personel ve gönüllülerin standart çalışma şekli haline gelmesi için Ulusal Dernek strateji, değer, plan, politika ve araçlarının tamamına topluluk katılımı ve hesap verebilirliği entegre edin



- 4 Ulusal Dernek için, hassas şikayetlerin yönetilmesine ilişkin süreçlerle birlikte bir topluluk geri bildirim mekanizması oluşturun

Topluluk katılımı ve hesap verebilirliği kurumsallaştırmanıza yardımcı olacak araçlar

- 1 Araç 1 Yöneticiler için CEA hakkında bilgilendirme
- 2 Araç 2 CEA Politikası şablonu
- 3 Araç 3 CEA öz değerlendirme ve planlama çalıştay
- 4 Araç 4 Şablon CEA Stratejisi
- 5 Araç 5 Şablon CEA iş planı
- 6 Araç 6 CEA bütçeleme aracı
- 7 Araç 7 CEA İ&D aracı
- 8 Araç 8 CEA iş tanımları
- 9 Araç 9 Yeni personel ve gönüllüler için CEA hakkında bilgilendirme
- 10 Araç 10 Davranış Kuralları Hakkında Bilgilendirme
- 11 Araç 11 Planlara ilişkin CEA kontrol listesi
- 12 Araç 12 CEA örnek vaka çalışması şablonu
- 15 Araç 15 Geri Bildirim araç seti

MODÜL 3

TOPLULUK KATILIMI VE HESAP VEREBİLİRLİĞİN KURUMSALLAŞTIRILMASI

Kurumsallaştırma nedir?

Topluluk katılımı ve hesap verebilirliğin kurumsallaştırılması, bu yaklaşımın kuruluş DNA'sının veya olağan işlemlerin bir parçası haline getirilmesi anlamına gelir. Topluluk katılımı, programın veya afet müdahale döngüsünün her aşamasında, her faaliyetin öngörülebilir, sistematik bir parçası haline gelinceye kadar topluluk katılımının strateji, politika, plan ve çalışma şekillerine entegre edilmesini ifade eder. Bunu gerçekleştirmek için Ulusal Derneğin, yeterli finansman, personel çalışma süresi ve yöneticilerin desteğiyle birlikte, topluluklara hesap verebilirliğin güçlendirilmesini kurumsal bir öncelik haline getirmesi gerekir. Aşağıdaki eylemler **belirli bir kişinin sorumluluğu olmayıp** (örneğin; topluluk katılımı ve hesap verebilirliğe öncülük eden), **tüm Ulusal Dernek** bu konu üzerinde birlikte çalışacaktır.

Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik neden kurumsallaştırılmalı?

Topluluk Katılımının...

- Tüm program ve operasyonlarda aynı yüksek kalitede gerçekleşmesi için
- Etkili programlama için gerekli olduğu anlaşılması için
- Program veya operasyon yöneticisinin kişiliğine bağlı olmaması için
- Bundan böyle bir tercih, ekleme veya yalnızca 'tercihen iyi bir seçenek' olmaması için
- Yeterli finansman veya zaman olmadığında sonlandırılmaması için
- Program veya operasyon bittiğinde sona ermemesi için
- Topluluk katılımını savunanlar kuruluştan ayrıldığında durdurulmaması için
- Kendilerinden ne beklendiği de dahil olmak üzere tüm personel ve gönüllüler tarafından anlaşılması için.

Yemen 2017 Gönüllü Abdulhakim bir kadına kolera hastalığından nasıl korunacağı konusunda yol gösterdikten sonra ikisi OK işareti yapıyor. © EPA



Topluluk katılımı ve hesap verebilirliğin kurumsallaştırılmasına yönelik asgari eylemler ve rehberlik

1 Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik anlayışını ve kapasitesini Ulusal Dernek kapsamındaki tüm seviyelerde güçlendirin

Nasıl yaparım?

» Yöneticilerin desteğini alın

- Yöneticiler, hesap verebilirliği bir öncelik olarak görmüyorsa, o zaman personeli de o şekilde görmeyecektir; dolayısıyla da hesap verebilirlik strateji, politika ve bütçelere entegre edilmeyecektir
- Daha güçlü topluluk katılımının, kendileri için önemli olan konular üzerinde görülebilecek faydalar konusunda yöneticileri bilgilendirin. Örneğin; Ulusal Derneğin itibarını artırabilir; ortaklarla güven tesis edebilir; yeni finansman çekebilir; verimliliği arttırabilir; finansal sürdürülebilirliğe katkı sağlayabilir.

Araçlar: 1 Yöneticiler için CEA hakkında bilgilendirme

» Bir topluluk katılımı ve hesap verebilirlik politikası geliştirin

- Ulusal Derneğin taahhüt ettiği noktaları ortaya koyan ve personel ve gönüllülere yönlendirme sağlayan bir topluluk katılımı ve hesap verebilirlik politikası geliştirmek üzere kuruluştaki kilit insanlarla bir çalıştay düzenleyin
- Politikanın dayanağı olarak Hareket genelindeki Asgari Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik Taahhütlerinden yararlanın (sayfa 21)
- İyi topluluk katılımı anlayışı doğrultusunda, çeşitli personel ve gönüllülere danışarak politika geliştirilmelidir. Bu durum, politikanın sahiplenilmesini teşvik edecek ve uygulamayı iyileştirecektir.

Araçlar: 2 CEA Politikası şablonu

» Bir topluluk katılımı ve hesap verebilirlik stratejisi veya planı geliştirin

- Faaliyet, zaman çizelgeleri, sorumluluklar, göstergeler ve bütçeyi dahil edin
- Şube personeli ve gönüllüler dahil olmak üzere kuruluş genelindeki kilit insanlarla bunu geliştirin. Topluluklara karşı sorumlu olmak, karşılıklı bir sorumluluk olup, dolayısıyla bu sorumluluğun yerine getirilmesine yönelik planın da karşılıklı olması önem taşır
- Ulusal Derneğin toplulukların katılımını nasıl sağladığı konusundaki güçlü ve zayıf yönleri belirlemek ve bir strateji ve iş planında hangi alanlara odaklanılması gerektiğiyle ilgili rehberlik yapmak için bir öz değerlendirme gerçekleştirmek amacıyla topluluk katılımı ve hesap verebilirlik eğitimi¹⁵ne dördüncü bir gün ekleyin
- Plan veya stratejiyi düzenli olarak gözden geçirin ve güncelleyin

Araçlar: 3 CEA öz değerlendirme ve planlama çalıştay 4 Şablon CEA Stratejisi

5 Şablon CEA iş planı 6 CEA bütçeleme aracı

» Ulusal Derneğin topluluklara karşı nasıl sorumlu olduğunu ölçmek için temel performans göstergelerini (KPI) hayata geçirin

- Temel performans göstergeleri, hesap verebilirliğin yöneticiler tarafından benimsenmesini, yürütülmesini ve izlenmesini; hedeflere ulaşılmadığında harekete geçilmesini destekler
- Yöneticiler, PMER, NSD ve program ve operasyon personeliyle, Ulusal Dernek için hangi KPI'nın (veya KPI'ların) en mantıklı olduğunu müzakere edin
- KPI'yı topluluk katılımı ve hesap verebilirlik politika ve planının yanı sıra kurumsal stratejiye ve yıllık plana dahil edin.

Araçlar: 7 CEA İ&D aracı

» Personeli ve gönüllüleri, topluluk katılımı ve hesap verebilirlik konusunda eğitin

- Gönüllüden departman başkanına kadar tüm personelin, toplulukların etkili bir biçimde çalışmalarına katılımını sağlama anlayışı, bilgisi ve kapasitesine sahip olması gerekir
- Program ve operasyonlara entegrasyonu ve kurumsallaşmayı desteklemek amacıyla yönetim ve personele üç günlük topluluk katılımı ve hesap verebilirlik eğitimi verin
- Toplulukların katılımını uygulamalı olarak sağlamalarına destek olmak için şube personeli ve gönüllüler için iki günlük eğitim başlatın
- Diğer ilgili eğitimlere topluluk katılımı oturumları ekleyin
- **Eğitimleri bırakmayın!** Bir geri bildirim mekanizmasının oluşturulmasından katılımcı planlama yaklaşımlarının kullanılmasına kadar, topluluk katılımını artırmak için personelin desteklenmesini ve personele danışmanlık yapılmasını sağlayın.

Tüm eğitim paketleri [topluluk katılımı merkezindedir](#)¹⁶



Birleşik Krallık, 2021 Heathrow Havalimanında İngiliz Kızılhaçı gönüllüleri Birleşik Krallığa yerleşen Afgan aileleri karşılıyor. Aynı zamanda manevi destek de sunan Gloria, ülkeye ulaşan ailelere gıda, giyecek ve oyuncak veren kişiler arasında.
© Alicia Melville-Smith / İngiliz Kızılhaçı

● Hareket içinden örnekler

Kenya Kızılhaçı, kurumsallaşma ve yöneticilerin desteği açısından zamanlamayı çok önemli bulmaktadır

Kenya Kızılhaçı (KRCS), yeni hesap verebilirlik yaklaşımlarını önce bir programda deneyip, sonra kuruluş genelinde hesap verebilirliği yaygınlaştırmaya yönelik bir strateji geliştirmek için bu bilgiyi kullanarak topluluk katılımı ve hesap verebilirliğin kurumsallaştırılmasını başlatmıştır. Tüm personel ve gönüllülerin eğitilmesi; ulusal bir geri bildirim ve şikayet sisteminin kurulması; hesap verebilirlik tedbirlerinin tüm yeni program ve operasyonlara standart olarak eklenmesi; KRCS'nin yeni stratejik planına hesap verebilirliğin entegre edilmesi; hesap verebilirlik sorumluluklarının personel iş tanımları ve değerlendirmelerine eklenmesi faaliyetler arasında yer alır. Operasyonla ilgili bir örnek vaka çalışmasında KRCS'nin topluluklara duyduğu güveni artırdığı, programların etkisini iyileştirdiği ve toplulukta daha güçlü sahiplenme duygusu ve proje sürdürülebilirliği inşa ettiği tespit edilmiştir. Yaşanan zorluklar ve alınan dersler de dahil olmak üzere KRCS'nin topluluk katılımını nasıl kurumsallaştırdığını öğrenmek için [raporu okuyun](#)¹⁷ veya [videoyu izleyin](#)¹⁸.

Burundi Kızılhaçı, şube gönüllülerinin eğitilmesinin önemini anlamıştır

Burundi Kızılhaçı, topluluklarla en yakından çalışanların şubeler olması bakımından, şube personeli ve gönüllüleri için topluluk katılımı hakkında eğitimler başlatmaya karar vermiştir. Bir Şube Sekreteri, bu eğitimler sonrasında gördüğü değişimi anlatmıştır: *"Daha önceki çalışma şeklimizde ofisimizde kalarak topluluk içinde sorun hakkında düşünür, sonra da sorunu çözmeye çalışırdık. Ama topluluğun içine girdiğimizde bölgedeki en acil ihtiyaçların bizim düşündüklerimiz olmadığını anlıyorduk. Önceden topluluğu faydalanıcı olarak görüyorduk. Şimdi ise onların ortak ve katılımcılar olduklarını biliyoruz."*



Burundi, 2009 Kızılhaç'ın yerel gönüllü çalışanları, bir köyde birkaç hafta veya ay sonra sivrisinek ağlarının hala gerektiği gibi kullanılıp kullanılmadığını kontrol ediyor. © Bob van Mol / IFRC

Topluluk katılımı ve hesap verebilirliği güçlendirmek ve kurumsallaştırmak için, finansman ve personel dahil olmak üzere kaynak ayırın

Nasıl yaparım?

» Çekirdek fonları topluluk katılımı ve hesap verebilirliği kurumsallaştırmaya ayırın

- Ulusal Derneğin yıllık çekirdek fonlarından belirli bir payı, personel görevleri, Ulusal Dernek genelindeki geri bildirim mekanizmaları veya hiçbir bağışçı fonu olmayan şubelerde eğitim gibi projeye ilgisi olmayan topluluk katılımı maliyetlerine ayırın; mesela %5'lik bir pay
- Tüm program ve operasyon bütçelerine topluluk katılımı için bir pay ekleyin ve bu payın esnek bir şekilde kullanılabilmesini sağlayın
- Topluluk katılımını bağışçı tekliflerine dahil edin. Bağışçılar reddederse, bunun kurumsal bir taahhüt olduğunu ve isteğe bağlı ekstra bir durum olmadığını açıklayın ve topluluk katılımı ve hesap verebilirlik stratejisini paylaşın
- Hesap verebilirliğin kurumsallaştırılması için Ulusal Derneğe yardım edip etmeyeceklerini ortaklara sorun. Bağışçıların bu konuya dikkatinin artmasıyla birlikte birçok ortağın bu soruya olumlu yanıt vermesi olasıdır.

Araçlar: 6 CEA bütçeleme aracı

» Topluluk katılımı ve hesap verebilirliğe liderlik yapacak personeli belirleyin

- Yaklaşımı savunacak, eğitimler verecek ve yaklaşımın Ulusal Dernek geneline entegre edilmesine yönelik çalışmalara liderlik yapabilecek kişiler
- Topluluk katılımı liderlerinin bunu ileriye götürecek beceri, tutku ve zamanının bulunması gerekir; yani çok sayıdaki 'işlerinden' birisi olmamalıdır
- Görevi, meslektaşları ve yöneticileri etkileyebilecek şekilde, kuruluş içinde doğru seviyede ve yerde konumlandırın
- Her şubede topluluk katılımı irtibat kişilerini belirleyin.

Araçlar: 8 CEA iş tanımları

● Hareket içinden örnekler

Topluluk katılımı personeli ve irtibat kişileri, Yunanistan Kızılhaçı bünyesinde yaklaşımı ileriye götürmektedir

Göç müdahalesinin ardından Yunanistan Kızılhaçı (HRC), Sosyal Refah Dairesi bünyesinde Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik (CEA) Koordinatörü pozisyonu oluşturmuştur. CEA koordinatörü, topluluk katılımını entegre etmeye ve yaygınlaştırmaya ilişkin teknik destek ve tavsiye sunarak tüm HRC birim ve programlarıyla yakın iş birliği içinde çalışan, diğer pozisyonlarla kesişen alanları olan bir pozisyonudur. Her HRC programı için asgari standartları ortaya koyan resmi Standart Operasyon Prosedürlerinin (SOP) topluluk katılımı ve hesap verebilirlik yönünde geliştirilmesinde anahtar konumunda olmuştur. SOP; toplantılar, görüşmeler, Ulusal Dernek kapsamındaki ilgili tüm irtibat kişilerinden alınan geri bildirim ve incelemelerle birlikte altı ay sürmüş, HRC programlarının çoğunluğu tarafından onaylanan kapsamlı ama basit bir belge oluşturmuştur. Bir [örnek vaka çalışmasında](#)¹⁹ HRC bünyesindeki CEA personeli ve irtibat kişilerinin olumlu tutumu, tutkusu ve bağlılığının, daha güçlü hesap verebilirliğin yaygınlaştırılarak Ulusal Derneğin hedef ve stratejilerine yerleştirilmesine katkıda bulunduğu tespit edilmiştir.

Ortak desteğinin Nepal Kızılhaçı için önemi

Nepal Kızılhaçı'na (NRCS) dair bu [örnek incelemesinde](#)²⁰ Ulusal Derneğin ve ortağı İngiliz Kızılhaçı'nın topluluk katılımı ve hesap verebilirliğe kaynak sağlamak üzere güçlü bir taahhütte bulunmasının başarı açısından çok önemli olduğu tespit edilmiştir. Bu destek, kendini adanmış CEA personelinin işe alınmasına, 650'den fazla kişinin topluluk katılımı hakkında eğitilmesi ve uyum sağlamasına, çeşitli topluluk katılımı faaliyetleri için fon sağlanmasına olanak vermiştir. Bu işe, topluluk katılımı ve hesap verebilirliğin hibe başvurularına yerleştirilmesi ve hesap verebilirlik çerçevelerinin oluşturulması dahil olmak üzere NRCS kapsamında bu anlayışın kurumsallaştırılmasının teşvik edilmesine yardımcı olmuştur.



Yunanistan, 2016 Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu ve dünya genelindeki Ulusal Derneklerin desteğiyle, Yunanistan Kızılhaçı Yunanistan'a ulaşan göçmenlere yardım, sağlık hizmeti ve psiko-sosyal destek sunmaya devam ediyor.
© Mirva Helenius / Finlandiya Kızılhaçı

Meksika 2018

Sandra Patricia Estrada Fuentes, Florina Flores Carmona ile birlikte yaşanan bir depremin ardından çıkan yangının büyük bir kısmını yuttuğu evinin yanında yürüyor. Meksika Kızılhaçı gönüllüleri gıda, su, sığınak, tıbbi yardım, geçici barınak, psiko-sosyal destek, kişisel hijyen malzemeleri, hane temizlik setleri, battaniye, yatak, ocak ve daha fazlasını temin etti.

© Daniel Cima / Amerika Kızılhaçı



3

Topluluk katılımı ve hesap verebilirliğin tüm personel ve gönüllülerin çalışma şekli haline gelmesi için Ulusal Dernek strateji, değer, plan, politika ve araçlarının tamamına topluluk katılımı ve hesap verebilirliği entegre edin

Nasıl yaparım?

» Ulusal Derneğin misyon beyanları, yönetmelikleri, temel değerleri, kurumsal stratejisi ve politikalarına hesap verebilirlik taahhütlerini dahil edin

- Bunun yapılması, söz konusu anlayışın kurumsal kültüre yerleştirilmesine yardımcı olur ve personele ve ortaklara bunun kuruluş için öncelik olduğu mesajını verir
- Ulusal Derneğin değerleri, misyon beyanı veya yönetmeliklerine şeffaflık, katılım ve cevap verebilirliği ekleyin. Size yardımcı olması için 21. sayfada yer alan Hareket genelindeki CEA Taahhütlerinden yararlanın
- Ulusal Dernek kurumsal stratejisi gözden geçirilirken topluluk katılımı ve hesap verebilirliği dahil edin
- Yeni politikalar geliştirilirken veya mevcut politikalar gözden geçirilirken hesap verebilirlik taahhütlerini ekleyin.

» Ulusal Derneğin yıllık planları, bütçeleri ve teknik sektörlerin plan, araç ve kılavuz ilkelerine topluluk katılımı ve hesap verebilirliği entegre edin

- Böylece personel, kendilerinden ne beklediği konusunda tavsiye almak için başka yerlere bakmak zorunda kalmaz ve diğer alanlarla kesişen bir yaklaşım olduğu vurgulanır
- Topluluk katılımı faaliyetlerini, zaman çizelgelerini, göstergelerini ve bütçesini Ulusal Derneğin yıllık planına dahil edin
- Topluluk katılımının diğer sektörlerin plan, araç ve kılavuzuna daha açık bir şekilde dahil edilip edilemeyeceğini kontrol edin ve herhangi bir yeni araç veya kılavuz ilkelerine dahil edin.

Araçlar: 7 CEA İ&D aracı 5 Şablon CEA iş planı

» Toplulukların katılımını sağlama ve topluluklara hesap verebilirlik beklentilerini personel ve gönüllü iş tanımlarına, göreve başlatma ve değerlendirme süreçlerine dahil edin

- Bu sayede topluluk katılımı herkesin görevinin bir parçası olarak görülür ve personel ve gönüllülerden ne beklediği netleştirilmiş olur
- Tüm personel ve gönüllülerin Kızılay ve Kızılhaç ve/veya Ulusal Dernek Davranış Kuralları hakkında bilgilendirilmesini, bu kuralları anlamalarını ve imzalamalarını sağlayın
- Topluluk katılımı sorumluluk ve yetkinliklerini ilgili tüm görev tanımlarına dahil edin ve değerlendirmeler sırasında performansı değerlendirin
- Yeni personel, gönüllüler ve yönetim üyeleri için göreve başlatma süreçlerine topluluk katılımı ve hesap verebilirlik hakkında bir bilgilendirme dahil edin

Araçlar: 8 CEA iş tanımları 9 Yeni personel ve gönüllüler için CEA hakkında bilgilendirme 10 Davranış Kuralları hakkında Bilgilendirme

» Topluluk katılımı ve hesap verebilirliği PMER süreçlerine dahil edin

- Planların toplulukların katılımını sağlamaya yönelik faaliyetler ve bütçe içerdiğinden emin olmak için onaylanmadan önce tüm planlar kontrol edilir
- Tüm planlar hesap verebilirlik seviyelerini ölçülmesine yönelik göstergeler içerir
- Topluluk geri bildirimi dahil edilir ve izleme verileriyle birlikte gözden geçirilir
- Raporlar, topluluk geri bildirimleri ve Ulusal Derneği hesap verebilirlik taahhütlerini nasıl yerine getirdiği hakkında bir bölüm içerir
- Veriler, gruplar genelindeki farklı ihtiyaç ve eksikliklerin daha iyi anlaşılması için cinsiyet, yaş ve engellilik haline göre (en azından) ayrılmalıdır. Acil durumlarda PGI asgari standartlarına ve araç setine bakınız ²¹
- Topluluk katılımı yaklaşımlarının, program ve operasyonların kalitesini ve etkisini iyileştirdiği örnekler bulun.

Araçlar: 11 Planlara ilişkin CEA kontrol listesi 7 CEA İ&D aracı 15 Geri Bildirim seti
12 CEA örnek vaka çalışması şablonu

4

Ulusal Dernek için, hassas şikâyetlerin yönetilmesine ilişkin süreçlerle birlikte bir topluluk geri bildirim mekanizması oluşturun

Nasıl yaparım?

» Bkz. Modül 6: Bir geri bildirim mekanizması oluşturmak üzere adım adım rehberlik sunan Topluluk Geri Bildirim Mekanizmaları (sayfa 103)

Ulusal Dernek genelinde sabit bir geri bildirim mekanizması, Ulusal Derneğin yeni bir geri bildirim mekanizması oluşturmak zorunda olmadığı ve topluluk geri bildirimlerini sürekli olarak toplayıp yanıt verebileceği anlamına gelir.

Araçlar: 15 Geri Bildirim seti

● Hareket içinden örnekler

Topluluk katılımının Malavi Kızılhaçı stratejik planına entegre edilmesi, personele bir mesaj verir

Malavi Kızılhaçı (MRC), topluluk katılımı ve hesap verebilirliği kuruluş genelinde çalışma şekli olarak tesis etmek için bir dönüşüm sürecinden istifade etmiştir. Topluluk katılımı, programın kalitesiyle ilişkilendirilmiş ve yeni Planlama, Kalite ve Öğrenme (PQL) departmanına yerleştirilmiştir. Yönetim, topluluklara karşı artan sayıda hesap verebilir olma taahhüdünü 2019-2021 Stratejik Planına dahil etmiştir. Bu da, artık yaklaşımı çalışmalarına entegre etme konusunda daha istekli olan personel arasında yaklaşımın profilini yükseltmiştir. Bir program yöneticisi şöyle açıklamıştır: “Programlar stratejik plan olmadan ilerleyemez ve biz topluluk katılımı ve hesap verebilirliği o plana yerleştiriyoruz. Böylece artık onun üzerinde duruluyor ve programlarımıza bu yaklaşımı yansıtabiliyoruz.” Üst düzey yöneticiler, topluluğa hesap verebilirlik taahhütlerini arttırma eğiliminde olduklarını, çünkü bunun Ulusal Derneğin bütünlüğüne katkıda bulunduğunu açıklamıştır.

Myanmar Kızılhaçı, kuruluş genelinde hesap verebilirliğe asgari standartlar ilave etti

Myanmar Kızılhaçı (MRCS), ‘tüm programlar, bir grup minimum hesap verebilirlik standardını temel alan bir topluluk katılımı bileşeni kapsmalıdır’ hedefini strateji planına dahil etmiştir. MRCS, bu hedefin uygulanması için kuruluş genelinde destek oluşturmak amacıyla, program veya operasyonların yürütülmesine dahil olmayan şubeler de dahil olmak üzere tüm departman ve şubelerden gelen insanları bir araya getiren bir çalıştay düzenlemiştir. Stratejik planın yanı sıra, topluluk katılımı artık Ulusal Derneğin Ortaklık Çerçevesi, PMER Çerçevesi ve araçları, İletişim Politikası, Afet Yönetimi SOP ve müdahale araçları, eğitim paketleri, toplum temelli program kılavuzu ve şube planları ve raporlama şablonları dahil olmak üzere MRCS çerçeve, araç ve kılavuz ilkeleri geneline entegre edilmiştir. [Raporun tamamını okuyun²²](#).

Topluluk katılımının IFRC ve ICRC kılavuz ilkelerine entegre edilmesi

IFRC’nin Saha Yöneticilerine yönelik Güvenli ve Onurlu Defin (SDB) Uygulama Kılavuzu²³ ve ICRC’nin Aile Bağlarının Yeniden Tesisi (RFL) Stratejisi²⁴ topluluk katılımı ve hesap verebilirliğin başka bir teknik sektörün kılavuz ve kaynaklarına iyi düzeyde entegre edildiğine dair iyi örneklerdir. CEA personeli, Doğu Afrika ve Kongo Demokratik Cumhuriyeti’ndeki Ebola müdahalelerinden alınan derslerden yararlanarak SDB kılavuz ilkelerinin gelişmesine katkıda bulunmuştur. Topluluk katılımının önemi baştan sona entegre edilmiştir ve topluluğun dahil edilmesi ve SDB ekibine topluluk katılımından sorumlu bir kişinin eklenmesi hakkında özel bölümler vardır. ICRC’nin RFL stratejisi, topluluk katılımını kilit kolaylaştırıcılarından birisi olarak kapsamış ve hizmetlerin etkilenen kişilerle birlikte esnek bir şekilde geliştirilmesinin ve sunulmasının şart olduğunu belirtmiştir.

KURUMSALLAŞTIRMANIN ÖLÇÜLMESİNE YÖNELİK TOPLULUK KATILIMI VE HESAP VEREBİLİRLİK GÖSTERGELERİ

(Daha fazla seçenek için bkz. Araç 7: CEA İ&D aracı)

Bu, kurumsallaştırmanın ölçülmesine yönelik göstergelerden oluşan ve seçilebilir temel performans göstergeleri opsiyonları barındıran bir menüdür. Bunların tamamının kullanılması gerekmez, fakat topluluk üyelerinin gözünden performansı izleyen birkaçını dahil etmeye çalışın. Herhangi bir eksikliğin tespit edilebilmesi için topluluk üyelerinden edinilen verilerin, cinsiyet, yaş ve engellilik haline göre (en azından) ayrılması şarttır..

Temel performans göstergeleri

- Ulusal Dernek tarafından sağlanan desteğin şu anda en önemli ihtiyaçlarını giderdiğini düşünen topluluk üyelerinin yüzdesi
- Ulusal Derneğin destek sağlarken görüşlerini dikkate aldığını düşünen topluluk üyelerinin yüzdesi
- Topluluk katılımına ilişkin faaliyetler ve bütçe içeren Ulusal Dernek program ve operasyonlarının yüzdesi (örneğin; bilgi paylaşımı, katılım ve geri bildirim hakkındaki faaliyetler)
- CEA'ya ilişkin Hareket genelindeki taahhütleri veya asgari eylemleri entegre eden Ulusal Dernek politika, strateji ve prosedürlerinin yüzdesi (örneğin; afet müdahale, sağlık, toplumsal cinsiyet, koruma, iletişim, personel ve gönüllü yönetimi)

Kurumsallaştırma göstergeleri

- Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik alanında eğitim almış personel, gönüllü ve yöneticilerin yüzdesi
- Ulusal Derneğin yıllık fonlarının topluluk katılımı ve hesap verebilirliğin kurumsallaştırılmasına harcanan yüzdesi
- Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik personelinin liderliğindeki ayların sayısı
- Ulusal Dernek stratejisi ve/veya yıllık plan, topluluk katılımı ve hesap verebilirlikle ilgili hedefleri, göstergeleri ve bütçeyi içerir
- Ulusal Derneğin aldığı ve yanıt verdiği geri bildirimlerin yüzdesi
- Geri bildirim veya şikayetlerine karşılık alan kişilerin yüzdesi

Topluluk katılımı ve hesap verebilirliğe imkan veren bir ortamın oluşturulması

Topluluklara karşı gerçekten hesap verebilir olunması, çift yönlü iletişim, katılım, şeffaflık ve yetki paylaşımına değer veren ve bunları destekleyen bir kurumsal kültürün varlığını gerektirir²⁵.

Söylediklerini yapma: İyi düzeyde dahili hesap verebilirlik, harici hesap verebilirliği destekler

Yetersiz dahili iletişim, bilgi paylaşımını sınırlandırarak daha güçlü topluluğa hesap verebilirliğe karşı engel görevi görebilir. Gönüllüler, planlar ve bilgiler kendileriyle paylaşılmadığı için ve yöneticiler onların önerilerini dinlemedikleri için hayal kırıklığına uğramış hissettiklerini bildirmişlerdir. Personel ve yöneticiler arasındaki dahili geri bildirimde bulunma ve geri bildirim alma korkusu veya isteksizliği, topluluk geri bildirimlerinin önemini sarsmaktadır. Ancak personel ve gönüllüler, kendi çalışma hayatlarında iyileştirilmiş katılımın faydalarını kişisel olarak deneyimlediklerinde, bu yaklaşımın topluluklarla çalışma şekillerine yansıtılması daha kolay hale gelir. Aslında harici olarak hesap verebilir olmak için dahili olarak 'söylediklerimizi yapmamız' gerekir.

Nasıl?

- Birimler ve genel merkez ile şubeler genelinde, yöneticiler, personel ve gönüllüler arasındaki dahili iletişimi güçlendirin. Örneğin, düzenli olarak yapılan personel ve gönüllü toplantıları (çift yönlü görüşmeye zaman ayırarak) veya dahili bir bülten aracılığıyla iletişim güçlendirilebilir.
- İletişim ve kolaylaştırma becerileri gibi beceriye dayalı eğitimler verin ve bu becerileri iş tanımlarına dahil edip, işe alımlarda bu yetkinlikleri değerlendirin
- Personel ve gönüllüler için, yöneticilerin geri bildirimi hoş karşıladığı, ileri sürülen konular doğrultusunda hareket ettiği ve iyileştirme için araç olarak kullandığı dahili bir geri bildirim mekanizması kurun. Örneğin; COVID-19 pandemisi boyunca gönüllülük yaparken yaşadıkları deneyimleri sormak için Afrika genelindeki Ulusal Dernek gönüllüleriyle çevrimiçi bir anket paylaşılmıştır²⁶.
- Ulusal Dernek planlama süreçleri; stratejiler, yıllık planlar ve yeni programlar dahil olmak üzere personel ve gönüllülere aktif katılım sağlamaları için zaman ve mekân vermelidir.
- Ulusal Dernek gönüllü ve üye bileşimi, topluluklardaki farklı kimlikleri ve her türlü marjinal, risk altındaki veya yetersiz temsil edilen grubun gönüllü tabanına dahil edilmesini sağlamak üzere gösterilen inandırıcı bir çabayı yansıtmalıdır.

Öğrenme kültürü

İyi hesap verebilirlik, daha önceki hataların tekrarlanmaması anlamına gelir. Ancak bu durum, geçmişteki başarıların ve başarısızlıkların belgelendirildiği, bunlara herkesin kolaylıkla erişilebildiği ve kuruluş genelinde ve ortaklarla yaygın olarak paylaşıldığı bir öğrenme ve paylaşım kültürüne dayanır.

Nasıl?

- En iyi uygulamalar, alınan dersler, değerlendirmeler, izleme verileri, önceki müdahalelerden elde edilen analizler ve topluluk geri bildirimlerinin gelecekteki program ve operasyonların tasarısına bilgi vermek üzere halihazırda mevcut olmasını sağlayacak bir bilgi yönetimi sistemi geliştirin
- İşler yolunda gitmediğinde nedenini araştırın ve başkalarının da bu deneyimden ders alabilmesi ve aynı hatalardan kaçınabilmesi için kuruluş içinde yaygın olarak paylaşın.

Programlarda topluluk katılımı ve hesap verebilirliğe ilişkin asgari eylemler



1 İhtiyaç değerlendirmesi ve bağlam analizi

1. Topluluk hakkındaki mevcut bilgileri araştırın
2. Değerlendirmenin planlanması sürecine topluluğu dahil edin
3. Değerlendirmenin amacı ve nasıl açık ve dürüst bir şekilde iletişim kurulacağı konusunda gönüllüleri bilgilendirin veya eğitin
4. Bağlamı, insanların ihtiyaç ve kapasitelerini anlamak için zaman ayırın
5. İhtiyaç değerlendirmelerine toplulukların katılımının en iyi şekilde nasıl sağlanacağı hakkında sorular ekleyin

2 Planlama ve tasarım

6. Topluluk üyeleri ve kilit paydaşların, kadınlar, erkekler, erkek çocuklar ve kız çocuklar ve marjinal veya risk altındaki gruplar dahil olmak üzere programın planlanmasına dahil edilmesi gerekir
7. Planların ihtiyaç ve beklentilere uyduğundan emin olmak amacıyla planları uygulamadan önce topluluk ve diğer paydaşlarla birlikte çapraz kontrol edin
8. Bilgilerin nasıl paylaşılacağını, topluluk katılımının nasıl destekleneceğini ve geri bildirimlerin nasıl yönetileceğini ana hatlarıyla çizerek, topluluk katılımı ve hesap verebilirlik faaliyetlerini ve göstergelerini program planlarına ve bütçesine dahil edin



3 Uygulama ve izleme

9. Farklı gruplara ulaşmak için en iyi yaklaşımlardan faydalanarak program hakkındaki bilgileri düzenli olarak topluluk üyeleriyle paylaşın
10. Marjinal veya risk altındaki gruplar dahil olmak üzere, programın yönetilmesi ve yönlendirilmesi sürecine aktif topluluk katılımına olanak verin
11. İnsanların program hakkında nasıl soru sorabileceklerini, öneride bulunabileceklerini veya endişelerini ifade edebileceklerini bildiklerinden emin olarak, topluluk geri bildirimlerini toplayın, analiz edin ve yanıtlayın
12. Topluluk geri bildirimlerini ve izleme verilerini esas alarak program faaliyetleri ve yaklaşımlarını düzenli olarak inceleyin ve düzenleyin

4 Değerlendirme ve öğrenme

13. Değerlendirmenin planlanması ve bulguların müzakere edilmesi sürecine toplulukları dahil edin
14. Programdan memnun olup olmadıklarını, programın nasıl sunulduğunu ve nelerin iyileştirilebileceğini topluluk üyelerine sorun.

Yardımcı olacak araçlar

5 Araç 5: CEA çalışma planı şablonu

6 Araç 6: CEA bütçeleme aracı

7 Araç 7: CEA İ&D aracı

10 Araç 10: Davranış Kuralları hakkında bilgilendirme

13 Araç 13: Değerlendirmelerde CEA aracı

14 Araç 14: Gönüllüler için S&C sayfası

15 Araç 15: Geri bildirim seti

16 Araç 16: FGD kılavuzu

17 Araç 17: Topluluk toplantıları aracı

18 Araç 18: Seçim kriterlerine yönelik katılımcı yaklaşımlar

19 Araç 19: İletişim yöntemleri matrisi

20 Araç 20: Çıkış stratejisi kılavuzu

MODÜL 4

PROGRAMLARDA TOPLULUK KATILIMI VE HESAP VEREBİLİRLİK

Bu modül, analizden son değerlendirmeye kadar program döngüsü genelinde topluluk katılımının entegre edilmesine yönelik 14 asgari eylemi kapsamaktadır. Yardımcı araçlara bağlantı verilerek, her eylemin nasıl yerine getirileceğine dair uygulamalı kılavuz sunulmuştur. Bu eylemler herhangi bir teknik sektör içindeki herhangi bir türde programa entegre edilebilir ve bir programın iyi düzeyde topluluk katılımına sahip olduğundan emin olmak için bir kontrol listesi olarak kullanılabilir.

Unutmayın:

- 14 eylemin tamamı yeni değildir; birçok Ulusal Dernek halihazırda bu eylemlerin birçoğunu programları kapsamında uygulamaktadır. Halihazırda nelerin yapıldığını çapraz kontrol etmek ve topluluk katılımının hangi noktalarda iyileştirilebileceğini tespit etmek amacıyla bu kılavuzu kullanın
- 14 eylemin tamamı mümkün değilse endişelenmeyin; ufak adımlarla başlayın, mevcut iyi uygulamalar üzerine eklemeler yaparak bu adımları geliştirin ve ne mümkünse onu yapıp yavaş yavaş güçlendirin
- Topluluk katılımının bir programın başlangıcından itibaren dahil edilmesi en iyisi olacaktır; çünkü bu durumda planlı ve bütçeli olur. Ancak program halihazırda başlamışsa, topluluk katılımını artırmak amacıyla şu aşamada hangi eylemlerin güçlendirilebileceğini veya eklenebileceğini değerlendirmek için bu kılavuzdan faydalanın
- Buradaki eylemler ve rehberlik, acil durum operasyonlarına uygulanabilir, ancak bir müdahalenin ilk aşamalarında 14 eylemin çok yoğun olabileceği fark edilerek, zaman kısıtlı olduğunda üzerinde durulacak temel eylemler bu kılavuzun sonraki modülünde ana hatlarıyla verilmektedir
- Herhangi bir istenmeyen olumsuz sonucun ortaya çıkıp çıkmayacağını düzenli olarak analiz edin Örneğin; büyük ölçekli gıda dağıtımları yoluyla piyasaların istikrarını bozmak, toplulukların geri bildirimlerini devletlerle paylaşarak toplulukları riske atmak veya hassas meseleleri sosyal medya üzerinde tartışmak suretiyle.

TOPLULUK VERİLERİNİN ETİK BİR ŞEKİLDE TOPLANMASI VE KULLANILMASI

Analizlerden, geri bildirim mekanizmalarından, izlemelerden ve değerlendirmelerden elde edilen veriler dahil olmak üzere tüm topluluk verilerinin etik bir şekilde toplanması, saklanması ve kullanılması gerekmektedir. Aşağıdakiler de bu kapsama dahildir:

Veri koruma: İnsanların kişisel verilerini emniyetli ve güvenli bir biçimde, insanların güvenliğini, onurunu veya mahremiyetini riske atmayacak şekilde saklayın. Ulusal Derneğin veri koruma politikasına uyun veya [ICRC veri koruma el kitabına](#)²⁷ ya da [IFRC'nin veri koruma politikasına](#)²⁸ başvurun.

Bilgilendirilmiş onam: Görüşmelerden önce katılımcıların bilgilendirilmiş onam vermesi gerekmektedir. Bilgilendirilmiş onam, katılımcıların bilgilerinin neden toplandığını ve nasıl kullanılacağını, katılımlarının ne kadar zaman alacağını, gizlilik ve geri çekilme haklarını bildikleri anlamına gelir.

Etik veri toplamaya ilişkin temel standart ve uygulamaların bir listesi için [IFRC'nin Proje/Program İzleme ve Değerlendirme Kılavuzuna](#)²⁹ (sayfa 20) ve [IFRC Değerlendirme Çerçevesine](#)³⁰ başvurun.

Değerlendirme ve bağlam analizi

Değerlendirme aşaması sırasında topluluk katılımı ve hesap verebilirliğe ilişkin minimum eylemler, değerlendirmenin açık, katılımcı ve şeffaf olmasını destekler ve topluluk bağlamı, ihtiyaçları, öncelikleri ve kapasitelerine dair eksiksiz fikir edinmesini sağlar.

1 Topluluk hakkındaki mevcut bilgileri araştırın

Değerlendirmeler zaman alıcıdır; dolayısıyla halihazırda hangi verilerin mevcut olduğunun kontrol edilmesinde fayda vardır. Böylece zaman ve fondan tasarruf edilir, gereksiz sorular bertaraf edilir, topluluk bağlamına ilişkin anlayış oluşur ve topluluklardaki değerlendirme yorgunluğu önlenir³¹.

Nasıl yaparım?

» İçeriye bakın

- İhtiyaç değerlendirmeleri, bağlam analizleri, izleme verileri, topluluk geri bildirimleri veya benzer konumlardaki önceki program ve operasyonlardan elde edilen değerlendirmelere içeriden bakın
- Topluluğun nasıl işlediği ve haberdar olunacak konular hakkında fikirlerini almak için şube personeli ve gönüllülerle konuşun
- Hareket belge kitaplığı ve kaynaklarını inceleyin:
 - IFRC Go <https://go.ifrc.org/>
 - Go üzerinden Operasyonel Öğrenme gösterge paneli <https://go.ifrc.org/preparedness#operational-learning>
 - IFRC belge kitaplığı <https://media.ifrc.org/ifrc/document-library/>
 - Topluluk katılımı merkezi <https://www.communityengagementhub.org/>

» Dışarıda arayın

- Başka kuruluşlardan veya Devletten herhangi bir rapor veya veriyi paylaşmasını isteyin
- Her türlü ortak ihtiyaç analizi, değerlendirme, paydaş verileri veya halka açık araştırmaya dışarıdan bakın. İnceleyin:
 - CDAC'nin Medya ve Telekomünikasyon altyapısı kılavuzları <http://www.cdacnetwork.org/training-and-tools/media-landscape-guides/>
 - IASC Hesap Verebilirlik ve Kapsama Portalı <https://aap-inclusion-psea.alnap.org/resources-iasc>
 - ACAPS <https://www.acaps.org/>
 - ReliefWeb <https://reliefweb.int>
 - Demografik sağlık çalışmaları www.dhsprogram.com
 - BM internet sitelerinde belirli alanlara ilişkin ülke profilleri yer alır; örneğin gıda güvenliği için FAO, acil durum müdahalesi için OCHA, sağlık için WHO vb.

Araçlar: 13 Değerlendirmelerde CEA aracı

İHTİYAÇ DEĞERLENDİRMESİ VE BAĞLAM ANALİZİ ARASINDAKİ FARK NEDİR?

Bağlam analizi; topluluğun yaşadığı daha geniş ortamı anlamaya çalışır. Sosyal, siyasi, çevresel ve ekonomik yapılar dahil olmak üzere farklı grupların rolü ve aralarındaki güç dinamikleri, kültürel ve sosyal değerler, kimlerin marjinal veya risk altında olduğu ve hangi kapasitelerin mevcut olduğu bu kapsama dahildir. Bağlam analizi, tek seferlik bir olay olmayıp devam eden bir süreç olmalıdır.

İhtiyaç değerlendirme; topluluk içindeki mevcut ihtiyaç ve öncelikleri anlamaya çalışmakta ve programın planlanmasına yardımcı olmaya yönelik sorular içermektedir

Programların topluluk tarafından kabul edilmesini ve olumlu, kalıcı etkisinin olmasını sağlamak için her iki sürece de ihtiyaç vardır. Ancak bunlar ayrı süreçler olmayıp, birbiriyle çakışmaları muhtemeldir.

● Hareket içinden örnekler

Kırımlara ayrılmış ikincil veriler ve bağlam analizi, engelli kadınların fiziksel rehabilitasyon hizmetlerine erişim sırasında karşılaştığı engellerin anlaşılmasında anahtar niteliğindedir

Küresel bir çalışmada, erkeklere kıyasla daha az sayıda kadının Fiziksel Rehabilitasyon Programı (PRP) merkezlerinden yararlandığı tespit edildiğinde, ICRC'nin Nijer'deki PRP ekibi Nijer'de bir sorun olup olmadığını ve bir sorun varsa nedenini araştırmaya karar verdi. Ekip, Ulusal Hastanedeki ortopedi bölümünün topladığı hizmet kullanıcısı verilerini analiz etti; 2018 yılında kadın hastalardan daha fazla sayıda erkek hastanın PRP merkezlerine kayıt yaptırdığı ortaya çıktı. Ekip bunun nedenini anlamak için yarı yapılandırılmış görüşmeler ve engelli kadınlar ve kız çocuklarıyla odak grup görüşmeleri gerçekleştirdi. Ekip üyeleri, Nijer'de kadınların güçlendirilmesindeki yetersizliğin ve engelli kadınların sınırlı kapasitesi hakkındaki tutumların, kadınların kendi içlerinde engeller oluşturmalarına yol açtığını ve tıbbi ihtiyaçları hakkında bağımsız tercihler yapabileceklerini veya bu yönde kaynaklarının bulunduğunu hissetmediklerini ortaya çıkardılar. Ekip, rapordan elde edilen bulguları paylaşmak ve geçerliliğini denetlemek ve engelleri ele alacak eylem planları oluşturmak üzere engelli kadınlarla bir çalıştay gerçekleştirdi. PRP ekibi mevcut cinsiyete ve yaşa göre ayrılmış verileri analiz ederek bir sorun tespit edebildi ve sonrasında sorunun nedenini bulmak için birincil veri toplamadan faydalandı.



Nijer 2006 IFRC, 3.5 milyon çocuğu sıtmadan korumak amacıyla Nijer'de 2.030.000 adet uzun süre dayanan böcek ilaçlı sivrisinek ağı dağıtmaya başladı © John Haskew / IFRC

Değerlendirmenin planlanması sürecine topluluğu dahil edin

Topluluk üyeleri, en iyi değerlendirme yürütme yöntemi hakkında tavsiyede bulunabilir; marjinal gruplara en iyi şekilde nasıl ulaşılabileceği dahil olmak üzere farkında olunması gereken herhangi bir soruna veya güç dinamiğine işaret edebilir. Bu da sorunsuz bir değerlendirmeyi destekler ve ilk günden itibaren topluluk içinde aidiyet algısı inşa eder.

Nasıl yaparım?

» Önce toplulukla konuşun

- Zamanlamalar, yöntemler ve farklı gruplara nasıl ulaşılabileceği dahil olmak üzere değerlendirmenin nasıl yürütülmesi gerektiğini müzakere etmek için topluluk liderleri, temsilciler ve topluluk gönüllüleriyle görüşün
- Değerlendirmenin grupları dışarıda bırakmamasını veya herhangi bir kişiyi riske atmamasını sağlamak için çok çeşitli topluluk temsilcileriyle konuşun
- Mevcut farklı gruplar, güç dinamikleri ve liderlere güvenilip güvenilmediği konuları dahil olmak üzere topluluk bağlamı hakkında bilgi toplamaya başlayın
- Başka kuruluşların topluluk içinde herhangi bir değerlendirme yapıp yapmadığını sorun
- Değerlendirmenin yapılmasına yardımcı olmak üzere topluluk üyeleri için seçenekler araştırın (sonuçları etkilemeyecekse); örneğin veri toplayıcılar
- Değerlendirme planlarını ve bulgularını, yerel makamlar veya STK'lar gibi diğer paydaşlarla müzakere edin.

Bir değerlendirme yapılmadan önce topluluklarla paylaşılacak bilgilerden oluşan kontrol listesi:

- Ulusal Derneği ve yetkisini tanıtır; herkesin Kızılhaç ve Kızılay'ı bildiği varsayımında bulunmayın
- Değerlendirmenin amacını ve daha sonra ne olacağını açıklayın
- Sınırlamalar hakkında dürüst olarak beklentileri yönetin. Örneğin, bir program tek bir sektöre taahhüt edilmez veya tek bir sektörle sınırlandırılmazsa ya da değerlendirme ve program başlangıcı arasında uzun süreli bir gecikme olabilecektir
- İnsanların personel ve gönüllülerden bekleyebilecekleri davranışları açıklayın
- İnsanların nasıl soru sorabileceğini veya endişelerini ifade edebileceklerini açıklayın; insanların gerekirse Ulusal Dernek ile iletişime geçmesi için iletişim bilgilerini verin
- Değerlendirmeye katılımın gönüllü olduğu ve bir kişinin destek alıp almayacağını etkilemediği konusunda açık olun

Araçlar: **13** CEA Değerlendirme aracı **14** Gönüllüler için S&C sayfası

● Hareket içinden örnekler

Sierra Leone Kızılhaçı, bir programın başlangıcından itibaren topluluk tarafından sahiplenme duygusu inşa ediyor

Sierra Leone Kızılhaçı (SLRCS) bir toplulukla çalışmaya başladığında ilk adım daima kendilerini tanıtmaktır. Gönüllüler kendileri, Ulusal Dernek, program ve ne yapmak istedikleri hakkında bilgi paylaşmak amacıyla yerel makamları, topluluk liderlerini, kadınların liderlerini, gençlik temsilcilerini, İmamı ve papazı aramakta ve topluluk temsilcilerinden durumu nasıl gördüklerini ve tercih ve beklentilerinin neler olduğu paylaşımlarını istemektedir. Bu durum daha iyi sürdürülebilirlik ve toplulukta daha güçlü sahiplenme duygusuna neden olmuştur. Örneğin, Ebola konusunda toplum temelli bir sağlık programı sona ermiş olsa bile gönüllüler güvenli ve sağlıklı davranışları teşvik ederek topluluklarında hala aktiftir. SLRCS Program Direktörü şu sözlerle açıklama yapmıştır: *“Sürdürülebilirlik hakkında çok konuşuyoruz; benim için sürdürülebilirlik en sonda değil, en başta geliyor. Bir kişiyi dahil ettiğinizde, o kişi kendisinin kararları etkilemesi, girdi sağlaması, fikirler üretmesi için bir alan yaratıldığının farkına varıyor ve topluluk katılımı artıyor.”*



Sierra Leone 2017 Sierra Leone Kızılhaçı ile çalışan PSS gönüllüleri, selden etkilenen kişiler için bir PSS grup oturumu gerçekleştiriyor. Sierra Leone Kızılhaçı, gerçekleştirdiği müdahale kapsamında, Ebola salgını sırasında halihazırda görevlendirilmiş olan gönüllüleri eğitmiş ve yeniden eğitmiştir; psiko-sosyal desteğin sağlanması dahil olmak üzere onları çeşitli alanlarda destek sağlamaları için birkaç bölgeye yerleştirmiştir. © Katherine Mueller / IFRC

3

Değerlendirmenin amacı ve nasıl açık ve dürüst bir şekilde iletişim kurulacağı hakkında personeli ve gönüllüleri bilgilendirin veya eğitin

Personel ve gönüllülerin, topluluğun sorularını açık ve dürüst bir şekilde yanıtlayabilmeleri ve alacakları destek hakkında beklentiyi artırmaktan veya sahte vaatlerde bulunmaktan kaçınmaları gerekir. İyi iletişim becerileri aynı zamanda toplulukla olan ilişkiye iyi bir başlangıç yapmaktadır.

Nasıl yaparım?

» Değerlendirme ekibini hazırlayın

- Tüm personeli ve gönüllüleri değerlendirme amacı, süreci, verilerin nasıl kullanılacağı ve daha sonra ne olacağı konusunda bilgilendirin; böylece topluluktan gelen sorulara yanıt verebilir ve beklentiyi artırmaktan kaçınabilirler. Davranış Kuralları, cinsel sömürü ve istismarın önlenmesi, dolandırıcılık ve yolsuzlukla mücadele hakkında yeniden bilgilendirme yapılması bu kapsama dahil olmalıdır. [PSEA kılavuzundan](#)³² yararlanabilirsiniz.
- Personeli ve gönüllüleri, iyi iletişim becerileri ve geri bildirimlere nasıl yanıt verileceği konusunda eğitin veya mevcut bilgilerinin tazelenmesine destek olun. İyi iletişim becerileri ve şikayetlerin işleme alınması hakkındaki [bir günlük eğitim kursundan](#) yararlanın³³.
- Engelli kişiler, çocuklar, marjinal gruplar gibi özel gruplarla ön yargısız bir şekilde nasıl iletişim kurulacağı veya tercümanlar aracılığıyla nasıl çalışılacağı konusunda ekiplerin eğitilmesini değerlendirin
- Çatışma, korunma, toplumsal cinsiyet ve çeşitlilikle alakalı hassas konular hakkında insanlarla konuşacak personel veya gönüllüler, bunu güven ve hassasiyet içinde yapmaya uygun bir şekilde eğitilmelidir³⁴
- Değerlendirme ekibinin cinsiyet açısından dengeli olması, herhangi bir yerel dili konuşabilmesi ve topluluk tarafından kabul edilmesi ve güven duyulması gerekir.

Araçlar: **10** Davranış Kuralları hakkında bilgilendirme **14** Gönüllüler için S&C sayfası

● Hareket içinden örnekler

Trinidad ve Tobago Kızılhaçı değerlendirmelere dikkatli bir açıdan bakıyor

Trinidad ve Tobago Kızılhaçı, göçmenlerin ihtiyaç, beceri ve kapasitelerini daha iyi anlamak için bir durum ve bağlam analizi gerçekleştirdiğinde iki değerli ders çıkarmıştır. İlk olarak, anketler yapılırken Ulusal Dernek, karşılayabilme kapasitelerini aşan çok sayıda destek talebi almıştır. Ancak araştırma yaparken değerlendirme ekibinin, bu görüşmelerin destek sözü niteliğinde olmadığını, ama Ulusal Derneğin en hassas durumdakileri öğrenme ve onlara hitap etme fırsatı olduğunu topluluk üyelerine birebir açıklaması zaman almıştır. Sonuç olarak Ulusal Derneğe güven korunmuştur ve insanlar, sonrasında yapılan programlara katılma konusunda istekli olmuştur. İkinci olarak ise Kızılhaç, uzun süreli Venezuelalı göçmenlere ulaşip onlarla ilişki kurarak, güvenmekte zorluk yaşayabilecek topluluklarla köprüler kurabilmiştir. Örnek vaka çalışmasının tamamını okuyun³⁵.

Gönüllüler ve topluluklar, bilgi yetersizliğinden dolayı gergin

Uganda'da gönüllüler, Güney Sudanlı mültecilerin hane halkının kaydını gerçekleştirmek üzere gönderilmiştir. Gönüllüler kaydın amacı hakkında bilgilendirilmemiştir ve dolayısıyla topluluklara bilgilerinin neden alındığını açıklayamamışlardır. Bu durum topluluk genelinde beklentileri artırmıştır; Ulusal Dernek malzemeleri dağıtmak için geri döndüğünde herhangi bir şey alamayanlar arasında yoğun bir kızgınlık ve gerginlik olmuştur. Bir odak grup görüşmesi sırasında bir kişi şunları söylemiştir: *"Herkes kayıt yaptırdı ama yalnızca bazı insanlar yardım aldı. Bize yardımcı olmayacaksanız neden bilgilerimizi alıyorsunuz?"* Sonuç olarak, Ulusal Dernek tüm faaliyetleri genelinde gönüllüler için topluluk katılımı eğitimi başlatmıştır.

Trinidad ve Tobago Trinidad ve Tobago Kızılhaç ekibi ülkedeki COVID-19 gıda güvenliği programı için fidan hazırlıyor. © TTTC / IFRC



İnsanların ihtiyaç ve kapasiteleri dahil olmak üzere bağlamı anlamak için zaman ayırın

'Büyük resmi' anlamayan programlar genellikle başarısız olur veya daha da kötüsü, istenmeyen olumsuz sonuçlara sebep olur³⁶. Durumun nasıl geliştiğini ve program üzerinde olabilecek etkisini izlemek için bağlam analizinin devam eden bir süreç olması gerekir.

Nasıl yaparım?

» Bağlam analizi kapsamında neler var?

- Topluluğa dair nüfus bilgileri ve topluluk profili
- Tüm topluluk liderleri, gruplar ve derneklerin haritalandırılması
- Kararları alanlar ve hariç tutulan veya ötekileştirilenler dahil olmak üzere farklı gruplar arasındaki güç dinamikleri
- Sosyal uyum ve insanlar arasındaki güven seviyeleri
- Toplumsal cinsiyet ve çeşitliliğin insanların hayatlarında oynadığı rol
- Topluluk içindeki herhangi bir çatışma veya gerginliğin haritalandırılması
- Başta programla ilgili konular olmak üzere topluluk içindeki kültür ve inançlar
- Topluluk içindeki mevcut kapasiteler ve güçlü yönler
- Hizmet sağlayan diğer kurumların paydaş analizi

» Bir bağlam analizi nasıl yapılır

- İkincil veriler, odak grup görüşmeleri, kilit bilgi kaynaklarıyla yapılan görüşmeler, topluluk haritalama, doğrudan gözlem vb. yoluyla yukarıdaki bilgiler toplanabilir. Bazı faydalı araç setleri arasında aşağıdakiler yer alır:
 - IFRC acil durumlarda PGI araç setinde PGI analizi yapma araçları yer alır³⁷
 - ICRC Daha Güvenli Erişim Çerçevesi ve Uygulamalı Araç Kutusunda paydaş haritalama ve çatışma ve şiddet analizine dair araçlar vardır³⁸
 - IFRC Gelişmiş Zarar Görebilirlik Kapasitesi Değerlendirmesinde haritalama ve dönemsel takvim araçları yer alır³⁹
 - CDA Ortak Öğrenme'nin Çatışma Hassasiyeti ve Halk Sağlığı Acil Durumları⁴⁰ kapsamına haritalama ve değerlendirme çalışma sayfaları dahildir.
- Bağlamın anlaşılması zaman alır ve bu hassas bir konudur. Hangi soruların, nasıl, kime sorulduğunu ve başka kimlerin dinlediğini veya izlediğini göz önünde bulundurun. Hiç kimseyi zarar görme veya damgalanma riskine atmayın. Yerel gönüllüler değerli bir rehberlik ve bilgi kaynağı olabilirler.

Araçlar: **13** Değerlendirmelerde CEA aracı **16** FGD kılavuzu

● Hareket içinden örnekler

Menstrüasyonun hem kültürel hem de uygulamadaki bağlamının anlaşılmasının çok önemli olduğu ortaya koyuldu

Afetlerde menstrüal hijyen yönetimi (MHM) desteğini artırmak amacıyla Vanuatu Kızılhaçı (VRCS), topluluklarda menstrüasyon bağlamını daha iyi anlamak için bir çalışmada yer aldı. Odak Grup Görüşmeleri ve kadınlar ve kız çocukları ile yapılan ayrıntılı görüşmeler, basit bir ihtiyaç değerlendirmesinde gözden kaçırılacak birçok temel bulguyu beraberinde getirdi. Örneğin; kadınlar ve kız çocukları, erkekler regl olduklarını biliyorlarsa utanıp mahcup olduklarını bildirmişlerdir; dolayısıyla yıkanmak için özel alanlarının olması önemlidir. MHM setlerinin diğer gıda dışı malzemelerden ayrı olarak dağıtılması, kadınların ve kız çocuklarının sorular sorabilmesi için erkekler tarafından dağıtılmaması gerekir. Yemek yapamamak, seyahat edememek veya bahçe bakımı yapamamak gibi menstrüasyon sırasında kısıtlayıcı olabilecek uygulamalar, bir kadının dağıtımlara, tahliye merkezlerinde toplu yemek yapma veya bahçelere yeniden dikim yapma gibi etkinliklere katılabilmesini sınırlandırabilir. Bu kültürel algı, VRCS'nin afete hazırlık ve müdahale planlarını iyileştirmesine yardım etmektedir. [Çalışmanın tamamını okuyun](#)⁴¹.



Vanuatu 2018 Vanuatu Kızılhaçı, afet durumlarında kadınlar ve kız çocuklar arasında menstrüel sağlık yönetimini desteklemeye yönelik programlama ve müdahaleleri güçlendirme fırsatlarını belirlemek için araştırma yaptı. Çalışmanın amacı, bir MHM setine dahil edilmesi yerel düzeyde tercih edilen malzemeleri tespit etmeyi ve Vanuatu'da afet ortamlarında MHM'yi etkileyebilecek, menstrüasyonun olası sosyo-kültürel yönlerini araştırmaktır. © Vanuatu Kızılhaçı

İhtiyaç değerlendirmelerine toplulukların katılımının en iyi şekilde nasıl sağlanacağı hakkında sorular ekleyin

Bilgi paylaşmaya, topluluk katılımını kolaylaştırmaya ve geri bildirimlerin yönetilmesine ilişkin etkili yaklaşımlar, program planlarına ve bütçelerine dahil edilir.

Nasıl yaparım?

» İhtiyaç değerlendirmeleri kapsamında toplanacak topluluk katılımı bilgileri⁴²

- İnsanların ihtiyaçları, görüşleri ve öncelikleri
- Okuryazarlık oranları
- Güvenilir bilgi kaynakları; insanlar ve kanallar
- Topluluk içindeki bilgi ihtiyaçları
- İletişim ekipmanlarına erişim
- Etkinliklere katılım veya bilgiye erişimin önündeki engeller
- Topluluk toplantıları ve etkinliklerinin sıklığı ve türü (kimlerin katıldığı, kimlerin konuştuğu ve kimlerin hariç tutulduğu)
- Hane ve topluluk kapsamındaki karar alma süreçleri
- Geri bildirim paylaşmak ve şikayette bulunmak için tercih edilen yöntemler
- Bilgi, kapasite ve inançlar
- Ulusal Dernek algısı ve Ulusal Derneğe güven

» Veriler nasıl toplanır

- Odak grup görüşmeleri veya kilit bilgi kaynaklarıyla yapılan görüşmeler gibi insanların ihtiyaç ve öncelikleri hakkında açıkça konuşmasına izin veren veri toplama yöntemleri ekleyin. Anketler yalnızca insanların önceden belirlenmiş seçenekler arasında seçim yapmasına imkân verir; dolayısıyla önemli bilgileri gözden kaçırma riski olabilir
- Bazı gruplar başkalarının önünde konuşurken rahat hissetmeyebilir; bu yüzden onlarla ayrı olarak konuşun. Örneğin; genç kadınlar yaşlıların önünde konuşurken rahat hissetmeyebilirler
- Tüm veriler, gruplar genelindeki farklı ihtiyaç ve eksikliklerin daha iyi anlaşılmasına imkan verecek şekilde cinsiyet, yaş ve engellilik haline göre ayrılmalıdır. PGI araç seti⁴³ bu konuda rehberlik sunmaktadır
- İhtiyaç duyulandan daha fazla veri toplamayın. Büyük değerlendirmeler zaman alıcıdır, topluluk açısından streslidir ve gelecek programın boyutu hakkındaki beklentileri artırmaktadır

» Veriler nasıl analiz edilir

- İhtiyaç değerlendirmesini ve bağlam analizini birlikte analiz edin. Verilerin analiz edilmesinde yaygın olarak kullanılan modeller arasında paydaş, SWOT veya sorun ağacı analizi yer alır. IFRC'nin Analiz Çerçevesi⁴⁴, bilgilerin toplanması ve analiz edilmesi süreci aracılığıyla ekiplere rehberlik edilmesine yardımcı olur. Acil durum operasyonları için geliştirilmiş olmakla birlikte aynı zamanda programlar için de kullanılabilir; verilerin organize edilmesi ve depolanmasına ve toplanan bilgilerdeki herhangi bir eksiklik veya eğilimin tespit edilmesine yönelik faydalı bir yöntem sunmaktadır
- Değerlendirme verilerini analiz ederken şu hususların farkında olun:
 - Verilerde herhangi bir eksiklik - değerlendirme topluluk bağlamının, ihtiyaç ve kapasitelerin, farklı gruplarla en iyi nasıl etkileşimde bulunulacağının iyi bir şekilde anlaşılmasını sağlar mı?

Sağlamıyorsa, eksik verilerin toplanması için topluluğa takip ziyaretlerin yapılmasına ihtiyaç duyulabilir

- Gözden kaçırılan herhangi bir grup - Topluluk içinde yer alan, ancak verilerde temsil edilmeyen herhangi bir grup var mıdır? Varsa, bu gruplarla konuşmak için ek çabaların gösterilmesine ihtiyaç duyulabilir
- Tutarsızlıklar - Farklı grupların ihtiyaç, tercih veya kapasitelerinde herhangi bir farklılık var mıdır? Örneğin, erkek topluluk liderleri başka gruplar için farklı öncelikler listeliyor mu? Katılımcı planlama sırasında bu konuların ele alınması gerekecektir.

Araçlar: 13 Değerlendirmelerde CEA aracı 16 FGD kılavuzu

● Hareket içinden örnekler

Türk Kızılay, COVID-19'a ilişkin topluluk ihtiyaçları ve bilgilerini değerlendirdi

Mülteci ve yerel toplulukların bilgi, tutum ve uygulamalarının yanı sıra COVID-19 hakkındaki bilgi ihtiyaçlarının ve güvenilir ve tercih edilen iletişim kanallarının anlaşılması amacıyla Türk Kızılay'ın, IFRC'den aldığı destekle 2021 yılı Mart ile Nisan ayları arasında bir KAP değerlendirmesi gerçekleştirilmiştir. Değerlendirme, Türk Kızılay'ın COVID-19 ile ilgili olarak insanların ne bildiğini, neye inandıklarını ve ne yaptıklarını anlamasına yardımcı olmuştur ve Ulusal Derneğin çalışmasını geliştirmesine yardım etmek amacıyla kullanılmaktadır. İnsanların hangi bilgileri duyduklarını, bunlara nasıl tepki verdiklerini ve değişime karşı neden dirençli olabileceklerini bilmek; Türk Kızılay'ın etkili, hedefe yönelik bilgiler geliştirmesine, topluluklarla etkileşim kurmasına ve olumlu davranışları teşvik etmesine yardımcı olacaktır. Değerlendirme aynı zamanda insanların COVID-19 aşısına karşı algısına ve tavrına, aşı yaptırmaya yönelik istekliliğine ilişkin bir anlayış sunar. Risk iletişimi ve topluluk katılımı faaliyetlerinin tüm gruplara ulaşmasını ve istemsiz olarak gerginlik ve eşitsizlik oluşturmamasını veya mevcut gerginlik ve eşitsizlikleri daha da kötüleştirmemesini sağlamaya yönelik sorular da dahil edilmiştir. [Raporun tamamını okuyun.](#)



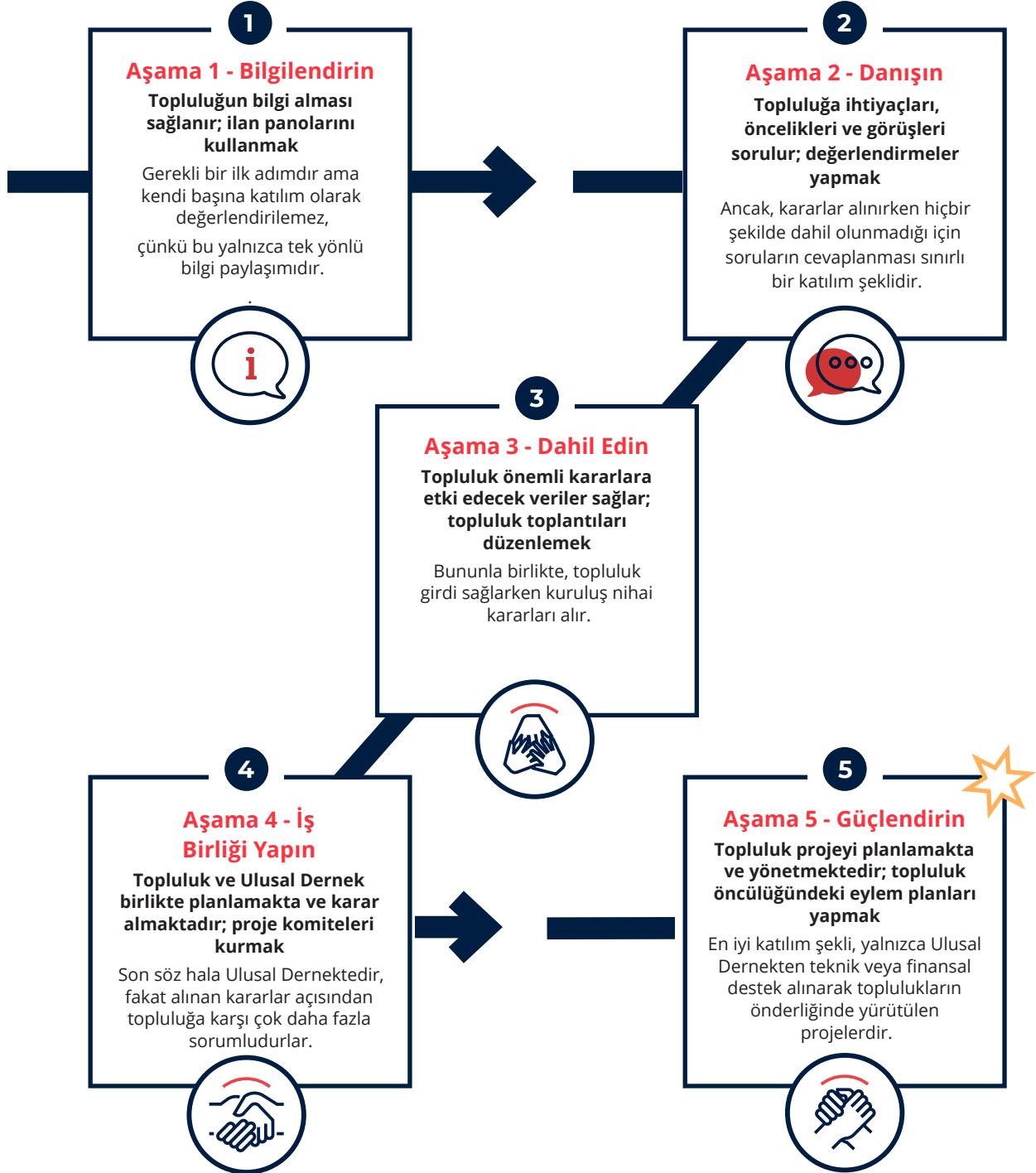
Türkiye 2021 Nezila, Türkiye'nin Gaziantep şehrinde yaşayan, 64 yaşında Suriyeli bir mülteci. Kendisine ihtiyaçları ve AB tarafından finanse edilen Acil Durum Sosyal Güvenlik Ağı (SUY) programı yoluyla Türk Kızılay'ın sağladığı nakit yardımıyla ilgili memnuniyeti hakkında sorular soruluyor. © İrem Karakaya / IFRC

Planlama ve tasarım

Planlama ve tasarım sırasında topluluk katılımı ve hesap verebilirliğe ilişkin asgari eylemler, toplulukların planlama programlarında anlamlı bir rol oynamasını desteklemekte ve topluluk katılımı faaliyetlerinin program planlarına ve bütçelerine entegre edilmesini sağlamaktadır.

Topluluk katılımı seviyeleri- sizin Ulusal Derneğiniz nerede duruyor?

Mümkün olan topluluk katılımı seviyesi bağlama bağlı olacaktır. Ancak dürüst olun ve şu soruyu sorarak kendinizi daima zorlayın: *'Bu programın tasarlanması ve yönetilmesi aşamasında topluluklara daha güçlü bir görev ve ses vermek için daha fazla ne yapabilirim?'*



IAP2'nin 2014 tarihli Halkın Katılımı Spektrumu esas alınmıştır.

6

Topluluk üyeleri ve kilit paydaşların, kadınlar, erkekler, erkek çocuklar ve kız çocuklar ve marjinal veya risk altındaki gruplar dahil olmak üzere programın planlanmasına dahil edilmesi gerekir

Topluluklarla birlikte planlanan programların toplulukların ihtiyaçlarını karşılama ve sorunsuz işleme olasılığı daha yüksektir. Bu aynı zamanda güven ve aidiyet duygusu inşa ederek sürdürülebilirliği destekler. Aksine, topluluktan bilgialınmadan ofislerde tasarlanmış programlara ihtiyaç duyulmama veya bu tür programların kabul görmeme riski vardır; bu da zaman, fon ve emeğin boşa harcanmasıdır.

Nasıl yaparım?

» Planlama sürecine topluluk katılımı için zaman ayırın

- Planlamaya ayrılan zaman genellikle o kadar kısadır ki katılım için zaman kalmaz (sayfa 56'da yer alan bu konuya yönelik çözümlere ilişkin katılım zorlukları kutusuna bakınız)
- Önce resmi ve gayri resmi liderlerle planları müzakere edin ve topluluğun geneliyle iletişim kurmak için bu liderlerin yardımını isteyin. Liderler tarafından bunların yerine getirilememesi husumet ve güvensizlikle sonuçlanabilir; bu da uygulamayı yavaşlatabilir ve toplulukla olan ilişkiyi zayıflatabilir
- Liderlerin gerçekten tüm topluluk üyelerinin ihtiyaçlarını temsil ettiği garanti edilemediği için yalnızca liderlerle konuşmayın. Yalnızca liderlerle konuşulması topluluk katılımı **değildir**; Ulusal Derneği bazı grupları kayırma riskine atarak mevcut eşitsizliklere katkıda bulunur ve halihazırda güçlü olan seslere daha fazla güç verir
- Farklı grupların en iyi şekilde nasıl dahil edileceğini planlamak üzere bağlam analizi yoluyla geliştirilen anlayıştan yararlanın. Örneğin; fiziksel engelli kişiler topluluk toplantılarına katılmak için mücadele ediyorsa, onları dahil etmek için evlerinde görüşmeler yapmak gibi başka yollar düşün
- Programları planlamak için topluluk gönüllülerinin yerel bilgilerinden istifade edin
- Planlama süreci boyunca, hükümet, STK ve yerel kuruluşlar gibi diğer paydaş ve ortaklarla koordine olun

» Katılımcı metodolojiler

- Farklı teknik sektörler, aşağıdakilerin de aralarında bulunduğu katılımcı metodolojilere sahiptir:
 - [Güvenli Sığınak Bilincine yönelik Katılımcı Yaklaşım](#)⁴⁵
 - [Gelişmiş Topluluk tabanlı sağlık ve ilk yardım](#)⁴⁶
 - [Gelişmiş Zarar Görebilirlik ve Kapasite Değerlendirmesi](#)⁴⁷
 - [ICRC Katılımcı teknikler çevirmeli kitabı](#)⁴⁸
 - [Katılımcı hijyen ve sanitasyon dönüşümü](#)⁴⁹
 - [Çocuk hijyen ve sanitasyon eğitimi](#)⁵⁰
 - [Topluluk öncülüğünde toplam sanitasyon](#)⁵¹
 - [COVID-19 kılavuzunda çocuk koruma konusunda ortaklar olarak çocuklara başvurulması](#)⁵²
 - ALNAP ve Groupe URD'nin [İnsani Yardım Alanı İşçileri için Katılım El Kitabı](#)⁵³, katılımcı yaklaşımlara ilişkin çok sayıda faydalı, ayrıntılı rehberlik ve örnek sunmaktadır
- Sektörünüzde en aşina olduğunuz metodolojiyi kullanın veya aşağıdaki genel katılımcı planlama adımlarını izleyin. Yukarıdaki metodolojilerden elde edilen araçlardan bazıları için bağlantı adresi verilmiştir; bu araçlar herhangi bir teknik alana rahatlıkla uyarlanır.

Araçlar: 16 FGD Kılavuzu 17 Topluluk toplantıları aracı 18 Seçim kriterlerine yönelik katılımcı yaklaşımlar

PROGRAM PLANLAMA VE AİDİYET OLUŞTURMA SÜREÇLERİNE TOPLULUKLARIN KATILIMINI SAĞLAMAK İÇİN ADIMLAR

1 Çözümleri birlikte belirleyin ve önceliklendirin

- Değerlendirme bulgularını sunun ve Ulusal Derneğin toplulukların temel ihtiyaç ve önceliklerini doğru anlayıp anlamadığını teyit edin
- Temel ihtiyaçlara yönelik olası çözümler için beyin fırtınası yapın. VCA araç setinden sorun/çözüm ağacı⁵⁴ faydalı bir araçtır
- Önce topluluk üyelerinin çözüm önermesine izin verin; böylece konunun 'uzmanları' olarak görebilecekleri kuruluşun önerilerinden etkilenmezler
- Aşağıdaki noktaları esas alarak her çözümü birlikte değerlendirin:
 - Sahip olacağı etki seviyesi
 - Çözümü uygulamak için finansman, teknik uzmanlık, zaman, malzeme gibi kaynakların mevcut olup olmadığı. Programın bu alanlardaki sınırlamaları hakkında dürüst olun
 - Topluluk içindeki mevcut uygulamaların ve kapasitelerin tamamlayıcı ve geliştirici nitelikte olup olmadığı
 - Program bittikten sonra sürdürülebilir; yani çözümü devam ettirmek için fon veya teknik uzmanlığa ihtiyaç duyulmayacaktır
 - Çevreye olumsuz bir etkisi olmayacaktır
- Farklı grupların farklı öncelikleri varsa bir müzakere veya oylama sürecinden yararlanarak, üzerinde durulacak öncelikli çözümlerden oluşan bir son liste kararlaştırın.



2 Program çıktıları, faaliyetleri, görevleri ve sorumluluklarını kararlaştırın

- Topluluklara programın sonunda hangi çıktıları görmek istediklerini sorun
- Bu çıktıları elde etmek için uygulanması gereken faaliyetleri planlayın ve müzakere edin:
 - Hangi faaliyetlere kim öncülük edecek?
 - İhtiyaç duyulan kaynaklar ve bunları kimin temin edebildiği
 - Zaman çizelgesi ve uygulama sırası. Yaklaşan seçimler gibi dönemsel sınırlamalar veya etkinlikler var mı?
 - Belirli gruplara ulaşmak için kullanılan her türlü seçim kriteri ve hedef yaklaşımlar (bu konuda daha fazla bilgi için sayfa 89'da yer alan acil durumlar modülüne bakınız)
 - Harici paydaşlar hangi rolü oynayacak? Faaliyetler, mevcut çabaları temel alarak nasıl ilerleyebilir?
- PHAST veya PASSA⁵⁵'daki Faaliyet 6 'Değişim amaçlı planlama', planlama faaliyetleri ve topluluk üyeleriyle görev ve sorumlulukların kararlaştırılmasına yönelik iyi bir araç sunar
- İlerlemenin nasıl ölçüleceğini görüşün ve topluluk beklentilerini esas alan bazı göstergeler kararlaştırın. PASSA'dan Faaliyet 8 'İzleme Planı'⁵⁶, toplulukla birlikte bir izleme planını geliştirilmesine yönelik bir araç sunar
- Topluluğun geneli tarafından 'polis' veya 'casus' olarak görülmeyeceklerse izlemenin bir kısmını topluluk üyelerinin yapıp yapamayacağını müzakere edin
- Program sona erdiğinde ne olacağını ve topluluğun faaliyetleri devralmak için ne gibi bir desteğe ihtiyaç duyacağını görüşün.



3 Ulusal Dernek ve topluluğun program boyunca birlikte nasıl çalışacaklarını kararlaştırın

- Programın yönetilmesine topluluğun nasıl katılacağını planlayın. Görüşülecek sorular arasında şunlar yer alır:
 - Katılım mevcut komite ve temsilcilikler aracılığıyla mı gerçekleşecek, yoksa program için yenilerinin oluşturulması gerekecek mi?
 - Yeni komite ve temsilcilikler oluşturulursa, herkesin temsil edilmesi için üyeler nasıl seçilecek? Topluluk komiteleriyle çalışma konusunda rehberlik için sayfa 64'e bakınız
 - Toplumun genelinin katılımı nasıl sağlanacak? Hangi yaklaşımlar aracılığıyla ve ne sıklıkta?
 - Diğer paydaşlar nasıl katılım sağlamalı?
- Hangi program bilgilerinin, ne sıklıkta ve hangi kanallar vasıtasıyla paylaşılacağını müzakere edin
- Topluluk geri bildirimlerinin nasıl toplanacağını, yanıtlanacağını ve bu geri bildirimler doğrultusunda nasıl hareket edileceğini kararlaştırın. Geri bildirim mekanizmaları hakkında daha fazla bilgi için sayfa 103'e bakınız.



Ürdün, 2014 Ürdün geçmişte kollarını mültecilere açmıştır. Yaklaşık 12 milyonluk nüfusunun neredeyse 5 milyonunun aslında mülteci ve göçmen işçiler olduğu tahmin ediliyor. Ülke genelinde çok sayıda Filistinli, Iraklı ve daha yakın tarihte Suriyeli yaşamaktadır. Çatışmanın 3 yıl önce başlamasından bu yana, 1.2 milyon Suriyeli, Suriye'den Ürdün'e geçmiştir. Bunların %80'i Ürdün topluluğu içinde yer alan mülteci kamplarının dışında yaşamakta olup, birçoğu zor bir yaşam sürüyor. © IFRC

● Hareket içinden örnekler

Göçmenlerin ihtiyaç ve kapasitelerini anlamak için topluluk katılımlı değerlendirme

Ekvador Kızılhaçı (ERC), farklı göçmen gruplarının karşılaştığı sorunları anlamaya ve ilgili, bağlama dahil edilmiş ve bütüncül programlar planlamak için onlarla birlikte çalışmaya yönelik topluluk katılımlı değerlendirme adı verilen bir yaklaşımdan yararlanmaktadır. Katılımlı değerlendirme, topluluğun bilgilerini paylaşmasına ve tespit edilen sorunları ele almak için çözümler bulmasına imkan verir. ERC hem yetişkinlerle hem de çocuklarla birlikte katılımlı değerlendirme çalışmaları düzenlemiş ve müdahalelerin program ekibi, topluluklar ve şubeler tarafından ortak olarak tasarlanmasını sağlamak için İl Kurullarını dahil etmiştir. Toplumsal cinsiyet konuları baştan sona yaygınlaştırılmıştır; örneğin dengeli erkek ve kadın katılımı sağlayarak ve bölümlere ayrılmış veriler toplayarak. Yetişkin çalışmaları, aralarında "Aile-Topluluk" isimli bir oturumun da bulunduğu, katılımcıların sorunlarını ve güçlüklerini, nedenlerini ve ilişkilerinin yanı sıra bunların üstesinden gelmeye yönelik eylemleri belirlemesine imkan veren çeşitli faaliyetlerden yararlanmıştır. Çocuk çalışmaları, çocukların kendileriyle, aileleriyle ve ev sahibi toplulukla olan ilişkileriyle ilgili algı ve duygularını keşfetmeleri için oyundan yararlanmıştır. Her çalıştaydan önce katılımcılara oturumun amacı, bilgilerin nasıl kullanılacağı, sonraki adımda ne olacağı ve katılımın gönüllü olduğu konusunda bilgi verilmiştir. Bulguların paylaşılması için katılımcılarla toplantılar da yapılmıştır. [Raporun tamamını okuyun](#)⁵⁷.

Mülteci ve sığınmacı hizmetlerini iyileştirmek için ortak yapımdan yararlanılıyor

İngiliz, İtalya, İrlanda ve Letonya Kızılhaçlarının ve IFRC'nin öncülük ettiği [AVAIL projesi](#)⁵⁸ politika ve tutumlardaki değişiklikler için hizmetlerin tasarlanması ve savunulması sürecine mültecileri ve sığınmacıları dahil etmek üzere ortak yapımdan yararlanmıştır. Örneğin, İskoçya'nın Glasgow şehrinde İngiliz Kızılhaçı (BRC), yeni gelenler için çalıştayların hazırlanmasına yardımcı olmak üzere, daha önce iltica sürecinden geçmiş olan kişilerle etkileşimde bulunmuştur. [Ortak tasarım çalıştay](#)⁵⁹, farklı kimliklerin iltica sürecini nasıl farklı şekillerde deneyimlediğini keşfetmek için kurgu karakterler kullanmıştır. Her katılımcı, olumlu ve olumsuz deneyimleri ve duyguları dahil olmak üzere karakterlerinin yolculuğunu görselleştirmek için bir harita oluşturmuştur. Daha sonra katılımcılar haritalarını paylaşarak, karakterin Kızılhaç'tan daha fazla bilgi ve destek alabileceği kilit aşamaları tartışmıştır. Galler'e yeni gelen mülteci ve sığınmacılar için bir [Yaşam Becerileri kursunu](#)⁶⁰ ortak tasarlamak ve vermek için benzer bir yaklaşım kullanılmıştır.

Tanzanya'da topluluklar topluluk sağlık hizmetlerinin izlenmesi sürecine katılıyor

Tanzanya Kızılhaçı, sağlık hizmetlerini izlemek ve iyileştirmek için politika yapıcılar, topluluk liderlerini, fikir liderlerini, hizmet sağlayıcıları ve çeşitli topluluk gruplarını bir araya getirmek amacıyla topluluk değerlendirme çizelgesi yönteminden (community score card) yararlanmaktadır. Her katılımcı, topluluk sağlık hizmetleri sunma kapsamındaki rolünü değerlendirir ve performansını sınıflandırır. Daha sonra puanlar ortaklaşa müzakere edilir ve kararlaştırılır; iyileştirmeye yönelik adımlar tespit edilir. Net görev ve sorumluluklarla birlikte, üç ayda bir gözden geçirilen bir eylem planı geliştirilir. [Raporun tamamını okuyunuz](#)⁶¹.

7

Planların ihtiyaç ve beklentilere uyduğundan emin olmak amacıyla planları uygulamadan önce topluluk ve diğer paydaşlarla birlikte çapraz kontrol edin

Herhangi bir potansiyel sorunun tespit edilmesine, toplulukta sahiplenme ve anlayış duygusunun yaygın olarak inşa edilmesi ve diğer kurumlarla tekrarın önlenmesine yardımcı olacaktır.

Nasıl yaparım?

» Planları paylaşın ve görüşün

- Topluluk toplantılarında planları sunun ve geri bildirim talep edin
- İlan panolarına planları ilâştırıp, bir telefon hattı veya gönüllüler aracılığıyla geri bildirimde bulunma seçeneği sunun
- Topluluk komiteleri veya temsilciliklerinden planları insanlarla müzakere etmelerini ve Ulusal Derneğe geri bildirimde bulunmalarını isteyin
- Tekrar olup olmadığını kontrol etmek ve iş birliği fırsatlarını belirlemek için koordinasyon toplantılarında planları hükümetle ve diğerleriyle paylaşın.

Araçlar: 17 Topluluk toplantıları aracı

Hareket içinden örnekler

Irak'ta dağıtılmadan önce Menstrüel Hijyen Yönetimi araçlarının içeriklerinin çapraz kontrol edilmesi

Irak Kızılayı (IRCS), daha önceden küresel menstrüel hijyen yönetimi (MHM) setlerini Irak bağlamına ulusal düzeyde uyarlamıştı, fakat daha da ileri giderek bir ilde dağıtıma başlamadan önce herhangi bir bölgesel değişikliğe ihtiyaç olup olmayacağını kontrol etmeye karar verdi. IRCS, Fransa Kızılhaçı (FRC) ile birlikte, MHM setlerine dahil edilen malzemelerin listesini çapraz kontrol etmek üzere kadınlarla ve kız çocuklarıyla odak grup görüşmeleri gerçekleştirdi. Bulgular, ihtiyaçlarda yaşa ve kadınların kentsel veya kırsal yerlerde yaşamasına bağlı olarak önemli farklılıkların bulunduğunu göstermiştir. Örneğin; kız öğrenciler eve dönüp pedlerini yıkayıncaya kadar kullanılmış pedlerini taşımamak için tek kullanımlık atılabilir pedler tercih ederken, kırsal köylerdeki kadınlar ve kız çocukları, marketlere sınırlı erişimleri bulunduğundan dolayı yeniden kullanılabilir pedler tercih etmişlerdir. [Örnek vaka çalışmasının tamamını okuyun](#)⁶².

KATILIM ZORLUKLARI VE ÇÖZÜMLERİ

ZORLUK

ÇÖZÜMLER

Topluluğa danışmak için zaman yok - teklifin önümüzdeki hafta sunulması gerekiyor

- Birkaç konumda odak grup görüşmeleri ve kilit bilgi kaynaklarıyla yapılan görüşmelerden faydalanarak bir günlük hızlı topluluğa danışma oturumları yapın
- Şubeler gerekli beceri ve deneyime sahipse, danışma oturumlarına öncülük edebilir ve iş yükünü dağıtabilirler
- Toplum temelli gönüllülerin görüşlerine başvurun
- Kilit topluluk temsilcileriyle telefon yoluyla konuşun
- Geri bildirim almak için WhatsApp veya sosyal medya gibi çevrimiçi yöntemlerden faydalanın
- İnsanların internete ve akıllı telefonlara erişiminin bulunduğu bağlamlarda, Jitsi gibi uygulamalardan yararlanarak sanal odak grup görüşmeleri yapın⁶³
- Aynı konumlarda kullanılabilir olan her türlü ikincil veriyi kullanın
- Planların, topluluğa danışma oturumlarının daha kapsamlı biçimde yapıldıktan sonra güncelleneceğini söyleyerek veya 'topluluk projesi' gibi topluluk ihtiyaçlarına yanıt vermek için kullanılabilecek esnek bütçe ifadeleri dahil ederek, esnekliği bağışçı tekliflerinin bir parçası haline getirin.

Teklif geliştirme sırasında topluluğa danışmak için fon kaynağımız yok

- Topluluğa danışma oturumları için kullanılabilecek, finansman verildiğinde tekrar yerine koyulabilecek küçük bir fon oluşturun
- Şubeler, gerekli beceri ve deneyime sahipse, danışma oturumlarını şubeye yakın bir yerde gerçekleştirerek maliyetleri azaltabilir
- Geri bildirim almak için WhatsApp veya sosyal medya gibi çevrimiçi yöntemlerden faydalanın⁶⁴
- Kilit topluluk temsilcileriyle telefon yoluyla konuşun
- İnsanların internete ve akıllı telefonlara erişiminin bulunduğu bağlamlarda, Jitsi gibi uygulamalardan yararlanarak sanal odak grup görüşmeleri yapın.

Topluluğa fiziksel erişim yoktur; örneğin, çatışma veya COVID kısıtlamalarından dolayı

- Kilit topluluk temsilcileriyle telefon yoluyla konuşun
- Geri bildirim almak için WhatsApp veya sosyal medya gibi çevrimiçi yöntemlerden faydalanın
- İnsanların internete ve akıllı telefonlara erişiminin bulunduğu bağlamlarda, Jitsi gibi uygulamalardan yararlanarak sanal odak grup görüşmeleri yapın
- Aynı konumlarda kullanılabilir olan her türlü ikincil veriyi kullanın
- Toplulukta yer alan, program için danışmanlık oturumları gerçekleştirebilecek gönüllülerle çalışın

Program çıktıları donör tarafından önceden belirleniyor; dolayısıyla esneklik yoktur

- Sınırlamalar hakkında dürüst olun; donör, fonların yalnızca sağlıkla alakalı faaliyetlerde kullanılabileceğini söylerse bunu topluluğa açıklayın
- Donörleri topluluktan gelen taleplere karşı esnek olmaya ikna etmeye yardımcı olmak için topluluk geri bildirimlerini belgelendirin ve bu belgeleri bağışçılarla paylaşın
- Paydaş analizi, diğer kurumların veya hükümetin program dışında kalan ihtiyaçları karşılayıp karşılayamayacağını belirleyebilir.

ZORLUK

ÇÖZÜMLER

Topluluk lideri, topluluk içindeki başka kişilerle konuşmamızı istemiyor

- Ulusal Derneğin uymak zorunda olduğu temel ilkelerin bulunduğunu topluluk liderlerine açıklayın
- Topluluk liderleriyle birlikte çalışın ama aynı zamanda topluluğun tamamıyla iletişim kuracak yaklaşımlardan yararlanın. Haiti’de liderlerle birlikte proje komiteleri kurulmuştur; fakat fikirleri paylaşmak ve daha geniş ölçekte geri bildirim toplamak amacıyla topluluk toplantıları da yapılmıştır
- Liderin daha geniş ölçekte katılıma izin vermeye nasıl ikna edileceği konusunda, bu topluluktan gelen gönüllülerden tavsiye isteyin
- Halihazırda orada çalışmakta olan toplum temelli kuruluşlar veya STK’lar gibi diğer paydaşlardan tavsiye isteyin
- Bir geri bildirim ve şikâyet mekanizması kurun
- Bağışçının herkese danışma gerekliliğinin bulunduğunu açıklayın.

Kadınların anlamlı katılımı nasıl sağlanır

- Kadınlar için ayrı katılım alanları tesis edin
- Toplumsal cinsiyet rol ve dinamiklerini göz önünde bulundurun. Örneğin; kadınların yemek hazırlıyor veya ev işi yapıyor olabileceği zamanlarda toplantı yapmaktan kaçının ve kadınların katılım sağlarken karşılaşılabileceği engelleri ve bu engellerin nasıl aşılabileceğini kadınlara sorun; örneğin, toplantılar sırasında çocuk bakımı sağlama
- Topluluk içindeki erkekleri, kadınların katılımını desteklemeye teşvik edin
- Kadınların anlamlı bir şekilde dahil olabilmelerini; örneğin, toplantılarda konuşurken rahat hissetmelerini ve katkılarının ciddiye alınmasını sağlayın

Marjinal veya risk altındaki grupların katılabilmesi nasıl sağlanır

- Bireylere konuşma şansı vermek amacıyla, sesi daha çok duyulan veya güçlü üyelerin bulunmadığı daha küçük alt gruplar oluşturun
- Bu grupların görüşlerinin önemli olduğunu ve dikkate alınması gerektiğini karar alıcılara karşı savunun
- Uzman iletişimi gerekirse engelli veya yaşlı kişilerin kuruluşlarıyla ortaklık yapın; örneğin, işaret dili
- Hareketliliği kısıtlı olan veya görme bozukluğu yaşayan kişiler açısından fiziksel olarak erişilebilir ve güvenli olan toplantı mekanlarını seçin
- Bakım verenlerin toplantılara katılımını destekleyin.

İnsanların istedikleri bizim profesyonel görüşümüzle çakışıyor; örneğin, bulundukları çevreye uygun olmayan veya sürdürülebilir olmayan su tedarik yöntemleri talep ediyorlar

- Topluluğun endişelerini dinlemeye ve uzlaşmaya varmaya hazırlıklı olun
- Konu hakkında açık bir konuşma yapın, Ulusal Derneğin talep edilen çözümü uygulama konusunda neden isteksiz olacağını, diğer bir deyişle insanlara yardımcı olmayacağını veya sürdürülemediğini açıklayın
- Hangi alternatiflerin bulunduğunu açıklayın ve topluluğun yeni bir şey denemek isteyip istemeyeceğini sorun. Bir örnek sunun veya yeni yaklaşımlar gösterin
- Önerilen çözümleri kabul etmiş olan diğer topluluklardan kendi deneyimlerini paylaşmalarını isteyin.

Bilgilerin nasıl paylaşılacağını, topluluk katılımının nasıl destekleneceğini ve geri bildirimlerin nasıl yönetileceğini ana hatlarıyla çizerek, topluluk katılımı ve hesap verebilirlik faaliyetlerini ve göstergelerini program planlarına ve bütçesine dahil edin

Bunun yapılması, topluluk katılımının unutulmamasını veya bağımsız bir program olarak görülmemesini sağlamaya yardımcı olur.

Nasıl yaparım?

» Program planına topluluk katılımı faaliyetleri ekleyin

- En azından aşağıdaki özelliklere sahip faaliyetleri ekleyin:
 - Hangi bilgilerin kiminle, hangi yöntemlerle, kim tarafından ve ne zaman paylaşılacağı dahil olmak üzere programın ilerleyişi, faaliyetleri, değişiklikleri veya gecikmeleri hakkında toplulukları bilgilendirin
 - Kimlerin, nasıl, ne zaman ve hangi konularda katılacağı dahil olmak üzere karar alma sürecinde düzenli, anlamlı topluluk katılımının kolaylaştırılmasına ilişkin süreçleri tesis edin ve devam ettirin
 - İnsanların program hakkında nasıl soru sorabileceklerini, öneride bulunabileceklerini veya endişelerini ifade edebileceklerini bildiklerinden emin olarak, topluluk geri bildirimlerini toplayın, analiz edin ve yanıtlayın
- Bazı programlar için, topluluk katılımıyla ilgili aşağıdakiler gibi başka faaliyetler dahil edilebilir:
 - Bir hastalıkla ilgili algıları izlemek için geri bildirim mekanizmaları veya bilgilerin artırılması ve daha güçlü uygulamaların teşvik edilmesi için mobil sinema ve radyo programları gibi sosyal ve davranış değişikliği iletişimini destekleyen faaliyetler
 - Topluluklarla hızlı bilgi paylaşımını destekleyen, hayat kurtarabilecek, riski azaltabilecek ve bir afetin, krizin veya hastalığın ortaya çıkmasıyla bağlantılı olumsuz etkiyi hafifletebilecek faaliyetler
 - Ulusal Derneğin ele alamadığı, öncelikli konular hakkında topluluk öncülüğünde savunma sağlayan faaliyetler.

Araçlar: 5 CEA çalışma planı şablonu

» İzleme planına topluluk katılımı göstergeleri ekleyin

- Topluluk katılımı faaliyetlerinin, planlandığı gibi, etkili ve programın hesap verebilir olmasını destekler şekilde gerçekleşip gerçekleşmediğini izleyin
- Dahil edilecek temel göstergelerin bazı örneklerini görmek için aşağıya bakın.

Araçlar: 7 CEA İ&D aracı

» Program bütçelerine topluluk katılımı maliyetlerini ekleyin

- Topluluk katılımının mutlaka maliyetli olması gerekmez; yaklaşımlar mevcut fonlara uyacak şekilde uyarlanabilir
- Gerekli bütçe, kullanılan yaklaşımlara bağlı olacaktır, ancak genel anlamda bir program bütçesi şunlar için finansman içermelidir:

- Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik eğitimi kursları veya takviyeleri
- Gönüllülerin harcırahları ve topluluk ziyaretleri için yakıt maliyetleri
- Topluluk içindeki çalıştaylar, odak grup görüşmeleri ve toplantılar
- Bir topluluk geri bildirim mekanizması
- Radyo veya TV yayın süresi, mobil sinema, poster ve broşür bastırma, ilan panoları, SMS masrafları, sosyal vb. gibi kullanılmakta olan her türlü iletişim aracı.

Araçlar: 6 CEA bütçeleme aracı

● Hareket içinden örnekler

ICRC, topluluk katılımı ve hesap verebilirliği Ekonomik Güvenlik programlarına entegre ediyor

ICRC'nin Ekonomik Güvenlik (EcoSec) Programı, programlarına Etkilenen Topluluklara Hesap Verebilirlik İlkelerinin Entegre Edilmesine ilişkin Uygulamalı Kılavuz İlkeleri geliştirmiştir. EcoSec tarafından düzenlenen tüm eğitimlere topluluk katılımı ve hesap verebilirlik dahil edilir ve dağıtım sonrası izleme gibi izleme araçlarına temel performans göstergeleri dahil edilir. EcoSec ekipleri ortaklar aracılığıyla çalışıyorsa, söz konusu ortağın personelinin etkilenen kişilere karşı hesap verebilirliği sağlamaya yönelik 'asgari uygulamaların' bilincinde ve bunları uygulama kapasitesine sahip olmasını sağlamaktadır. Ortakların personellerinin farkındalığının artırılması ve ortakların etkilenen kişilere yeterli zaman harcamasına ve mükerrer ziyaretlerde bulunmasına, farklı iletişim yöntemleri kullanmasına ve verimli bir geri bildirim ve şikâyet mekanizması kurmasına olanak verecek ek maddi kaynakların sağlanması da bu kapsama dahildir.



Kolombiya, 2012 Bir ICRC ekibi, ekonomik güvenlik programı kapsamında hayvanlara düzgün bir şekilde nasıl bakılacağını açıklamak için iki günlük aşılama ve çalıştaylar düzenliyor. ICRC, 3 saatten fazla uzaklıktaki en yakın şehirden gerekli ekipmanları getiriyor. © ICRC

PROGRAMLARA İLİŞKİN TOPLULUK KATILIMI VE HESAP VEREBİLİRLİK GÖSTERGELERİ

(Daha fazla seçenek için bkz. Araç 7: CEA İ&D aracı)

Bu, potansiyel program göstergelerinden oluşan bir menüdür. Bunların tamamının kullanılması gerekmez, fakat topluluk üyelerinin gözünden performansı izleyen birkaçının dahil edilmesi önem taşır. Topluluk üyelerinden edinilen verilerin, cinsiyet, yaş ve engellilik haline göre (en azından) ayrılması şarttır; böylece özel grupların katılımının sağlanmasındaki herhangi bir eksiklik tespit edilebilir.

Topluluk katılımı faaliyetlerini izleyin

- Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik konusunda eğitilmiş program personeli ve gönüllülerinin sayısı / yüzdesi
- Program, bir bağlam analizine göre bilgilendirilir
- Programda neler olduğu konusunda topluluklarla bilgi paylaşmak üzere oluşturulan yöntemlerin sayısı ve türü
- Ulusal Derneğin aldığı ve yanıtladığı programla ilgili şikayetlerin ve geri bildirimlerin yüzdesi
- Topluluk geri bildirimlerine dayanarak alınan programla ilgili kararların sayısı

Programın topluluklara hesap verebilirlik seviyelerini takip edin⁶⁵

- Program tarafından sağlanan desteğin şu anda en önemli ihtiyaçlarını giderdiğini düşünen topluluk üyelerinin yüzdesi
- Program tarafından sağlanan desteğin, daha kendine güvenir hale gelmelerine / gelecekte destek olmadan yaşamalarına yardımcı olduğunu düşünen topluluk üyelerinin yüzdesi
- Program personeli ve gönüllülerinden saygılı muamele gördüğünü düşünen topluluk üyelerinin yüzdesi
- Programın plan ve faaliyetleri iyi aktardığını düşünen topluluk üyelerinin yüzdesi
- Program planlama ve karar alma aşaması sırasında görüşlerinin dikkate alındığını düşünen topluluk üyelerinin yüzdesi
- Programın kimlerin destek alması ve kimlerin almaması gerektiğine nasıl karar verdiğini bilen topluluk üyelerinin yüzdesi
- Program hakkında nasıl geri bildirimde veya şikayette bulunacağını bilen, marjinal ve risk altındaki gruplar da dahil olmak üzere topluluk üyelerinin yüzdesi
- Program hakkındaki geri bildirim veya şikayetlerine karşılık alan kişilerin yüzdesi

Uygulama ve izleme

Uygulama sırasında topluluk katılımı ve hesap verebilirliğe yönelik asgari eylemler, toplulukların programa rehberlik etme ve programı yönetme konusunda anlamlı bir rol oynamaya devam etmesini, ilerleme ve faaliyetler hakkında düzenli bilgi almasını ve geri bildirimlerine yanıt verebilmesini ve alabilmesini; programın bunların gerçekleştiğini takip edebilmesini ve geri bildirimlere dayanarak uyum sağlayacak ve gelişecek kadar esnek olmasını sağlar.

9 Farklı gruplara ulaşmak için en iyi yaklaşımlardan faydalanarak program hakkındaki bilgileri düzenli olarak topluluk üyeleriyle paylaşın

Ulusal Dernek ve topluluk arasındaki zayıf iletişim, gerginliğe sebep olur ve katılımı sınırlandırır. İyi iletişim, programın değerli topluluk görüşlerinden faydalanabildiği, bağlamda veya güvenlik konularında yaşanan değişiklikler konusunda uyarılabildiği ve toplulukta daha güçlü sahiplenme duygusu inşa edebildiği anlamına gelir. Bunların tamamı programın kalitesini ve etkisini artırır.

Nasıl yaparım?

» Hangi bilgiler paylaşılmalı?

- Yetki, çalışma şekilleri, personel ve gönüllü davranış kuralları dahil olmak üzere Ulusal Dernek hakkındaki bilgiler⁶⁶
- Programın amaçları ve zaman çizelgeleri
- Program faaliyetleri ve faaliyetlerin nasıl yönetileceği ve ulaştırılacağı
- Dağıtımların nasıl gerçekleştirileceği, nasıl yönetileceği ve insanların izlemesi gereken süreç dahil olmak üzere her türlü dağıtım süreci
- Gecikme ve zorlukların ayrıntıları
- Komite veya temsilciliklerin kimler olduğu, görev ve sorumluluklarının neler olduğu dahil olmak üzere insanların katılabilme şekli
- Mekanizmaya nasıl erişileceği, geri bildirimlerle ne yapıldığı ve insanların ne zaman bir yanıt bekleyebileceği dahil olmak üzere geri bildirim mekanizmasının ayrıntıları
- Topluluk geri bildirimlerinden dolayı atılan adım ve değişikliklerin ne zaman uygulanamayacağına dair bir açıklama
- Programın ne zaman sona ereceği ve nelerin devredileceği
- Paylaşılan herhangi bir bilginin doğru ve eksiksiz olmasına dikkat edin.

» Bilgiler ne zaman paylaşılmalı?

- Program genelinde topluluklarla düzenli olarak bilgi paylaşılmalıdır. İyi bir göz kararı kuralı şöyle olur:
 - Altı ay veya daha fazla süren daha uzun süreli programlar için aylık olarak
 - Sadece birkaç ay süren hızlandırılmış programlar için haftalık olarak veya iki haftada bir
- İletişim kurmanın önemli olduğu kilit zamanlar vardır:
 - Uygulamanın başlangıcında. Özellikle de planlama ve uygulama arasında bir açıklık varsa veya planlara değişiklikler yapıldıysa insanlara programın amaçlarını, faaliyetlerini ve zaman çizelgelerini hatırlatın
 - Dağıtım, inşaat, klinik açma veya sağlık ya da hijyen kampanyaları dahil olmak üzere faaliyetler başlamadan önce
 - Gecikmeler, sorunlar veya değişiklikler söz konusu olduğunda
 - Belirli faaliyetler durduğunda
 - Program sona ererken
- İnsanların hazırlanması ve harekete geçmesi için bilgiler zamanında paylaşılmalıdır; diğer bir deyişle, bir dağıtım ile ilgili bilgileri dağıtımın gerçekleştiği gün paylaşmayın.

» Bilgiler nasıl paylaşılmalı?

- Değerlendirme ve planlama aşaması sırasında topluluğun önerdiği iletişim kanalları ve kaynaklarını kullanın
- Teknik terimlerden kaçınarak yerel dillerde açık ve basit kelimeler kullanın
- Kimlerin hariç tutulabileceğinin bilincinde olun. Örneğin, engelli kişiler toplantılara katılabilir mi? Herkesin telefona erişimi var mı? Erkek liderler kadınlarla bilgi paylaşacak mı? Bilgilerin çocuklara uygun olacak şekilde uyarlanması gerekiyor mu?⁶⁷
- Bilgiler güç kaynağı olabilir, dolayısıyla önemli bilgileri paylaşmak için tek kişiye güvenmeyin. Topluluğun tamamıyla açıkça iletişim kurmanın yollarını bulun; ilan panoları veya toplantılar gibi
- İletişim kanalı tercihinin insanların Ulusal Derneğe duyduğu güven ve paylaşılan bilgi üzerinde etkisi olabileceğini göz önünde bulundurun. Örneğin, dini bir radyo istasyonunun kullanılması, Ulusal Derneğin dindar olduğu izlenimini verebilir. Yerel idare ofisinde bilgi paylaşımı, Ulusal Derneğin Hükümetle birlikte çalıştığı izlenimini verebilir.
- Farklı gruplara ulaşmak için programın hala en etkili kanal, yaklaşım ve dilleri kullandığını ve bilgilerin alındığını, anlaşıldığını ve faydalı olduğunu birkaç ayda bir kontrol edin.

Araçlar: 19 İletişim yöntemleri matrisi 7 CEA İ&D aracı

» Bilgiler aynı zamanda gönüllü ve ortaklarla paylaşılmalıdır

- Topluluk gönüllüleri, faaliyetleri sunarken soruları doğru bir şekilde yanıtlayabilmeleri için bilgilendirilmeye devam edilmelidir
- Tekrarlanan veya çelişen faaliyetleri önlemek üzere program gelişmelerini ve faaliyetlerini ortaklarla ve paydaşlarla müzakere edin.

Araçlar: 14 Gönüllüler için S&C sayfası

● Hareket içinden örnekler

Madagaskar'da bir programın tamamı iletişim yetersizliğinden dolayı durma noktasına geldi

Madagaskar'da bir WASH programı, finansman sağlamada yaşanan gecikmeler bir kuyunun tamamlanamamasına yol açtığı anda, yetersiz iletişimin programın uygulanmasına zarar verebileceğini öğrendi. Kuyunun deliği kazıldı, fakat o zamanki bağışçıdan gelecek devam eden finansmanın alınmasında yaşanan gecikmeler, kuyunun planlandığı gibi tamamlanamamasıyla sonuçlandı. WASH programı, gecikmenin nedenini açıklamak için topluluğa geri dönmedi; topluluk da Ulusal Derneğin sözünü yerine getirmediğini varsayarak kuruluşa olan güvenini kaybetti. Topluluk içindeki kızgınlık, topluluk gönüllülerinin kapı kapı dolaşarak hijyen teşviki faaliyetlerine devam edemeyecek kadar mahcup olması sonucunu doğurdu. Kendi tuvaletlerini inşa etmeyi taahhüt eden topluluk üyelerinin şevki kırıldı. Bir kişi şu şekilde yorum yaptı: "siz bitirdiğinizde biz de bitireceğiz". Ancak WASH ekibi kuyunun neden tamamlanmadığını açıkladığında, topluluk oldukça anlayışlı davranarak onlara açıklama için teşekkür etti. WASH ekibi, gecikmeyi açıklamak için topluluk gönüllülerini ziyaret etmiş veya onlara telefon etmiş olsaydı, program faaliyetlerinin geri kalanı sürdürülebilirdi.

Myanmar'daki su şebekesi yenilemeleri sırasında iyi iletişim son derece önemliydi

Myanmar Kızılhaçı (MRCS) ve ICRC, kentsel bir alanda beş yüzey suyu havuzu için kapsamlı yenilemeler planladığında, toplulukla kurulacak iyi bir çift yönlü iletişimin proje için onay almanın anahtarı olacağını biliyorlardı. Ekip, çeşitli resmi, gayri resmi ve dini liderlerle toplantılar yaptı ve daha sonra toplantılar aracılığıyla ve ICRC yardım hattının telefon numarasını içeren bir bilgi formu dağıtarak topluluğun geneliyle ICRC ve Ulusal Dernek hakkındaki bilgileri paylaştı. İnşaat dönemi sırasında alternatif su kaynaklarına ilişkin bilgiler ve topluluk içindeki önemli irtibat kişilerinin bilgileri dahil olmak üzere, projenin neden gerekli olduğuna ve yol açacağı kısa süreli kesintiye değeri olduğuna dair açıklamalar özellikle vurgulandı. Topluluk aynı zamanda, projeyi denetlemek üzere havuz yenileme komitelerinin kurulmasını ve iyileştirmelere yönelik şikâyet, soru ve önerilerin de dahil olduğu bilgilerin topluluk ile Ulusal Dernek ve ICRC arasında paylaşılmasını destekledi.



Myanmar © Joe Cropp / IFRC

Marjinal veya risk altındaki gruplar dahil olmak üzere, programın yönetilmesi ve yönlendirilmesi sürecinde aktif topluluk katılımına olanak verin

Topluluk katılımı, sorunların hızlıca tespit edilmesine, sorunların topluca çözülmesine ve faaliyetlerin topluluğun tam desteği, girdileri ve eşit kaynaklarıyla uygulanmasına izin vererek programın sorunsuz bir şekilde işlemesine yardımcı olur.

Nasıl yaparım?

» İyi katılım için hazırlanın

- Planlama, yani topluluk komiteleri veya temsilcilikleri, farklı gruplarla düzenli olarak yapılan odak grup görüşmeleri, belediye toplantıları vb. sırasında kararlaştırılan katılım mekanizmalarını kurun ve devam ettirin
- Başarılı topluluk katılımı, ekipteki herkesin doğru tutuma sahip olmasını gerektirir; dolayısıyla personeli ve gönüllüleri eğitin, katılımın değerini anlamalarını sağlayın ve insanlara saygılı davranın. Topluluk katılımı şube seviyesi eğitim paketi⁶⁸nden yararlanın.
- Topluluk katılımı güvene dayanır; dolayısıyla topluluk içinde zaman harcamaya ve insanları aktif olarak dinlemeye ve onlarla etkileşim kurmaya öncelik verin
- Topluluk gönüllüleri aynı zamanda kararlara katılmalıdır, fakat gönüllülerin katılımı topluluk üyelerinin yerini tutmaz.

Araçlar: 16 FGD Kılavuzu 17 Topluluk toplantıları aracı 20 Çıkış Stratejisi rehberliği

» Topluluklarla hangi kararlar müzakere edilmelidir?

- Kimlerin neyi, nerede, ne zaman ve ne kadar süreyle vb. yapması gerektiği dahil olmak üzere faaliyetlerin nasıl uygulanması gerektiği
- Her türlü yapım veya tesisatın konumları ve tasarımları
- Seçim kriterleri, hedef belirleme ve dağıtım süreçleri
- Faaliyetler, zaman çizelgesi vb. dahil olmak üzere programda yapılan her türlü değişiklik
- Gecikme, fon kısıtlamaları veya işler durumda olmayan faaliyetler dahil olmak üzere zorlukların üstesinden nasıl gelineceği
- Topluluk geri bildirimleri aracılığıyla dile getirilen sorunlar ve bunlara göre nasıl hareket edileceği
- Program kapanışı ve topluluğa devretme.

» Topluluk komiteleriyle birlikte çalışma ipuçları

- Komiteye topluluğun genelinin güvendiğini ve komitenin tüm grupları temsil eden dengeli bir üyeliğe sahip olup olmadığını, diğer bir deyişle sadece yaşlı kişilerden oluşup oluşmadığını kontrol edin; öyle değilse, diğer gruplarla daha geniş çapta etkileşim kurma yöntemleri bulun
- Yeni bir komite oluşturuluyorsa, seçilen kişiler tüm grupları temsil etmeli ve toplumsal cinsiyet açısından dengeli olmalıdır. İdeal olarak komite, güvenli ve adil süreçler kullanılarak topluluk tarafından seçilmelidir
- Komiteden ne beklendiği konusunda açık olun. Yazılı bir görev tanımı, açıklık sağlayabilir ve faydalı bir referans noktası olabilir

- Komiteye eğitim vermeyi göz önünde bulundurun; örneğin iletişim ve geri bildirim becerileri konusunda
- Komitenin görevini yerine getirdiğini ve komite ile topluluğun geneli arasında bilgi akışının bulunduğunu takip edin
- Topluluğun geneliyle iletişim kurun ve erişilebilir olun; örneğin açık topluluk toplantıları veya geri bildirim mekanizmaları aracılığıyla.

● Hareket içinden örnekler

Danışma kurulları, Türkiye’de hizmetleri ve sosyal uyumu güçlendiriyor

Türk Kızılay (TRCS) toplum merkezlerinin, insanların ihtiyaçlarıyla alakalı hizmetler sunmasını sağlamak amacıyla, her toplum merkezinde yerel topluluk, göçmenler ve diğer hassas durumdaki grupların üyelerinden oluşan danışma kurulları oluşturulmuştur. Kurullar ayda bir kez buluşarak Türk Kızılay’ı, yerel yönetimi ve topluluk üyelerini bir araya getirir. Bu kurullar, toplum merkezi faaliyetlerinin nasıl düzenleneceğini ve daha geniş çaplı konularda ilgili paydaşlara nasıl savunuculuk yapılacağını görüşme imkânı sunar. İlk toplantıda, kurulun hedefleri, sorumlulukları ve çalışma şekillerini açıklayacak tek sayfalık bir sunum müzakere edilmiş ve kabul edilmiştir. [Raporun tamamını okuyun](#)⁶⁹.

Topluluk komitelerinin desteklenmesinin, eğitilmesinin ve izlenmesinin önemi

Ulusal Dernek, Madagaskar’da KOIF adı verilen topluluk komiteleri kurar. KOIF köydeki ihtiyaçları tespit eder ve sonrasında topluluğun tamamı hangi ihtiyaçlara odaklanılacağını önceliklendirir. KOIF, topluluğun tek başına neler yapabileceğini ve nerelerde desteğe ihtiyaç duyduğunu ortaya koyan bir köy eylem planı geliştirir. Planlar topluluk toplantılarında müzakere edilir ve topluluğun tamamı tarafından onaylanır. Bir toplulukta bu sistem oldukça iyi çalıştı. KOIF üyeleri, Ulusal Dernek tarafından iyi seviyede desteklenmiş ve üyelere eğitim verildi. Nihayetinde faaliyetlerin yönetimini devraldılar ve kendi girişimlerini uygulamaya başladılar. Örneğin, köy ve ana yol arasındaki yolu iyileştirerek insanların yerel pazarlara, okullara ve sağlık imkanlarına olan erişimini artırdılar. Ancak başka bir toplulukta KOIF bu kadar iyi desteklenmedi ve bir topluluk içindeki kadınlarla yapılan bir odak grup görüşmesinde çok az sayıda kadın KOIF’ten haberdardı. Bir kadın, KOIF’te olduğunu kabul etti, ama hiçbir uyarı olmadan toplantılara çağrıldığını ve görevinin ne olması gerektiği hakkında kendisine hiçbir açıklama yapılmadığını açıkladı.



Madagaskar 2021 Madagaskar Kızılağı, kuraklık ve COVID-19’a müdahale kapsamında seçim kriterlerini ve hedeflemeyi topluluklarla görüşüyor. © Malgaş Kızılağı

11

İnsanların program hakkında nasıl soru sorabileceklerini, öneride bulunabileceklerini veya endişelerini ifade edebileceklerini bildiklerinden emin olarak, topluluk geri bildirimlerini toplayın, analiz edin ve yanıtlayın

Geri bildirimler, programın topluluk algılarını anlamasına, neyin işe yaramadığını ve etkinin nasıl artırılacağını belirlemesine yardımcı olur. Bir geri bildirim mekanizması aynı zamanda personel ve gönüllülerin gerçekleştirdiği cinsel sömürü ve istismar ile yolsuzluğun tespit edilmesine ve önlenmesine yardım edebilir.

Nasıl yaparım?

» Ulusal Derneğin halihazırda yürürlükte bir geri bildirim mekanizması varsa

- Yeni bir mekanizma kurmak yerine program için bunu kullanın
- Geri bildirim mekanizmasını yöneten ekiple, mekanizmanın programı destekleyecek şekilde nasıl kullanılabileceğini müzakere edin
- Program personeli ve gönüllüleri, mekanizmanın nasıl çalıştığı konusunda eğitin
- Mekanizmanın kullanılmasına yönelik herhangi bir potansiyel engel ve ihtiyaç duyulabilecek herhangi bir uyarılama dahil olmak üzere mekanizmayı topluluklarla müzakere edin
- Geri bildirim mekanizmasını topluluk içinde yaygın olarak tanıttın.

Sayfa 103'te Modül 6, bir geri bildirim mekanizmasının nasıl kurulacağı hakkında rehberlik içerir

Araç: 15 Geri Bildirim seti



Lübnan 2006 Lübnan Kızılhaçı Gençlik gönüllüsü Sarah Moukarcel, veri toplamak için Lübnan Dağı bölgesinde (Beyrut yakınında) bir IDP ile konuşuyor. Birçok IDP, yardım aldıkları okullarda kalıyor. Lübnan Kızılhaçı, IDP'leri bulmak, ihtiyaçlarını tespit etmek ve bu ihtiyaçların karşılanmasına yardım etmek için toplulukları ziyaret ediyor. © ICRC / Marko Kokic

12

Topluluk geri bildirimlerini ve izleme verilerini esas alarak program faaliyetleri ve yaklaşımlarını düzenli olarak inceleyin ve düzenleyin

Geri bildirim ve izleme yoluyla ortaya atılan sorunlar veya öneriler göz ardı edildiğinde gerginliğe yol açar ve insanların uzaklaşmasına neden olabilir. Programların hala uygun ve etkili olduğundan, ihtiyaçları karşıladığından emin olmak amacıyla sürekli olarak gözden geçirilmesi ve düzenlenmesi gerekir.

Nasıl yaparım?

» Performansı resmi ve gayri resmi olarak izleyin

- Programın çocukların ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığını, doğru insanlara ulaşıp ulaşmadığını ve kendi kendine yeterliliği destekleyip desteklemediğini izleyin ve gerekirse değişiklik yapın
- İnsanların, bilgilerin niteliğinden, programa katılmaktan ve program üzerinde sahip oldukları etkiden memnun olduğunu gözlemleyin; gerekirse değişiklik yapın
- Resmi izleme süreçlerine sorular ekleyin, fakat aynı zamanda topluluk toplantıları sırasında bu soruları gayri resmi olarak sorun
- Topluluk içindeki kilit gruplarla her altı ayda bir odak grup toplantılarının yapılması, iyileştirmeye yönelik her türlü konu veya önerinin kaydedilmesi ve önceden önlemler olarak tespit edilmesi için iyi bir yöntemdir
- Program ekip toplantılarında, sabit gündem maddesi olarak topluluk geri bildirim ve izleme verilerini, söz konusu veriler doğrultusunda nasıl hareket edileceği dahil olmak üzere müzakere edin
- Aynı sorunlar tekrarlanarak gündeme gelirse, bu sorunların yine de programda değişiklik yapılarak veya sorunun neden çözülemediği topluluğa daha net bir şekilde açıklanarak ele alınması gerekmektedir
- Topluluk gönüllülerinin topluluklarda duydukları her türlü gayri resmi geri bildirim hakimi olmak, karşılaşılan güçlükleri görüşmek ve iyileştirmelere yönelik önerilerini dinlemek üzere topluluk gönüllüleriyle düzenli olarak toplantı yapın (örneğin, ayda bir)
- İşbirliği fırsatlarını tespit etmek ve tekrardan kaçınmak için diğer ortaklarla ve paydaşlarla koordine olmaya devam edin.

Araçlar: 7 CEA İ&D aracı 16 FGD Kılavuzu 17 Topluluk toplantıları aracı 15 Geri Bildirim seti

● Sahadan örnekler

İtalya Kızılhaçı hizmetleri iyileştirmek için göçmen algılarını izliyor

İtalya Kızılhaçı ve IFRC, Avrupa'ya gelen göçmenlerin algılarını izlemek için Ground Truth Solutions ile ortaklık yaptı. Kısa ve basit bir anket geliştirildi, göçmenlerle test edildi ve daha sonra göçmenlerin bilgilere erişimi; iltica sistemi anlayışı; temel ihtiyaçları karşılayabilmeleri; güven duygusu; Kızılhaç personeline güveni; alınan destek kapsamında söz sahibi olabilmeleri ve güçlendirme duygusuyla ilgili bilgileri tutacak şekilde sadeleştirildi. Veriler, yüz yüze görüşmeler yoluyla gönüllüler tarafından toplandı ve her veri toplama turunun ardından, tüm ekiplerle ve göçmenlerle birlikte bulgular dahili olarak müzakere edildi. Anketler ve sonrasında yapılan görüşme, İtalya Kızılhaçı'nın hizmetlerine yapabileceği uygulanabilir, somut iyileştirmelerini tespit etti. Örneğin; göçmenler iltica prosedürünü anlamadıklarını bildirdi; dolayısıyla kabul merkezi personeli, bilgilerin kavranmasına ve daha iyi anlaşılmasına imkan vermek için iltica süreci hakkında daha küçük dozlarda ve birkaç güne yayarak bilgi paylaşmaya başladı. İtalya Kızılhaçı, ilk veri toplama turunun ardından bağımsız olarak algı anketlerine başladı ve düzenli geri bildirim toplamayı, kabul merkezlerine yönelik yönetim kılavuz ilkelerine dahil etti. [Raporun tamamını okuyun](#)⁷⁰.

Kamerun'da geri bildirim döngüleri oluşturuluyor

Ulusal Dernek Kamerun'da birden fazla kanal aracılığıyla toplanan verilerin analiz edildiği ve COVID-19 müdahalesini sürekli olarak uyarlayacak ve iyileştirecek bir araç olarak kullanıldığı başarılı bir geri bildirim döngüsü oluşturdu. Ulusal Dernek, IFRC'nin desteğiyle sosyal medya, Ulusal Dernek yardım hattı, topluluklar içindeki gönüllüler, odak grup görüşmeleri ve kilit bilgi kaynağıyla yapılan görüşmeler aracılığıyla geri bildirim toplamak üzere mekanizmalar kurdu. Tüm veriler, ekibin o dönemde nasıl müdahale edeceğini müzakere ettiği önemli eğilimleri ve zorlukları öne çıkarmak üzere IFRC'nin [COVID-19 geri bildirim araçları](#)⁷¹ kullanılarak analiz edildi. Örneğin; geri bildirimler bazı insanların COVID-19'un gerçek olduğuna inanmadığını öne çıkardı; dolayısıyla toplumsal seferberlik sırasında bu konuyu topluluklarda nasıl ele alacakları konusunda gönüllülere bilgilendirme yapıldı. Geri bildirimler aynı zamanda insanların güvenilir suya sınırlı erişiminin bulunduğu yerlere karşı WASH ekiplerini harekete geçirdi. Gençlerin COVID-19'un yalnızca yaşlıları etkilediğine inandıkları netleştğinde Ulusal Dernek, bununla mücadele etmeye yardımcı olmak ve daha fazla maske kullanımını teşvik etmek üzere genç fenomenlerle etkileşimde bulundu. Son olarak, Ulusal Derneğin COVID-19 konulu radyo sohbet programlarının konu ve içeriklerinin şekillendirilmesinde geri bildirimler kullanılıyor. Bu programlarda alınan çağrı ve SMS'ler de kaydediliyor ve geri bildirim mekanizması kapsamında analiz ediliyor. [Örnek olay çalışmasının tamamını okuyun](#)⁷².



İtalya 2016 Teobaldo Fenoglio kabul merkezinde İtalya Kızılhaçı gönüllüleri tarafından göçmenlere deneyimleri ve algıları soruluyor. © Emiliano Albensi / İtalya Kızılhaçı

Değerlendirme ve öğrenme

Değerlendirme ve öğrenme sırasında topluluk katılımı ve hesap verebilirliğe ilişkin asgari eylemler, değerlendirmenin nasıl yapılması konusunda topluluklara danışılmasını ve programın topluluk üyelerinin gözünden değerlendirilmesini sağlamaya yardımcı olur. Bu eylemler orta vadeli, gerçek zamanlı veya son değerlendirmeler açısından uygundur.

13 Değerlendirmenin planlanması ve bulguların müzakere edilmesi sürecine toplulukları dahil edin

Bunun yapılması, değerlendirmenin kalitesini artırıp, toplulukla iyi bir ilişki sürdürürken, gelecekte tekrar birlikte çalışmayı kolaylaştıracaktır.

Nasıl yaparım?

» Değerlendirmenin planlanması

- Değerlendirmeler, hataların bulunmasıyla ilgili bir süreç olarak değil, iyileştirme yapılacak alanların belirlenmesini amaçlayan tarafsız bir süreç olarak anlaşılmalıdır
- Değerlendirmenin planlanması sürecine topluluğu dahil etmek için mevcut katılımcı mekanizmalardan yararlanın; örneğin, topluluk komiteleri
- İnsanların gizlilik içinde ve güvenli bir şekilde konuşmasına imkan veren veri toplama yöntemleri dahil edin

» Toplulukla müzakere edilecek konular arasında şunlar yer alır

- Değerlendirmenin amacı
- Sorulması gereken önemli sorular
- En iyi veri toplama yöntemleri
- Verileri kimlerin toplaması gerektiği
- Gün, saat ve dönem göz önünde bulundurularak ne zaman yapılması gerektiği ve topluluk üyelerinden ne talep edeceği
- Bulguların toplulukla nasıl müzakere edileceği ve paylaşılacağı
- Finansman veya bağışçı gerekliliklerinden dolayı kapsama alınması şart olan konular gibi her türlü sınırlama

» Kimlerin dahil edileceği

- Kimsenin hariç tutulmamasını sağlamak için çeşitli gruplarla görüşün. Örneğin; gün içinde kadınların katılamayacağı zamanlar var mı?
- Değerlendirme verilerini kimin topladığını ve bunun, insanların sorulara verdiği yanıtı nasıl etkileyebileceğini dikkate alın. Örneğin:
 - Değerlendirme program ekibi tarafından yürütülüyorsa, insanlar zayıf yönleri veya olumsuz deneyimleri yine de paylaşacak mı?
 - Kadınlar ve kız çocukları erkek değerlendircilerle özgürce konuşabilir mi?
 - Değerlendirciler yerel dilleri konuşabiliyor mu?
 - Değerlendirme ekibinin uyruğu, dini veya etnik grubu, kendilerine daha az güvenilmesine, önyargılı görülmelerine veya çatışmada taraf tutmalarına neden olabilir mi?

» Uygulanabilirse, topluluk öncülüğünde bir değerlendirme yapılmasını göz önünde bulundurun

- Indaba, toplulukların basit, kullanımı kolay bir uygulama ve cep telefonu kullanarak kendi video hikayelerini yapabildikleri, toplum merkezli, video formatında bir izleme ve değerlendirme aracıdır. IFRC'nin PMER birimi, başlangıç noktaları, izleme ve değerlendirmeler için Indaba yaklaşımını denemiştir ve topluluk videolarıyla ilgili kılavuz, araç ve örneklerle sahiptir⁷³
- En Önemli Değişiklik, toplulukların programdan dolayı gördükleri büyük değişiklikler hakkında hikayeler paylaşımlarının istendiği, değerlendirmelere yönelik katılımcı bir yaklaşımdır. Bu hikayeler birlikte müzakere edilir ve topluluk, programın yaşamları üzerinde yarattığı en önemli etkileri değerlendirir⁷⁴
- Daha fazla rehberlik için IFRC Değerlendirme Çerçevesinden⁷⁵ yararlanın.

Araçlar: 7 CEA İ&D aracı

» Değerlendirme hakkında iletişime geçilmesi

- Beklentileri düşürmek için, toplulukların değerlendirmenin amacını ve bundan sonra ne olacağını anlamasını sağlayın; çünkü bazen insanlar bir değerlendirmeyi yeni bir program takdiri olarak düşünebilir
- Değerlendirmenin nasıl gerçekleşeceğini, programı ne zaman ve kimin yürüteceğini açıklayın ve paylaştıkları bilgilerin gizli olduğu konusunda insanları temin edin
- Değerlendirme ekibinin açık ve saygılı bir biçimde iletişim kuracak ve değerlendirme hakkındaki soruları yanıtlayabilecek şekilde eğitilmesini sağlayın
- Değerlendirme ekibi, insanlardan oluşan yeni bir grupta her konuştuğunda kim olduklarını ve değerlendirmenin amacı açıklamalıdır
- Değerlendirme planlarını paydaşlarla ve ortaklarla müzakere edin.

Araçlar 19 İletişim yöntemleri matrisi

» Bulguların paylaşılması

- Değerlendirme bulgularını ve sonraki adımları topluluklarla görüşün; örneğin toplantılar veya çalıştaylar aracılığıyla
- Bir değerlendirmenin sonuçlarını sunarken, herhangi bir kişinin görüşlerini alenen ifşa ederek kimseyi riske atmamaya dikkat edin
- Hangi önerilere göre hareket edilebileceği ve hangilerine göre hareket edilemeyeceği hakkında net olarak bulguların vaat olarak yorumlanmamasına dikkat edin
- Alınan derslerden başkalarının da faydalanabilmesini ve hataları tekrar etmekten kaçınmasını sağlamak için değerlendirme bulgularını iş arkadaşları ve ortaklarla paylaşın. Örneğin, alınan dersler konulu bir çalıştay aracılığıyla.

Araçlar: 17 Topluluk toplantıları aracı

● Hareket içinden örnekler

Değerlendirme bulgularının topluluklarla paylaşılması, Zambiya Kızılhaçı için çözümleri beraberinde getiriyor

Zambiya Kızılhaçı (ZRCS) ve ortağı Hollanda Kızılhaçı (NLRC), geleneksel topluluk liderleri, anneler, babalar ve geleneksel şifacıları bir araya getiren topluluk toplantıları aracılığıyla bir Zatürre Azaltma Projesine yönelik dönem ortası bir değerlendirmenin sonuçlarını paylaştı. Değerlendirmedeki önemli bir bulgu ise toplulukların killi toprak yetersizliğinden dolayı projenin bir parçası olarak teşvik edilen iyileştirilmiş pişirme ocaklarını kurmadıkları; dolayısıyla da ZRCS'nin bu faaliyetten vazgeçmeyi düşünmesiydi. Ancak topluluk, bulguları görüşerek, yerel düzeyde mevcut toprak ve malzemeleri kullanarak ocakları kurmak için alternatif yollar önerebildi. İkinci olarak ise topluluk, bu yaklaşıma gerçekten değer vermiştir ve program sayesinde toplulukta sahiplenme duygusunun artmasına yardımcı olmuştur: "ZRCS personelinin, projenin uygulanması konusunda geri bildirimde bulunmak için geri dönmelerinden memnunuz; çoğu zamanda herhangi bir türde değerlendirme veya değerlendirme sonrasında bize kimse geri dönmez. Ne istediğimiz konusunda bizi, yani topluluk üyelerini sürece katmadan kendi ofislerinden kararlar alınıyor. [Raporun tamamını okuyun](#)⁷⁶.



Zambiya 2013 Ocak ayında orta Zambiya'da yaşanan yeraltı suyu taşkınyla yerinden olan 1.500 kişi arasında yer alan bir anne ve kız çocuğu, önümüzdeki birkaç ayı geçirecekleri yeniden yerleştirme kampında yemek yapıyor. © Stanley Ndhlovu / IFRC

Programdan memnun olup olmadıklarını, programın nasıl sunulduğunu ve nelerin iyileştirilebileceğini topluluk üyelerine sorun

Kaç tane farkındalık oturumunun yapıldığı veya sondaj deliğinin açıldığı fark etmeksizin, program topluluk için işe yaramamışsa, hiç işe yaramamış demektir. Değerlendirmeler, başışçı için prosedür gereği yapılan bir uygulama değil, öğrenmemize ve iyileştirmemize yardımcı olacak önemli bir araç olmalıdır.

Nasıl yaparım?

» Değerlendirmeye dahil edilecek sorular

- Aşağıdaki şartların yerine gelip gelmediğini belirlemek için aşağıdaki soruları değerlendirmeye ekleyin:
 - Program insanların ihtiyaçlarını karşıladı ve daha kendi kendine yeter hale gelmelerine yardımcı oldu
 - Destek uygun, zamanlıca, etkili ve yüksek bir kalitedeydi
 - İnsanlar saygıyla ve onurlu bir muamele gördü
 - İnsanlar; bilgilerin kalitesi, katılım ve program üzerinde yarattıkları etkiden memnunar
 - Geri bildirim mekanizmasının türü gibi seçilen topluluk katılımı yaklaşımları etkili ve uygundu
 - Program yeniden düzenlense, topluluk üyelerinin programla ilgili olarak değiştirecekleri veya iyileştirecekleri hiçbir şey yoktur
- Zaman içinde yapılacak değişikliklerin izlenmesine imkan vermek için programın referans noktası ve izleme kapsamındaki soruların benzerlerini kullanın
- Anketlerde gözden kaçmış olabilecek noktaları toplamak için açık sohbete imkan veren bazı veri toplama yöntemleri ilave edin
- Farklı grupların deneyimlerini ve herhangi bir kişinin yetersiz hizmet alıp almadığını veya dışlanıp dışlanmadığını anlamak için bölümlere ayrılmış verileri toplayın
- Topluluk katılımı yaklaşımlarının programın kalitesi ve toplulukla olan ilişki üzerinde yarattığı etkiyi yakalamaya çalışın. Örneğin; geri bildirim mekanizması, sorunların daha hızlı tespit edilip çözülmesine yardımcı oldu mu veya katılımcı yaklaşımlar programın daha güçlü topluluk girdilerinden faydalanmasına yardımcı oldu mu.

Araç: **7** CEA İ&D aracı **16** FGD kılavuzu

● Sahadan örnekler

Nakit programları kapsamında katılım ve geri bildirim yaklaşımlarının değerlendirilmesi

Kuzey Doğu Nijerya'da bir nakit dağıtım programına ilişkin değerlendirmede ICRC'nin EcoSec ekibi, topluluğun programın tasarım ve uygulama sürecinde yer alması ve geri bildirim mekanizmalarıyla ilgili farkındalıkları dahil olmak üzere projenin kısa vadeli çıktılarını ve topluluğun memnuniyeti düzeyini değerlendirecek sorular ekledi. Anket katılımcılarının tamamı seçim sürecinin adil olduğunu bildirirken, katılımcıların yüzde 76'sı, daha iyi şeffaflık ve hesap verebilirliği desteklemek için topluluğun daha fazla dahil olması gerektiği önerisinde bulundu. Gelecekteki seçim süreçlerini güçlendirmek için rastgele bir doğrulama süreci önerildi. Anket aynı zamanda katılımcıların yüzde 30'unun geri bildirim mekanizmasından haberdar olmadığını gösterdi; topluluk üyelerinin tamamının bu gibi mekanizmalardan haberdar olmasını sağlama yönünde daha fazla çaba gösterilmesi gerektiğini ileri sürdü.

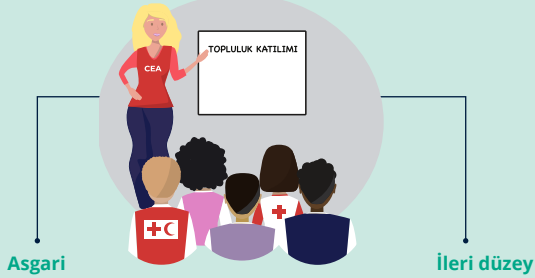


Nijerya 2018 Bir kadın, ICRC desteği sayesinde kurabildiği baharat işini gururla gösteriyor. Ailesiyle bağlantısını kaybetti ve destek olmasaydı gıda dilenmek zorunda kalmıştı. Şimdi ise kendi geçimini sağlayabiliyor. © ICRC

Acil durum müdahale operasyonları sırasında toplulukların katılımını sağlamaya yönelik on eylem

Tüm aşamalar

1 Topluluk katılımı, müdahale geneline entegre edilmiştir



Asgari

İleri düzey

- Personeli ve gönüllüleri, CEA konusunda bilgilendirin
- Operasyonel toplantılarda CEA'yı görüşün
- Bir CEA irtibat kişisi belirleyin
- Personeli ve gönüllüleri, CEA konusunda eğitin

Acil Durum Değerlendirmesi

2 Topluluk ihtiyaçları, kapasiteleri ve bağlamını anlayın



Asgari

İleri düzey

- İkincil veri incelemesi
- Hızlı ihtiyaç ve bağlam analizi
- Ayrıntılı ihtiyaç ve bağlam analizi
- Kuruluşlar arası ortak değerlendirmeler

Müdahalenin planlanması

4 Müdahale planlarını topluluklarla ve kilit paydaşlarla görüşün



Asgari

İleri düzey

- Müdahale planlarını ve çalışma şekillerini görüşün
- Topluluklar içinde gerginliğe sebep olmaktan kaçınmak için dahili ve harici olarak koordine olun
- Katılımcı planlama yaklaşımlarından yararlanın
- Planları uygulamadan önce topluluklarla çapraz kontrol edin

3 Değerlendirmeyi şeffaflık ve topluluğa saygı çerçevesinde yürütün



Asgari

İleri düzey

- Değerlendirme planlarını topluluk temsilcileriyle görüşün
- Ulusal Derneği tanıtın ve değerlendirmenin amacını açıklayın
- Personeli ve gönüllüleri, değerlendirmenin amacı ve süreç hakkında bilgilendirin
- Personeli ve gönüllüleri, iletişim ve geri bildirimler konusunda eğitin
- Harici ortaklarla koordine olun
- Değerlendirme bulgularını topluluklara doğrulatin

5 Seçim kriterlerini ve dağıtım süreçlerini topluluklarla görüşün ve kararlaştırın



Asgari

İleri düzey

- Seçim kriterlerini ve hedef belirlemeyi açıklayın
- Soru ve şikayetlere yanıt verin
- Dağıtım süreçlerini müzakere edin
- Seçim kriterlerini birlikte kararlaştırın
- Toplum temelli hedef belirlemeden yararlanın
- Dağıtımları toplulukla birlikte planlayın

6 Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik faaliyet ve göstergelerini müdahale plan ve bütçelerine dahil edin

Asgari

- Topluluk katılımı yaklaşımlarını tüm sektörlerle birlikte planlayın
- Faaliyet ve göstergeleri müdahale plan ve bütçesine dahil edin

Müdahale sırasında

8 Müdahale hakkında kararlar alırken topluluk katılımını destekleyin



Asgari

- Önemli kararlarda topluluğu dahil edin

İleri düzey

- Aktif topluluk katılımına olanak verin
- Çıkışı topluluklarla birlikte planlayın

7 Müdahale hakkındaki bilgileri toplulukla düzenli olarak paylaşın



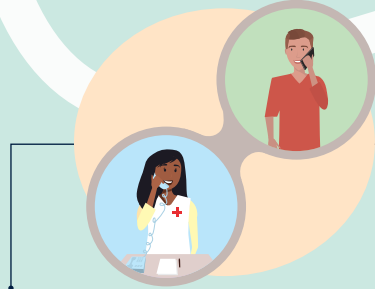
Asgari

- Müdahale hakkındaki bilgileri paylaşmaya devam edin
- Çıkış planlarını net olarak iletin

İleri düzey

- İletişim yaklaşımlarının etkili olduğunu kontrol edin

9 Topluluk geri bildirimlerini dinleyin ve müdahaleyi yönlendirmek için bu bildirimlerden yararlanın



Asgari

- Basit bir geri bildirim mekanizması oluşturun
- Operasyonun insanların ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığını kontrol edin
- İstenmeyen sonuçları takip edin
- Geri bildirimler ve izleme verileri doğrultusunda hareket edin

İleri düzey

- Geri bildirim mekanizmasını iyileştirin
- Geri bildirimleri ortaklarla görüşün
- Topluluk katılımı yaklaşımlarını izleyin
- Geri bildirimlerin kullanıldığına dair örnek olay çalışmaları toplayın

Değerlendirme ve öğrenme

10 Topluluğu değerlendirme sürecine dahil edin



Asgari

- Topluluk memnuniyetini değerlendirin
- Değerlendirme bulgularını dahili olarak paylaşın

İleri düzey

- Topluluklar, değerlendirmenin planlanmasına yardımcı olur
- Topluluk öncülüğünde bir değerlendirme düzenleyin
- Bulguları topluluklarla görüşün
- Bulguları ortaklarla görüşün

Yardımcı olacak araçlar

7 Araç 7: CEA İ&D aracı

8 Araç 8: CEA iş tanımları

10 Araç 10: Davranış Kuralları hakkında bilgilendirme

12 Araç 12: CEA Örnek Olay Çalışması şablonu

13 Araç 13: Değerlendirmelerde CEA aracı

14 Araç 14: Gönüllüler için S&C sayfası

15 Araç 15: Geri bildirim seti

16 Araç 16: FGD kılavuzu

17 Araç 17: Topluluk toplantıları aracı

18 Araç 18: Seçim kriterlerine yönelik katılımcı yaklaşımlar

19 Araç 19: İletişim yöntemleri matrisi

20 Araç 20: Çıkış Stratejisi kılavuzu

22 Araç 22: CEA acil durum planının geliştirilmesi

23 Araç 23: IFRC acil durum operasyonlarında CEA'ya ilişkin SOP

24 Araç 24: Sektörler ve görevler için CEA kontrol listesi

25 Araç 25: Acil durumlarda CEA hakkında bilgilendirme

Peru 2020 Peru Kızılhaçı, Peru'nun başkenti Lima'nın farklı bölgelerinde farklı Ollas Komünlerine (daha çok kadınlar tarafından yönetilen ve çocuklara ve yaşlılara öncelik vererek toplulukları için yemek yapmayı organize ettikleri alanlar) gıda tedarikleri, mutfak ve mutfak aletleri dağıtıyor. Bu dağıtım Villa Maria del Triunfo'da yapılıyordu.
© Peru Kızılhaçı



MODÜL 5

ACIL DURUM MÜDAHALESİNDE TOPLULUK KATILIMI VE HESAP VEREBİLİRLİK

Artan aciliyet ve karmaşıklığa rağmen acil durum müdahale operasyonlarında toplulukların katılımının sağlanması hala önemli, gerekli ve mümkündür. Ne yazık ki, yardım malzemelerinin marketlerde satılmasından, topluluk içindeki korku ve yanlış anlaşılardan dolayı gönüllü ve personelin saldırıya uğraması ve hatta öldürülmesine kadar, yerel halkın katılımını yeterli düzeyde sağlamadıkları için yanlış giden birçok operasyon örneği vardır.

Bu modülde, acil durum müdahale operasyonlarında topluluk katılımı ve hesap verebilirliğe ilişkin temel asgari eylemler ve zaman, kapasite ve kaynaklar izin verirse nasıl daha ileriye gidilebileceği ana hatlarıyla çizilmektedir. Ayrıca, bilincinde olunması gereken ortak engel ve güçlüklerin yanı sıra hesap verebilir bir müdahalenin desteklenmesine yardımcı olabilecek etkenleri öne çıkarır.

Acil durum müdahalesinde topluluk katılımına neler yardımcı olur ve neler engel oluşturur⁷⁷?

NELER İŞE YARIYOR?	TOPLULUK KATILIMINI NELER DESTEKLER?
• Geri bildirim mekanizmaları, iyileştirilecek alanların belirlenmesine yardımcı oluyor • Yerel gönüllülerle çalışmak, topluluğun güven duygusunu artırıyor • Yerel yapılarla ve gruplarla çalışmak, hızı ve kaliteyi artırıyor • Topluluk katılımı eğitimi, anlayış ve kapasiteyi iyileştiriyor	• Personel ve gönüllülerin topluluk katılımının değerini anlaması • Adanmış bir topluluk katılımı personeli • Operasyon yöneticisi ve Ulusal Dernekten yöneticilerinin desteği • Topluluk katılımı bir şart haline getirildiğinde; mesela bağışçılar tarafından veya Hareket taahhütleri kapsamında
BAŞLICA ZORLUKLAR NELER?	TOPLULUK KATILIMINA NELER ENGEL OLUYOR?
• Topluluk geri bildirimlerinin sistematik ve basit bir şekilde toplanması ve analiz edilmesi • Dayanaksız değerlendirmeler, yerel ihtiyaçların ve bağlamın anlaşılmasını sınırlandırır • Operasyonla ilgili yetersiz çift yönlü sürekli iletişim • Topluluk katılımının diğer unsurlarla uyumsuzluğu • Yetersiz değerlendirmeler veya standartlaşmış, esnek olmayan müdahale modellerinden dolayı insanların ihtiyaç duymadığı desteğin sağlanması	• Personelin, toplulukların katılımını uygulamada nasıl sağlayacağını veya görevlerinin ne olduğunu anlamaması • Zaman baskısı ve topluluk katılımının çok uzun sürdüğü algısı • Fiziksel erişim güçlükleri • Doğru seviyede, becerikli, adanmış topluluk katılımı personeli bulunmaması • Yetersiz iç koordinasyon, topluluklarda kafa karışıklığına ve gerçekçi olmayan vaatlere sebep olur

Topluluk katılımına hazırlık

Topluluk katılımı ve hesap verebilirliği Ulusal Dernek bünyesinde kurumsallaştırın

Acil bir durumda iyi topluluk katılımına sahip olmanın en etkili yolu, bu kılavuz kapsamında modül üçte yer alan eylemleri izleyerek topluluk katılımının Ulusal Dernek bünyesinde kurumsallaştırılmasıdır. Kurumsallaştırma; bir müdahalenin başlangıcında zaman sınırlıyken her şeye sıfırdan başlamak zorunda olmak yerine, eğitim almış ve harekete geçmeye hazır personel ve gönüllülerle birlikte, bilgileri paylaşmaya, geri bildirimleri toplama ve bunlara cevap vermeye ve topluluk katılımını kolaylaştırmaya yönelik mekanizmaların halihazırda uygulamada olacağı anlamına gelecektir.

Topluluk katılımı ve hesap verebilirliği afete hazırlık ve risk azaltma sürecine entegre edin

Kızılhaç ve Kızılay'ın afete hazırlık ve risk azaltma yaklaşımları, iyi seviyede topluluk katılımı ve hesap verebilirliğin desteklenmesine yardımcı olabilir. Örneğin:

- **Etkili Müdahale Hazırlığı**⁷⁸ değerlendirme süreci, hesap verebilirlik kapsamındaki herhangi bir eksiklik dahil olmak üzere bir Ulusal Derneğin müdahale sistemini inceler
- **Gelişmiş zarar görülebilirlik ve kapasite değerlendirmesi**⁷⁹ toplulukların karşılaştıkları riskleri analiz etme ve bu riskleri azaltmak için alınacak önlemleri belirleme konusunda toplulukları destekleyebilir
- **Tahmine dayalı Finansman**⁸⁰ bir acil durumun ilk uyarı işaretleri görüldüğünde alınacak tedbirleri ve kimlerin destek alması gerektiğini kararlaştırmak üzere topluluklarla birlikte çalışır.

Bu süreçler sırasında toplanan ve belgelenen bilgiler, hesap verebilirlik mekanizmalarındaki eksikliklerin belirlenmesine, bir müdahalenin başlangıcında değerli ikincil verilerin sağlanmasına ve halihazırda yerleşik ve güvenilir bir ilişki söz konusu olduğu için daha iyi topluluk katılımının kolaylaştırılmasına yardımcı olabilir.

Kongo Demokratik Cumhuriyeti 2019 Kongo Demokratik Cumhuriyeti (DRC) Kızılhaçı gönüllüleri, Ebola ve diğer ciddi hastalıkların nasıl önleneceği konusunda çok önemli bilgiler paylaşarak öğrencilerle düzenli olarak etkileşime giriyor. Böylece öğrencilere soru sorma ve gönüllülere geri bildirimde bulunma fırsatı tanınıyor; gönüllüler ise bu geri bildirimleri IFRC ve CDC ile birlikte kurulan topluluk geri bildirim sisteminde paylaşıyor. © Corrie Butler / IFRC



Acil durum müdahale operasyonları sırasında toplulukların katılımını sağlama

Bu modül nasıl kullanılır?

Aşağıdaki tablolar, topluluklara karşı kabul edilebilir bir hesap verebilirlik seviyesine ulaşmak için tüm acil durum müdahale operasyonlarının uygulaması gereken on eylemin nasıl yerine getirileceği konusunda rehberlik sağlamaktadır.

Her eylem kapsamında, eylemi yerine getirmek için uygulanması gereken asgari önlemler ve daha fazla zaman, kapasite ve kaynağın mevcut olduğu durumlar için ileri düzey önlemler yer almaktadır.

Zaman kısıtlıyken kaynak göstermeyi kolaylaştırmak amacıyla, her eylemin nasıl yerine getirileceğine dair açıklama kısa tutulmuştur. Ancak, her eylemin yerine getirilmesi hakkında daha ayrıntılı rehberlik, beraberindeki araçlarda veya kurumsallaştırma ve program modüllerinde yer almaktadır

Aşağıdaki koşullarda genel olarak **asgari** önlemler uygulanacaktır:

- Bir müdahalenin ilk aşamalarında, diğer bir deyişle ilk birkaç ayda
- Daha kısa, diğer bir deyişle altı aydan daha az süreli zaman çizelgesi olan daha küçük çaptaki acil durumlar için
- Ulusal Dernek bünyesinde veya ani destek kapsamında sınırlı topluluk katılımı ve hesap verebilirlik deneyimi ve kapasitesi bulunduğu
- Müdahale için sınırlı fon ve insan kaynakları mevcut olduğunda

Aşağıdaki koşullarda genel olarak **ileri düzey** önlemler uygulanacaktır:

- Müdahalenin sonraki aşamaların, diğer bir deyişle üçüncü aydan itibaren
- Daha uzun, diğer bir deyişle altı aydan daha fazla süreli zaman çizelgesi olan daha büyük çaptaki veya uzun süren acil durumlar için
- Ulusal Dernek bünyesinde veya ani destek kapsamında iyi seviyede topluluk katılımı ve hesap verebilirlik deneyimi ve kapasitesi bulunduğu
- Müdahalenin iyi seviyede finansman ve insan kaynakları bulunduğu



Müdahalenin tüm aşamaları sırasında

1

Topluluk katılımı, müdahale geneline entegre edilir

Bu sayede, topluluk katılımının tüm personel ve gönüllüler tarafından iyi anlaşılması ve tüm sektörlerle sürekli olarak entegre edilmesi sağlanmaktadır.

Asgari düzeyde *Kapasite, zaman ve kaynaklar sınırlı olduğunda*

» Tüm personeli ve gönüllüleri, topluluk katılımı ve hesap verebilirlik konusunda bilgilendirin

Müdahaleye katılan tüm personel, sorumlulukları ve operasyon kapsamında kullanılmakta olan farklı mekanizmalar dahil olmak üzere topluluk katılımı ve hesap verebilirlik konusunda bilgilendirilmelidir. Bu bilgilendirme, tüm sektörler genelinde tutarlı entegrasyonu destekler. Herkesin Davranış Kurallarını imzalaması ve cinsel istismar ve sömürünün yanı sıra yolsuzluğun önlenmesi hakkında bilgilendirilmesi zorunludur.

Araçlar: 25 Acil durumlarda CEA hakkında bilgilendirme 24 Sektörler ve görevler için CEA kontrol listesi 10 Davranış Kuralları hakkında bilgilendirme

» Operasyonel toplantılarda topluluk katılımı sorunlarını görüşün

Topluluk katılımı, tüm toplantılarda sabit gündem maddesi olmalıdır. Topluluk katılımının niteliği, her türlü eksiklik, toplulukla görüşülmesi gereken temel sorunlar ve topluluk geri bildirimleri ve katılımı aracılığıyla gündeme getirilen sorunların nasıl ele alınacağını görüşülmesi de bu kapsama dahildir.

Araçlar: 23 IFRC acil durum operasyonlarında CEA'ya ilişkin SOP

» Bir topluluk katılımı irtibat kişisi belirleyin

Herkesin toplulukların katılımını sağlama sorumluluğu bulunmakla birlikte, bir irtibat kişisi topluluk katılımının unutulmamasını ve gereğince entegre edilmesini sağlamaya yardımcı olabilir. Bu kişinin topluluk katılımı deneyimi bulunmalı, sektör liderlerini etkilemek için doğru düzeyde olmalı ve göreve ayıracak yeterli zamanı bulunmalıdır. Tercihen göreve atanmış bir personel üyesi olmalıdır.

Araçlar: 8 CEA iş tanımları

İleri düzeyde *Daha fazla kapasite, zaman ve kaynak mevcut olduğunda*

» Personeli ve gönüllüleri, topluluk katılımı ve hesap verebilirlik konusunda eğitin

İki günlük şube düzeyinde eğitimden yararlanarak topluluk katılımı ve hesap verebilirlik eğitimi⁸¹ verin veya bir günlük acil duruma özel eğitim paketlerini⁸² sunun.

● Hareket içinden örnekler

Madagaskar'daki eğitim gönüllüleri, toplulukta kabulün tesis edilmesine yardımcı oluyor

Madagaskar Kızılhaçı (MRCS), Danimarka Kızılhaçı'nın (DRC) desteğiyle, tufana müdahale kapsamında koşulsuz nakit yardımı verdiğinde, ev ziyaretlerinin yapılmasından, bilgi toplanması ve paylaşılmasından, insanların endişelerinin, korkularının ve söylentilerin dinlenip görüşülmesinden yerel gönüllüler sorumlu tutuldu. Gönüllüleri hazırlamak amacıyla, ekip; projenin amacı ve hedefleri, topluluk üyelerine aktarılması gereken mesajlar ve nasıl iletişim kurulup sorulara nasıl cevap verileceği konusunda gönüllülere eğitim verdi. Topluluk gönüllülerinin yerel ortam hakkında sahip olduğu değerli bilgiler, bu mesajların ifade edilmesine büyük oranda yardımcı oldu. Seçim kriterleri hakkındaki zor soruların cevaplanması da dahil olmak üzere, topluluk gönüllülerinin proje hakkında emin ve kesin olarak konuşabilmesini sağladı. Paranın karşılıksız olarak verildiği gerçeğine ilişkin şüphe yayılmaya başladığında bunun son derece önemli olduğu kanıtlandı. Paranın 'kirliliği' olduğu ve nakit yardımının kabul edilmesinin beklentilere, yükümlülüklerle veya geri ödeme taleplerine yol açacağı söylentiler arasında yer alıyordu. Gönüllüler, nakit yardımlarının amacı ve insanların bu yardımları neden aldığı hakkında bilgi vererek bu endişeleri açıkça dinleyebildi ve onlarla ilgilenilebildi. Topluluğa yeni ve sıradışı bir uygulamayla ilgili güvence verilmesine yardımcı olarak, müdahalenin sorunsuzca işlenmesini sağladı. [Örnek olay çalışmasının tamamını okuyunuz⁸³](#).

CEA ekipleri, Bahamalardaki Dorian Kasırgası müdahalesine değer kattı

Bahama Kızılhaçı (BRCS) ve IFRC, nakit ve kart yardımı sağlamayı planlıyordu, fakat CEA, PGI, BY ve vaka yönetimi personeli, değerlendirme sırasında topluluklarla istişare yürüttüğünde, nakit desteğinin insanlar açısından en iyi seçenek olmayabileceğini tespit etti. COVID-19'un başlamasıyla birlikte, başta daha yaşlı yetişkinler olmak üzere birçok insan, ATM makinelerini kullanmak, gıda satın almak için kalabalık marketleri ve dükkanları ziyaret etmek zorunda olmalarıyla ilgili endişelerini ifade etti. Bunun yerine operasyon, gıda kolileri ve sıcak yemek sağlamaya geçiş yaptı. Böylece risk azaldı ve insanların destek almak için tercih ettikleri yöntemi daha iyi bir şekilde karşıladı. CEA delegesi ayrıca toplulukların gerçek zamanlı değerlendirmeye kilit veri noktası olarak dahil edilmelerini sağladı (başlangıçta herhangi bir topluluk ziyareti planlamamıştı) ve yardım sonrası izlemeleri (PDM) yürüten gönüllülerin, soruları yanıtlayacak ve görüşmeler sırasında paylaşılan her türlü geri bildirim ve şikâyeti dinleyip kaydedecek şekilde eğitilmesi de dahil olmak üzere dağıtım sonrası izlemeyi destekledi ve savundu.



Bahamalar 2020 Kızılhaçı, Dorian Kasırgasının ardından Bahamalar'daki Abaco Adalarında bulunan topluluklara destek veriyor. © Robyn-Ryann Barnett/ Bahamalar Kızılhaçı /IFRC

Acil durum değerlendirmesi sırasında

2 Topluluk ihtiyaçları, kapasiteleri ve bağlamını anlayın

Aksi halde, operasyonun insanların ihtiyaçlarını karşılayamama, yerel kapasiteyi zayıflatma veya yarardan çok zarar verme riski vardır⁸⁴. Bu ise, Ulusal Derneğin güvenilirliğine zarar verir ve hatalar düzeltilirken zaman ve kaynak kaybı yaşanmasına neden olur.

Asgari düzeyde *Kapasite, zaman ve kaynaklar sınırlı olduğunda*

» Dahili ve harici ikincil veri inceleme

Ulusal Derneğin etkilenen alanlar hakkında halihazırda hangi bilgilere sahip olduğunu kontrol ederek zaman ve kaynak tasarrufu yapın ve topluluklardaki değerlendirme yorgunluğunu azaltın. Örneğin, önceki program veya operasyon

» Hızlı ihtiyaç ve bağlam analizi

Doğrudan gözlem, ikincil veriler, kilit bilgi kaynaklarıyla yapılan görüşmeler ve yerel gönüllülerle konuşma gibi basit, hızlı yaklaşımlar aracılığıyla ihtiyaçlara, önceliklere ve bağlama ilişkin temel bir anlayış kazanın. Farklı topluluk temsilcileri ve gruplarla konuşun. Temel bir analiz aşağıdaki bilgileri toplamalıdır:

- Temel ihtiyaçlar ve en iyi destek sağlama yöntemleri
- Topluluk liderlerinin kimler olduğu ve topluluk liderlerine güvenilip güvenilmediği
- Başlıca topluluk grupları ve dernekleri
- Diğer paydaşlar; diğer bir deyişle diğer STK'lar, yerel makamlar
- Geçim kaynakları, din, yoksulluk seviyeleri, toplumsal cinsiyet rolleri, etnik gruplar, okuryazarlık seviyeleri, konuşulan diller ve her türlü marjinal veya risk altındaki grup dahil olmak üzere nüfus bilgileri ve topluluk profili
- Topluluk içindeki temel kapasiteler ve bunların müdahale kapsamında nasıl desteklenebileceği ve kullanılabileceği
- Topluluk içindeki başlıca iletişim kanalları, insanların ne konuda bilgiye ihtiyaç duyduğu ve Ulusal Derneğe sorular sorarken veya endişelerini dile getirirken nasıl rahat hissedecekleri.

Araç: 13 Değerlendirmelerde CEA aracı

İleri düzeyde *Daha fazla kapasite, zaman ve kaynak mevcut olduğunda*

» Derinlemesine bağlam ve ihtiyaç analizi

Duruma ilişkin daha derinlemesine bir anlayış kazanmak için hızlı ihtiyaç ve bağlam analizini genişletin. Bağlam analizi hakkında daha fazla rehberlik için sayfa 46'ya bakınız.

» Kuruluşlar arası bir ortak değerlendirmeyi göz önünde bulundurun

Daha büyük çaptaki acil durumlarda, diğer kurumlara ortak bir ihtiyaç ve bağlam analizinin gerçekleştirilmesi mümkün olabilir. Bu da zaman ve kaynak tasarrufu yapabilir ve topluluklardaki değerlendirme yorgunluğunu azaltabilir.

● Hareket içinden örnekler

Endonezya'da ihtiyaç duyulan bilgileri almaya yönelik farklı yaklaşımlar

Palang Merah Endonezya (PMI) - Endonezya Kızılhaçı -, toplulukları anlamak ve etkili topluluk katılımı yaklaşımları planlamak için ihtiyaç duyduğu kritik önemdeki verileri toplamak amacıyla çeşitli farklı yaklaşımlar kullanmaktadır. COVID-19 pandemisi ve Batı Sulawesi Depremi müdahalesiyle ilgili olarak, kadınlar ve engelli kişiler arasında da olmak üzere topluluk içindeki güvenilen bilgi kaynaklarının kimler olduğunu anlamaya yönelik sorular değerlendirmelere dahil edildi. İnsanların COVID-19 algıları hakkında bilgi toplamak amacıyla PMI aynı zamanda, sosyal medya platformları, WhatsApp aracılığıyla ve toplum temelli tüm eylem ekipleriyle paylaşılan çevrimiçi anketlerden yararlandı. Anketler yanıt veren kişilerden aynı zamanda nüfus bilgileri istediği için, PMI yanıtların yalnızca yüzde 1'inin 60 yaş üstü kişilerden geldiğini fark edebildi. Bu konuyu ele almak üzere, yaşlıların ihtiyaçlarına dair daha derin fikir edinmek amacıyla yaşlılarla odak grup görüşmeleri düzenledi. PMI bu görüşmeler yoluyla, yaşlı insanların bilgi alma yöntemi olarak radyoyu tercih ettiğini belirledi. Bu bilgiler, hızlı değerlendirme ve algı anketleri yoluyla gözden kaçırılacak nitelikte bilgilerdir. PMI, deprem müdahalesi ile ilgili olarak Hükümetin kendi hızlı ihtiyaç değerlendirmelerini tamamlamak amacıyla topladığı verilerden yararlandı; çünkü hamile kadınlar ve çocuklar gibi çeşitli gruplardan alınan bilgileri içeriyordu. Bu iş birliği, coğrafi sınırlamaların üstesinden gelmeye yardımcı oldu ve farklı grupların ihtiyaçlarına dair daha iyi bir anlayış edinme imkânı verdi.

Doğru dilde iletişim kurmak, Filipinler'de sorunsuz bir dağıtıma katkı sağladı

Filipinler Kızılhaçı (PRC) Mangkhut Tayfunu'na müdahale ederken, değerlendirmeye insanların iletişim tercihlerini anlamaya yönelik sorular dahil etti. Sonuçlar, insanların bilgilerin yerel lehçede paylaşılmasını tercih ettiğini gösterdiğinde, tüm topluluk toplantıları, posterler ve evden eve yapılan ziyaretlerin bu lehçede gerçekleşmesini sağladılar. Değerlendirmede, bunun topluluğun seçim kriterlerini kabul etmesine ve sorunsuz bir dağıtıma katkıda bulunduğu sonucuna ulaşıldı.

IFRC ve Kızılhaç Ulusal Dernekleri, Amerika Kıtasında kuruluşlar arası değerlendirmeyi destekliyor

IFRC ve Kızılhaç Ulusal Dernekleri, Venezuelalı mülteci ve göçmenlerin bilgi ve iletişim ihtiyaçlarını daha iyi anlamak amacıyla on beş ülke genelinde çok aktörlü, kuruluşlar arası bir değerlendirmeye katıldı. Değerlendirmede, doğrudan görüşmeler, gözlem, odak grup görüşmeleri, çevrimiçi kendi kendine uygulanan anketler ve ikincil verilerden oluşan, hedef gruplarla yapılan karma istişarelerden yararlanıldı. Sonuçlar, kurumların bilgi paylaşım araçları geliştirmek ve çabaların tekrarlanması önlemek üzere birlikte çalışmalarına yardımcı olmaktadır. [Raporun tamamını okuyun ve kullanılan tüm değerlendirme araçlarına erişin⁸⁵](#).

Değerlendirmeyi şeffaflık ve topluluğa saygı çerçevesinde yürütün

İnsanlara saygılı ve onurlu bir biçimde davranarak, ihtiyaçlarını açıkça dinleyerek, sorularını dürüstlükle yanıtlayarak ve daha sonra ne olacağı konusunda sahte vaatlerde bulunmayarak veya beklentileri yükseltmeyerek toplulukla olan ilişkiye iyi başlayın.

Asgari düzeyde *Kapasite, zaman ve kaynaklar sınırlı olduğunda*

» Topluluk içindeki kilit paydaşlarla değerlendirmeyi görüşün

Liderler, topluluk grupları ve dernek başkanları, Kızılhaç ve Kızılay gönüllüleri ve yerel makamlar da dahil olmak üzere topluluk içindeki kilit kişilerle değerlendirmeyi önceden görüşün. Değerlendirmenin nasıl yapılacağı ve diğer kuruluşların halihazırda değerlendirme yapıp yapmadığı konusunda tavsiye isteyin.

Araçlar: 13 Değerlendirmelerde CEA aracı 17 Topluluk toplantıları aracı

» Ulusal Derneği ve değerlendirmenin amacını tanıttın

Bir topluluk toplantısı düzenleyin ve Ulusal Dernek, değerlendirmenin amacı ve süreci, tamamlandığında ne olacağı, personel ve gönüllü davranış kuralları ve insanların nasıl sorular sorabileceği veya endişelerini dile getirebileceği hakkında bilgi sağlayın.

Araç: 14 Gönüllüler için S&C sayfası

» Personeli ve gönüllüleri değerlendirme konusunda bilgilendirin

Personel ve gönüllülerin müdahaleye ilişkin soruları doğru bir şekilde yanıtlayabilmesi ve müdahaleyle ilgili gerçekçi olmayan beklentiler oluşturmaktan kaçınması için, personel ve gönüllüleri değerlendirmenin amacı, süreç ve sonrasında ne olacağı konusunda bilgilendirin. Değerlendirme ekiplerini (sürücüler dahil olmak üzere) davranış kuralları, cinsel sömürü ve istismarın önlenmesi, dolandırıcılık ve yolsuzlukla mücadele ve geri bildirim ve şikayetlerin nasıl yönetileceği konusunda (yeniden) bilgilendirin.

Araç: 10 Davranış Kuralları hakkında Bilgilendirme

İleri düzeyde *Daha fazla kapasite, zaman ve kaynak mevcut olduğunda*

» Personeli ve gönüllüleri, iletişim ve geri bildirimler konusunda eğitin

Değerlendirme ekiplerini, beklentilerin nasıl yönetileceği de dahil olmak üzere iyi iletişim becerileri ve geri bildirimlere cevap verme konusunda eğitin. İyi iletişim becerileri ve şikayetlerin işleme alınması hakkındaki bir günlük eğitimden yararlanın⁸⁶.

» Harici ortaklar ve yerel makamlarla koordine olun

Başkalarının neler yaptığı hakkında bilgi toplamak amacıyla harici koordinasyon toplantılarına katılın ve iş birliği alanlarını belirlemek ve tekrardan kaçınmak için değerlendirme plan ve bulgularını müzakere edin. Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik koordinasyon gruplarına katılmak bu kapsama dahildir.

» Değerlendirme bulgularınızı ve analizi topluluğa doğrulatin

Değerlendirmenin sonuçlarını topluluk temsilcileriyle paylaşın, sonuçların doğru olup olmadığını anlamak için çapraz kontrol yapın ve hala belirsiz olan herhangi bir noktayı görüşün.

Araç: 17 Topluluk toplantıları aracı

● Hareket içinden örnekler

Değerlendirmede önemli grupların gözden kaçırılması, ihtiyaçlarının karşılanmamasına yol açtı

Hindistan'da yaşanan Bhuj Depremi sırasında, personel ve gönüllülerden köyün veya kent topluluğunun başkanına giderek ihtiyaçları değerlendirmeleri istendi. Başka hiçbir gruba danışılmadı ve değerlendirmenin planlanması sürecine topluluk dahil edilmedi. Başkanların tamamının erkek olması, kadınlar ve marjinal Müslüman ve daha düşük sosyal sınıflardaki gruplar dahil olmak üzere, müdahale sırasında birçok grubun ihtiyaçlarının göz ardı edilmesine neden oldu. Bir topluluk değerlendirmesi üstlenmeden önce bağlamı anlamanın ve değerlendirme sırasında gözden kaçırılmamaları için çeşitli gruplara danışmanın önemi hakkında kilit bir ders öğrenildi.

Topluluğu açıkça dinlemek, Bangladeş'teki gerçek sorunların tespit edilmesine yardım etti

ICRC, Bangladeş'in Cox Bazar şehrinde, COVID-19'dan kaynaklanan ölümlerin yönetilmesiyle ilgili uygulama ve zorlukları anlamak üzere topluluk toplantıları gerçekleştirdi. Yapılan oturumlar, muson sezonundaki taşkın sırasında ortak defin alanlarının korunması sırasında yaşanan zorluklara ışık tuttu. Bu bilgi, ICRC'nin ölümlere dair süreçlerin daha güvenli yönetilmesi için malzeme dağıtılmasına yönelik asıl planını taşkınla alakalı altyapı sorunlarının düzeltilmesi için topluluklarla birlikte çalışma şeklinde uyarlamasına yol açtı.



Bangladeş 2012 Bangladeş Kızılayı gönüllüleri Chittagong çamur kayması olayında arama ve kurtarma operasyonunda. © Bangladeş Kızılayı

Planlama sırasında

4 Müdahale planlarını topluluklarla ve kilit paydaşlarla görüşün

Faaliyetlerin insanların ihtiyaçlarını karşılayacağını, olası her türlü engeli öne çıkaracağını ve topluluğun destek sağlayabileceği noktaları belirleyeceğini doğrulayarak zaman ve kaynak tasarrufu yapın.

Asgari düzeyde *Kapasite, zaman ve kaynaklar sınırlı olduğunda*

» Topluluk içindeki kilit paydaşlarla müdahale planlarını görüşün

Liderler, grup ve dernek başkanları, Kızılhaç ve Kızılay gönüllüleri ve yerel makamlar da dahil olmak üzere karma topluluk temsilcileriyle müdahale planlarını görüşün. Faaliyetlerin topluluğun ihtiyaç ve önceliklerini karşılayıp karşılamayacağını kontrol edin ve bunları sunmak için en iyi yöntemleri sorun. Gerçekleştirilebilir ise, operasyon sonunda ne olması gerektiğini ve topluluğun ve/veya diğer paydaşların faaliyetleri nasıl devralabileceğini görüşün.

Araçlar: 17 Topluluk toplantıları aracı 20 Çıkış Stratejisi rehberliği

» Ulusal Derneğin kendileriyle nasıl çalışmasını istediklerini topluluklara sorun

Topluluk temsilcileriyle, hangi bilgilerin, nasıl ve ne zaman paylaşılması gerektiği, geri bildirimlerin nasıl yönetilmesi gerektiği ve topluluk katılımına ilişkin en iyi yaklaşımlar dahil olmak üzere operasyon sırasında Ulusal Derneğin kendileriyle nasıl çalışması gerektiğini görüşün. Topluluğu geri bildirim mekanizmasının planlanması sürecine dahil edin ve cinsel sömürü ve istismar veya dolandırıcılık ve yolsuzluk hakkındaki şikayetler için farklı yaklaşımlara ihtiyaç duyulup duyulmadığını belirleyin. Sayfa 103'te modül 6'ya bakınız.

Araçlar: 16 FGD kılavuzu 15 Geri Bildirim seti

» Topluluklar içinde gerginliğe sebep olmaktan kaçınmak için dahili ve harici olarak koordine olun

Dahili planlama toplantıları, sektör planlarının tamamlayıcı olmasını ve tekrara yol açmamasını sağlamaya yardımcı olur. Taahhütte bulunmadan önce, herhangi bir mal veya nakit temin etme planının gerçekleştirilebilir olup olmadığını finans ve lojistik ile kontrol edin. Tekrardan kaçınmak ve iş birliği ve sürdürülebilirlik fırsatlarını tespit etmek için, planlar aynı zamanda hükümetle ve müdahale eden diğer kişilerle görüşülmelidir. Bu aynı zamanda, topluluklara hükümet politikalarına aykırı destek sağlama; diğer bir deyişle, hükümetin buna karşı bir politikası varken nakit bazlı yardım sunma sözü verme riskini azaltmaktadır.

Araç: 24 Sektörler ve görevler için CEA kontrol listesi

İleri düzeyde *Daha fazla kapasite, zaman ve kaynak mevcut olduğunda*

» Katılımcı planlama yaklaşımlarından yararlanın

Katılımcı planlama yaklaşımlarından yararlanın; topluluk çalıştay ve toplantıları, insan merkezli tasarım, zarar görebilirlik kapasite değerlendirmeleri veya sıralama, karar ağaçları, haritalama vb. gibi faaliyetler. Müdahalenin planlanması sürecine topluluk içindeki tüm grupların katılımını sağlayın. Katılımcı planlama hakkında daha fazla bilgi için sayfa 52'ye bakınız.

» Uygulamaya başlamadan önce toplulukla planların çapraz kontrolünü yapın

Nihai müdahale planının topluluk ihtiyaç ve beklentilerini karşıladığından emin olmak için uygulamadan önce planı görüşmek üzere bir topluluk toplantısı düzenleyin. Bu, herhangi bir yanlış anlaşılmayı veya gerçekçi olmayan beklentileri netleştirmek, soruları cevaplamak ve topluluktan gelen herhangi bir katkıyı kabul etmek için bir fırsattır.

Araç: 17 Topluluk toplantıları aracı

● Hareket içinden örnekler

Mozambik'te topluluğun öncülük ettiği kurtarma planlama yaklaşımı

Mozambik Kızılhaçı (CVM) ve IFRC, 2019 yılında yaşanan İdai Kasırgası'nın ardından topluluk öncülüğünde bir kurtarma planlama yaklaşımı benimsedi. Kızılhaç'ı tanıtmak, kurtarma değerlendirme sürecini açıklamak ve her türlü soruyu yanıtlamak üzere bir topluluk toplantısının yapılmasıyla süreç başladı. Gönüllüler, çok sektörlü bir hane halkı anketi yapmadan önce iyi iletişim, Davranış Kuralları ve PSEA konusunda eğitildi. Ankette toplanan veriler, odak grup görüşmeleri, sezonluk takvimler, zarar görebilirlik, kapasite ve tehlike haritalama ve kesit yürüyüşleri (transect walks) aracılığıyla karma araştırma yöntemleri kullanıldı (triangülasyon).. Etkili topluluk katılımı yaklaşımlarının planlanmasına yardımcı olmak için bilgi toplanması da bu kapsama dahildi. Değerlendirmeden edinilen bulguları sunmak için o dönem topluluk içindeki farklı gruplarla bir dizi planlama çalıştay yapıldı. Topluluk üyeleri, üstlenildiğini görmek istedikleri faaliyetleri sıraladı. Bu kapsamda, topluluk ayrıca kendilerinin hangi faaliyetleri uygulayabileceklerini ve hangi noktalarda Kızılhaç'ın desteğine ihtiyaç duyacaklarını belirledi. Topluluk üyeleri ve Kızılhaç ekibi, okuryazarlık gözetilmeksizin herkesin tam katılımını sağlamak amacıyla, fotoğraf kullanılan faaliyetleri üstlenmek üzere sektöre göre renklerle kodlanmış bir zaman çizelgesi oluşturdu. Bu aşamada, bir topluluk komitesinin (topluluk tarafından oylanan ve toplumsal cinsiyet açısından dengeli) oluşturulmasını ve bir geri bildirim sisteminin kurulmasını kapsayan, toplulukla birlikte çalışmaya yönelik bir yaklaşım müzakere edildi. Komiteyle haftalık olarak ve topluluğun tamamıyla aylık olarak buluşulması kararlaştırıldı. Komite, Kızılhaç ve Kızılay Temel İlkeleri ve PSEA konusunda eğitildi ve kendi görev tanımlarını geliştirdi. Komite aracılığıyla geri bildirim ve WFP tarafından işletilen ücretsiz bir telefon hattı sağlandı. Örnek olay çalışmasının tamamını okuyunuz.



5

Seçim kriterlerini ve dağıtım süreçlerini topluluklarla görüşün ve kararlařtırın⁸⁷

Topluluklar, yardım kuruluşlarının kimlerin destek alacağını ve kimlerin almayacağını nasıl ve neden seçtiklerini nadiren bilir; bkz. sayfa 14. Bu durum topluluklarda gerginliğe neden olabilir ve Ulusal Derneğin taraflı veya yolsuzluğa bulaşmış olabileceği algılarına yol açabilir; bu da personel ve gönüllülerin güvenli erişimini etkiler.

Asgari düzeyde *Kapasite, zaman ve kaynaklar sınırlı olduğunda*

» Seçim kriterlerini ve hedef kitle belirleme süreçlerini açıklayın

- Çeşitli kanal ve yaklaşımlardan yararlanarak, yardım alan ve yardım almayan kişilere seçim kriterlerini yaygın ve açık olarak iletin. Bu da sylentilerin ve gerginliklerin tırmanmasını ve erişime tehdit oluşturmasını önlemeye yardımcı olur.
- Çoğunlukla topluluk liderlerinden kimin destek alacağını seçmesini istemek daha kolay ve hızlı olmakla birlikte, Ulusal Derneği yolsuzluk ve en çok ihtiyaç sahibi olanlara ulaşamama riskine maruz bırakır.
- Hedef belirlemeyi topluluk liderleri gerçekleştirirse, seçim kriterlerini yerine getirdiklerinden emin olmak için yüzdeyi kontrol ederek listelerin doğrulanması önem taşır
- Yardım alan listelerinin halka açık bir yerde paylaşılması şeffaflığı destekler ve yolsuzluğun tespit edilmesine yardımcı olabilir, fakat bunu önce toplulukla görüşün, çünkü insanlar şiddet görme veya damgalanma riskiyle karşı karşıya bırakabilir.

Araçlar: **18** Seçim kriterlerine yönelik katılımcı yaklaşımlar **19** İletişim yöntemleri matrisi

» Sorulara ve şikayetlere cevap vermeye hazır olun

- Seçim süreciyle ilgili sorulara ve şikayetlere cevap vermek için bir geri bildirim mekanizmasının yürürlükte olması gerekir. Sayfa 103'te modül 6'ya bakınız.
- En yaygın şikayetler muhtemelen haksız bir şekilde mahrum bırakılmış kişilerden alınacaktır; dolayısıyla bu vakaların soruşturulmasına ilişkin net bir süreciniz olsun ve şikayet sahibine nihai karar hakkında bir açıklama sunun. şikâyet türünün ele alınmaması, güven kaybı, kızgınlık ve hatta güvenlik hadiselerine yol açabilir.

Araç: **15** Geri Bildirim seti

» Dağıtım süreçlerini müzakere edin

- Topluluk temsilcilerine, dağıtımların yapılması için en uygun gün, saat ve yöntemleri sorun.

Araç: **24** Sektörler ve görevler için CEA kontrol listesi

İleri düzeyde *Daha fazla kapasite, zaman ve kaynak mevcut olduğunda*

» Seçim kriterlerini toplulukla birlikte kararlaştırın

- Mümkünse, en çok kimlerin ihtiyaç sahibi veya zarar görebilir olduğuna dair farklı algıları bulunabileceği için seçim kriterlerini toplulukla birlikte kararlaştırın

- Destek alma ihtimali bulunmayanlar dahil olmak üzere çok çeşitli gruplarla etkileşimde bulunun
- Yerel güç yapıları ve toplumsal hiyerarşileri, bu hususların insanların seçim kriterleri ve hedef belirleme önerilerini nasıl etkileyebileceğini aklınızda bulundurun
- Topluluklar, seçim süreçlerine neden ihtiyaç duyulduğu konusunda aynı fikirde olmayabilir veya bunu anlamayabilir; dolayısıyla Ulusal Derneğin neden herkese eşit şekilde yardım edemediğini açıklayın; örneğin, sınırlı kaynaklar.

Araç: 18 Seçim kriterlerine yönelik katılımcı yaklaşımlar

» Toplum temelli hedeflemeden yararlanın

- Bağlama bağlı olarak, topluluğun tamamının katılımıyla hedeflemenin gerçekleştirilmesi mümkün olabilir. Bu, sürecin adil ve açık olmasının sağlanmasına yardımcı olabilir. Ancak, önce bu seçeneğin müzakere edilmesi ve insanların güvenliğinin ve onurunun risk altında olmayacağından emin olunması önem taşır
- Alternatif olarak, seçim kriterlerine dayanarak kimlerin destek alması gerektiği belirlenirken farklı topluluk grupları ve temsilcilerini dahil edin. Bu, topluluk liderlerine güvenmekten daha katılımcı olur; ama yine de çapraz kontrol edilmesi gerekir
- Marjinal gruplar hedef grup olarak belirlenirse, onları damgalamaktan kaçınmak veya riske atmamak için nasıl yapılması gerektiğini onlara sorun.

» Dağıtım süreçlerini topluluklarla ve kilit paydaşlarla birlikte planlayın

- Geleneksel ayni veya nakit yardımı olması fark etmeksizin, en güvenli ve etkili destek sunma yollarını topluluk gruplarıyla ve hedef olarak belirlenen kişilerle müzakere edin
- Kimlerin dahil edilmemesi gerektiği dahil olmak üzere, topluluktan dağıtımın yönetilmesine yardım etmesini isteyin.

Araç: 24 Sektörler ve görevler için CEA kontrol listesi

● Hareket içinden örnekler

Nijerya'da nakit ve kart yardımı için uygunluk kriterlerinin kararlaştırılmasına yönelik katılımcı yaklaşım

Nijerya Kızılhaçı (NRCS), sel müdahalesi kapsamında nakit ve kart desteğinin (CVA) yönetilmesine yardımcı olmak için Topluluk Dayanıklılığı Komiteleri (CRC) kurdu. CRC'ler, topluluklar tarafından demokratik şekilde seçilmiş ve iletişim becerileri ve hesap verebilirlik ve bütünlüğün önemi de dahil olmak üzere görev ve sorumlulukları hakkında eğitim almışlardır. Seçim kriterleri, Kızılhaç ve CRC üyeleri arasında ortak olarak ve yaygın olarak kabulü sağlamak amacıyla yapılan bir topluluk toplantısı ile kararlaştırılmıştır. CRC, topluluk içinde kimlerin kararlaştırılan kriterleri yerine getirdiğini tespit etmek için bir haritalama uygulamasından faydalanmıştır. Daha sonra, topluluk üyelerinin görebileceği ve NRCS ücretsiz telefon hattı vasıtasıyla gerekirse itiraz edebileceği belediye binasında, halka açık olarak listeler paylaşıldı. CRC aynı zamanda uygunluk kriterlerinin topluluğun geneline açıklanması, söylentilerin yönetilmesi ve şikayetlerin toplanması ve şikayetlere cevap verilmesine yardımcı olunması açısından son derece önemliydi. Ayrıca, CVA uygunluk kriterleri, dağıtım süreçleri ve evden eve ziyaretler ve topluluk toplantıları sırasında nasıl soru sorulacağı veya şikayette bulunulacağı hakkında doğrudan topluluk üyeleriyle bilgi paylaşıldı. NRCS 134 geri bildirim yorumu aldı; bu yorumlardan 35'i ağırlıklı olarak CVA almayan hane halklarından gelen şikayetlerdi. Bu vakalarda NRCS, sınırlı kaynaklar dahil olmak üzere uygunluk kriterlerine ve en zarar görebilir durumdakilere ulaşma ihtiyacına ilişkin gerekçeyi açıkladı.

Zanzibar'da daha iyi bir dağıtım için basit adımlar

Tanzanya Kızılhaç'ının Zanzibar (TRCS) şubesi, sellerin ardından 100 haneye gıda dışı ürünlerin dağıtılması sırasında iyi seviyede topluluk katılımı ve hesap verebilirliği sağlamaya yönelik basit, düşük maliyetli yaklaşımlar kullandı. Yerel liderler, afetten en çok etkilenen haneleri seçti; fakat TRCS bu hanelerin seçim kriterlerini karşıladıklarını doğrulamak için hane ziyaretleri gerçekleştirdi ve onlara TRCS damgası ve şube koordinatörünün imzasını taşıyan kartlar düzenledi. TRCS daha sonra topluluk toplantıları, hane ziyaretleri ve megafonlar vasıtasıyla seçim kriterleri, dağıtım tarihleri, yerleri ve sorular için şubeyle nasıl iletişime geçileceği hakkında bilgiler paylaştı. Dağıtımın yapıldığı gün, insanların neler alacağı ve miktarlarıyla ilgili ayrıntıları içeren büyük boy pano kâğıtları asıldı ve insanların bir geri bildirim formunu sunabilecekleri veya bir gönüllüyle konuşabilecekleri bir yardım masası oluşturuldu.

6 Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik faaliyet ve göstergelerini müdahale plan ve bütçelerine dahil edin

Topluluk katılımı plan ve bütçede yer almıyorsa, müdahale acelesi ve baskısı sırasında unutulma ihtimali kuvvetlidir.

Asgari düzeyde *Kapasite, zaman ve kaynaklar sınırlı olduğunda*

» Topluluk katılımı yaklaşımlarını operasyon ekibinin tamamıyla birlikte planlayın

Bunun yapılması, toplulukların katılımının nasıl sağlanacağını ve sektör içindeki sorumlulukları herkesin anlamasını sağlar. Tüm sektörlerin alınan geri bildirimlere dayanarak hareket etme ve değişiklik yapma sorumluluğu bulunacağı için geri bildirim mekanizmaları açısından bu özellikle önemlidir; dolayısıyla da personel ve yönetimden destek alınması büyük önem taşır. Geri bildirimlerin dahili olarak nasıl paylaşıp tartışılacağı ve bu bildirimlere göre nasıl hareket edileceğine ilişkin açık bir plan geliştirin.

Tools: 22 CEA acil durum planının geliştirilmesi 24 Sektörler ve görevler için CEA kontrol listesi

» Topluluk katılımı faaliyet ve göstergelerini müdahale plan ve bütçelerine dahil edin

Bilgilerin toplulukla nasıl paylaşılacağı, katılımın nasıl destekleneceği ve geri bildirimlerin nasıl yönetileceğini müdahale planı açıklamasında ve faaliyet planında açıklayın. Bütçede bunu yönetmek için göstergeler bulunmalı ve finansman tahsis edilmelidir.

Araç: 7 CEA İ&D aracı

Hareket içinden örnekler

Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik yaklaşımlarının iyi düzeyde entegre edildiği Kızılhaç ve Kızılay acil durum eylem planlarından bazı örnekler verilmektedir:

Lesotho fırtınaları afet yardımı acil durum fonu (DREF) yardım talebi

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

Bahamalardaki Dorian Kasırgası Acil Durum Yardım Talebi

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

OPERASYONLARA YÖNELİK TOPLULUK KATILIMI VE HESAP VEREBİLİRLİK GÖSTERGELERİ

(daha fazla seçenek için bkz. Araç 7: CEA İ&D aracı)

Bu, potansiyel operasyonel göstergelerden oluşan bir menüdür. Bunların tamamının kullanılması gerekmez, fakat topluluk üyelerinin gözünden ilerlemeyi izleyen birkaçının dahil edilmesi önem taşır. Topluluk üyelerinden edinilen verilerin, cinsiyet, yaş ve engellilik haline göre (en azından) ayrılması şarttır; böylece özel grupların katılımının sağlanmasındaki herhangi bir eksiklik tespit edilebilir.

Topluluk katılımı faaliyetlerini izleyin

- Operasyonda çalışan, topluluk katılımı ve hesap verebilirlik konusunda bilgilendirilmiş personel ve gönüllülerin sayısı / yüzdesi
- Operasyon, bir ihtiyaç değerlendirmesine göre bilgilendirilir
- Operasyon, bir bağlam analizine göre bilgilendirilir
- Coğrafi konuma göre müdahale planları konusunda danışılan farklı topluluk grupları ve temsilcilerinin sayısı
- Seçim kriterleri kullanılıyorsa seçim kriterleri dahil olmak üzere, operasyon kapsamında ne olduğu konusunda topluluklarla bilgi paylaşmak üzere belirlenen yöntemlerin sayısı ve türü
- Operasyonun yönetilmesi ve yönlendirilmesi sürecine topluluk katılımı fırsatlarının sayısı
- Topluluktan geri bildirim ve şikayet toplamak üzere belirlenen yöntemlerin sayısı ve türü
- Topluluk geri bildirimlerine dayanarak alınan operasyonel kararların sayısı

Programın topluluklara hesap verebilirlik seviyelerini takip edin⁸⁸

- Program tarafından sağlanan yardımın şu anda en önemli ihtiyaçlarını giderdiğini düşünen topluluk üyelerinin yüzdesi
- Operasyon personeli ve gönüllülerinden saygılı muamele gördüğünü düşünen topluluk üyelerinin yüzdesi
- Operasyonun plan ve faaliyetleri iyi aktardığını düşünen topluluk üyelerinin yüzdesi
- Operasyon planlama ve karar alma aşaması sırasında görüşlerinin dikkate alındığını düşünen topluluk üyelerinin yüzdesi
- Operasyonun kimlerin yardım alması ve kimlerin almaması gerektiğine nasıl karar verdiğini bilen topluluk üyelerinin yüzdesi
- Operasyon hakkında nasıl geri bildirimde veya şikayette bulunacağını bilen, marjinal ve risk altındaki gruplar da dahil olmak üzere topluluk üyelerinin yüzdesi
- Operasyon hakkındaki geri bildirim veya şikayetlerine karşılık alan kişilerin yüzdesi

Uygulama sırasında

7

Farklı gruplar için en iyi yaklaşımlardan faydalanarak müdahale hakkındaki bilgileri düzenli olarak topluluk üyeleriyle paylaşın

Topluluklarla müdahale hakkında bilgi paylaşılmaması, söylentilere, gerçekçi olmayan beklentilere ve topluluk ve Ulusal Dernek arasındaki güvenin kırılmasına yol açabilir.

Asgari düzeyde *Kapasite, zaman ve kaynaklar sınırlı olduğunda*

» Birden fazla kanal aracılığıyla müdahale hakkında bilgi paylaşmaya devam edin

Operasyonel planlar, ilerleme, faaliyetler, seçim kriterleri ve dağıtım süreçleri, gecikmeler ve zorluklar, insanların hakları hakkında sistematik olarak bilgi paylaşın. Geri bildirim mekanizması ve topluluk katılımına yönelik her türlü fırsatın tanıtımını yapın. Tek bir kanal herkese ulaşmayacağı için birden fazla iletişim kanalından faydalanın ve bilgilerin açık, basit ve yerel dillerde olduğundan emin olun. Topluluk gönüllülerinin toplulukla doğru bilgiler paylaşabilmesi için onların da bilgilendirilmeye devam edilmesini sağlayın. Daha ayrıntılı rehberlik için programlar modülünde sayfa 61'e bakınız.

Araçlar: 19 İletişim yöntemleri matrisi 14 Gönüllüler için S&C sayfası

» Müdahale ve diğer destek kaynaklarının ne zaman sona ereceği konusunda açık bir şekilde iletişim kurun

Operasyonun ne zaman sona ereceğini, nelerin devredileceğini, devam eden destekle ilgili sorun, kaynak veya yönlendirmeler söz konusu olduğunda topluluğun kiminle iletişim kurabileceğini açık bir şekilde dile getirin. Personel ve gönüllülerin, topluluğun sorularını doğru bir şekilde cevaplayabilmesi için onlar da bilgilendirilmeye devam edilmelidir. Operasyonun uyarı olmaksızın sona ermesi, Ulusal Dernek ve topluluk arasındaki ilişkiye zarar verebilir.

Araçlar: 20 Çıkış Stratejisi rehberliği

İleri düzeyde *Daha fazla kapasite, zaman ve kaynak mevcut olduğunda*

» İletişim yaklaşımlarını test edin ve inceleyin

Operasyonun farklı gruplara ulaşmak amacıyla en çok güvenilen ve tercih edilen kanalları, yaklaşımları ve dilleri kullanıp kullanmadığını ve paylaşılan bilgilerin alındığını, anlaşıldığını ve faydalı olduğunu düzenli olarak kontrol edin. Acil durumların etkisi değiştiği ve durum geliştiği için iletişim yaklaşımlarının uyarlanması gerekebilir.

Araçlar: 7 CEA İ&D aracı 19 İletişim yöntemleri matrisi

● Hareket içinden örnekler

Bangladeş Kızılayı, iletişimin önündeki COVID-19 engellerini aşıyor

Geleneksel olarak Bangladeş Kızılayı (BDCRS), topluluklarla iletişim kurmak için yüz yüze yöntemlerden yararlanmaktaydı. Ancak Ulusal Dernek, COVID-19 insanların buluşma şekillerine sınırlamalar getirdiğinde sosyal medya kullanımını artırmak zorunda kaldı. Ulusal Dernek, insanların ne gibi özel endişelere sahip olduğunu anlamak amacıyla sosyal medya hesaplarındaki yorumları takip etti ve sorunlarını ele almak için ek paylaşımlar oluşturuldu. Örneğin; BDCRS Facebook sayfasında aşı kampanyasını duyurduğunda, insanların kayıtlar ve uygunluk kriterleriyle ilgili çok sayıda sorusu bulunuyordu; dolayısıyla, yapılan ek bir paylaşımda tüm ayrıntılar verilerek bu sorular yanıtlandı. Halka açık bir paylaşım yapmadan önce, paylaşımların anlaşılıp anlaşılmadığını test etmek ve gerekirse düzeltmek üzere, paylaşımlar ve mesajlar BDCRS ve IFRC personeli, gönüllüleri ve onların aile ve arkadaşlarına gönderiliyor. BDCRS'nin Facebook sayfası, pandemi konusunda 'Facebook tarafından onaylı' bir bilgi kaynağı; her paylaşım ortalama 87.372 kişiye ulaşıyor. Paylaşımlar arasında metin ve animasyon içeren görüntüler, uzmanlarla yapılan canlı Facebook oturumları, insanların aşı olmak için kayıt yaptırmaya teşvik eden ve bilgilendirici başka videolar yer alıyor. Halktan gelen sorular yanıtlanıyor veya Bangladeş Hükümetinin aşı yardım hattına yönlendiriliyor.

Malavi'de iyi iletişim, topluluk liderlerinin yolsuzlukla mücadele etmesine yardımcı oluyor

Malavi Kızılhaçı (MRCS), bir dayanıklılık programı için yapılan odak grup görüşmeleri sırasında, dağıtım listelerindeki isimleri değiştiren topluluk liderleriyle ilgili sorunlardan haberdar oldu. Malavi'deki şikâyet etme konusundaki kültürel isteksizlik durumunu daha da kötüleştirdi. Dolayısıyla, kasırga müdahalesi kapsamında, Ulusal Dernek bu uygulamanın meydana gelmesini durdurmak için üç basit önlem uyguladı

1. Gönüllüler; insan hakları, topluluklarla hangi bilgilerin paylaşılacağı ve geri bildirimlerin nasıl toplanacağı ve bunlara nasıl cevap verileceği dahil olmak üzere topluluk katılımı yaklaşımları konusunda eğitildi
2. Müdahalenin amaçlarını, kimlerin destekleneceğini, dağıtılan ürünleri ve insanların herhangi bir şikâyet veya endişeyi gizlilik içinde nasıl paylaşabileceğini açıklamak üzere farkındalık oturumları düzenlendi. Bu bilgiler aynı zamanda gönüllüler tarafından çadırdan çadıra paylaşıldı
3. Öneri kutuları, bir telefon hattı ve MRCS gönüllüleri ile yüz yüze görüşmeler dahil olmak üzere geri bildirim ve şikâyet sistemleri kuruldu. Ayrıca, her türlü sorunun gününde yakalanabilmesi ve hızlıca çözülebilmesi için tüm dağıtımlar sırasında yardım masaları kuruldu.

MRCS, insanların haklarını yanı sıra güvenle ve gizlilik içinde nasıl şikâyetle bulunabileceklerini bilmelerini sağlayarak, topluluk liderlerinin birkaç yolsuzluk veya tehdit vakasını önleyebildi. MRCS, tüm gönüllülere yönelik eğitim başlatmanın yanı sıra, MRCS'nin yetkisini ve yolsuzluğa karşı sıfır hoşgörü yaklaşımını anladıklarından emin olmak amacıyla artık topluluk liderlerini de bilgilendiriyor. Örnek olay çalışmasının tamamını okuyunuz⁸⁹.

Müdahale hakkında kararlar alırken topluluk katılımını destekleyin

Katılım, ortaya çıkan herhangi bir sorunun üstesinden gelmek için topluluğun ve Ulusal Derneğin birlikte çalışmasını sağlayarak daha iyi operasyonların yapılmasını sağlar. Toplulukların katılımının sağlanmaması, yukarıdan aşağıya bir yaklaşıma, güven eksikliğine ve potansiyel güvenlik ve erişim sorunlarına yol açar.

Asgari düzeyde *Kapasite, zaman ve kaynaklar sınırlı olduğunda*

» Önemli kararlar alırken topluluğu dahil edin

Operasyon hakkındaki önemli kararlara topluluğu dahil etmek amacıyla düzenli topluluk toplantıları veya odak grup görüşmeleri gibi yaklaşımlar belirleyin. Erkekler, kadınlar ve her türlü marjinal grup dahil olmak üzere topluluğun her kesiminden temsilciye danışın. Örneğin, faaliyetlerin nasıl uygulanması gerektiği hakkında tavsiyelerini isteyin, herhangi bir yapım işinin konumunu ve tasarımını görüşün, seçim kriterleri ve yardım alan kişilerin belirlenmesi, hangi faaliyetlerin devam ettirileceği veya kesileceğine ve geri bildirimler yoluyla gündeme getirilen konulara nasıl yanıt verileceğine ilişkin girdi isteyin. Daha fazla rehberlik için programlar modülünde sayfa 64'e bakınız.

Araç: **16** CEA FGD aracı **17** Topluluk toplantıları aracı

İleri düzeyde *Daha fazla kapasite, zaman ve kaynak mevcut olduğunda*

» Topluluk öncülüğündeki faaliyet ve çözümlerin desteklenmesi dahil olmak üzere operasyonun yönetilmesi ve yönlendirilmesi sürecine aktif topluluk katılımına olanak verin

Topluluklara daha fazla karar alma gücü vermeye yönelik mekanizmalar kurun. Örneğin, topluluk toplantıları aracılığıyla veya topluluk öncülüğündeki eylem planlarını destekleyerek. Devam eden operasyonel sorunları görüşün ve önemli kararlarda topluluk girdisi isteyin. Komiteye güvenilip güvenilmediğini ve komitenin topluluk ve Ulusal Dernek arasında köprü görevi görüp görmediğini kontrol edin. Topluluk katılımı hakkında daha fazla bilgi için sayfa 64'e ve bir salgın müdahalesi sırasında topluluk öncülüğündeki çözümlerin desteklenmesi hakkında daha fazla bilgi için sayfa 122'ye bakınız.

» Çıkışı topluluklarla birlikte planlayın

Operasyon bittikten sonra ne olması gerektiğini görüşmek ve bir çıkış planı kararlaştırmak amacıyla topluluk temsilcileri ve üyeleriyle birlikte planlama toplantıları düzenleyin.

Araç: **20** Çıkış Stratejisi rehberliği

● Hareket içinden örnekler

Endonezya'da Toplum Temelli Eylem Ekipleri kendi COVID-19 müdahale faaliyetlerini planladı

Palang Merah Endonezya (PMI) - Endonezya Kızılhaçı - Toplum Temelli Eylem Ekipleri (CBAT) aracılığıyla düzenli olarak Topluluklar içinde çalışır. Bu gönüllü grupları, bir afet sırasında ilk müdahaleciler olarak eğitilir ve Ulusal Dernek ile topluluk geneli arasındaki bağlantı görevi görür. COVID-19'a karşı kendi müdahalelerini yürütmeleri için topluluklara destek vermek amacıyla PMI, CBAT'lere toplulukları kapsamındaki özel ihtiyaçlarına bağlı olarak kullanabilecekleri nakit yardımları sağladı. PMI; temas takibi, sağlığın geliştirilmesi, maske ve el yıkama istasyonu yapımı, dezenfeksiyon veya gözetleme de dahil olmak üzere yardımların kullanılabilmesi faaliyetlerinden oluşan geniş bir liste oluşturup, iletti, fakat finansmanın nasıl kullanılacağı kararı topluluğa bırakıldı. CBAT'ler; Zoom ve WhatsApp kullanılarak, yardım, bütçeleme ve izleme, COVID-19'u önleme konusunda rehberliği kapsayan çevrimiçi oryantasyon ve eğitimler aldı. Sürece tam topluluk katılımını sağlamak amacıyla PMI aynı zamanda CBAT üyelerine yardımların nasıl kullanıldığı konusunda topluluğun genelinden nasıl girdi, öneri ve şikâyet alabilecekleriyle ilgili eğitim verdi.

Libya'daki dağıtımları planlamak ve yönetmek için yerel kapasiteden yararlanma

Trablus, Libya'da bir ICRC Kalıcı Geri Dönüş Programı, gerekli ev eşyası dağıtımlarının planlanmasına ve denetlenmesine yardımcı olacak Topluluk Çalışma Grupları (CWG) oluşturdu. CWG'nin amacı hakkında şeffaflık sağlamak üzere hane kayıtları sırasında görev tanımını ayrıntılandıran bir broşür dağıtıldı ve insanlardan aday olmaları istendi. ICRC, değerlendirme bulgularını paylaşmak ve eylem planını görüşmek için CWG ile yapılan toplantılardan yararlandı. CWG, topluluğu seferber etme ve beklentilerin yönetilmesine yardımcı olma dahil olmak üzere dağıtımlar için her türlü lojistik düzenlemeyle ilgilendi. Aynı zamanda topluluk üyelerine ulaşma, geri bildirim toplama ve söylentileri düzeltme konularında ekibi destekledi. Alınan önemli dersler arasında, iyi iletişim ve CWG ile ortak çalışmanın ICRC'nin kabul seviyesi üzerindeki olumlu etkisi yer almaktadır. Topluluk üyeleri ayrıca kuruluşun müdahalenin sınırları konusunda dürüst olmasını takdir ettiklerini ifade ettiler. Değerlendirme aşaması sırasında CWG'nin oluşturulması ve programın başlangıcından itibaren topluluk içindeki farklı grupların iyi anlaşılmasının sağlanması, iyileştirme önerileri arasında yer almaktadır.



Libya 2012 Bir ICRC temsilcisi, ihtiyaçları değerlendirme misyonu sırasında, ülke içinde yerinden edilmiş bir aile ile buluşuyor. © ICRC

Topluluk geri bildirimlerini dinleyin ve müdahaleyi yönlendirmek için bu bildirimlerden yararlanın

Topluluk geri bildirimleri, operasyonun insanların ihtiyaçlarını yerine getirip getirmediğinin ve hangi noktalarda iyileştirmelere ihtiyaç duyulduğunun anlaşılması açısından son derece önemlidir. Topluluk üyelerinin resmi bir geri bildirim mekanizmasının yürürlükte olup olmadığı konusunda soruları, endişeleri ve önerileri olacaktır; dolayısıyla bir geri bildirimleri yönetme yönteminin bulunması önemlidir, yoksa gerginlik ve güven kaybına yol açabilir.

Asgari düzeyde *Kapasite, zaman ve kaynaklar sınırlı olduğunda*

» Basit bir topluluk geri bildirim mekanizması oluşturun ve yürütün

Mekanizmanın en azından aşağıdaki gereklilikleri yerine getirmesi gerekir:

- Geri bildirimleri toplamak için en az iki kanalınız bulunsun; örneğin, gönüllüler aracılığıyla yüz yüze veya topluluk temsilcileri ile bilgi aktarımı
- Erkekler, kadınlar, erkek çocuklar, kız çocuklar ve her türlü marjinal veya risk altındaki grup dahil olmak üzere topluluk içindeki herkes, geri bildirim mekanizmasından haberdar olmalı, güvende hissetmeli ve bu mekanizmayı rahatça kullanmalı
- Bir Excel sayfası gibi bir geri bildirim kaydetme ve hangi sorunlara cevap verilmediğini izleme aracı bulunmalı
- Topluluk üyelerinin geri bildirimlerine bir cevap almaları gerekir
- Geri bildirimler doğrultusunda nasıl hareket edileceği müdahale ekibi toplantılarında tartışılmalı
- Ulusal Derneğin yetkisi dışında kalan konular, diğer kuruluşlara, hükümete ve ortaklara sevk edilmeli
- Tüm personel ve gönüllüler, geri bildirim mekanizmasının nasıl çalıştığını, mekanizmanın desteklenmesi konusundaki görev ve sorumluluklarını anlamalı
- Cinsel sömürü ve istismar, yolsuzluk veya koruma sorunları gibi hassas geri bildirimleri güvenle ele alabilmeli
- Topluluğun geniş bir kesiminden geri bildirimlerin gelip gelmediğini ve hiç kimsenin bu mekanizmanın dışında bırakılmış hissedip hissetmediğini analiz edin

Sayfa 103'te Modül 6, geri bildirim mekanizmaları hakkında ayrıntılı rehberlik sunmaktadır.

Araçlar: 15 Geri Bildirim seti 24 Sektörler ve görevler için CEA kontrol listesi
7 CEA İ&D aracı 16 FGD kılavuzu

» Operasyonun insanların ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığını ve en çok risk altında olanlara ulaşp ulaşmadığını kontrol edin

Önceden önlem alarak, operasyonun insanların ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığını, en çok risk altında olanlara ulaşp ulaşmadığını ve desteğin doğru bir şekilde sağlanıp sağlanmadığını kontrol edin. Resmi izleme süreçleri veya gayri resmi topluluk toplantıları, temsilcilerle yapılan toplantılar veya farklı gruplarla yapılan odak grup görüşmeleri aracılığıyla geri bildirimler toplanabilir.

Araçlar: 7 CEA İ&D aracı 16 FGD kılavuzu 24 Sektörler ve görevler için CEA kontrol listesi

» Herhangi bir istenmeyen sonuca karşı operasyonları izleyin

İnsanlara zarar verebilecek istenmeyen olumsuz sonuçların olmadığından emin olmak için müdahalenin topluluğun geneli üzerindeki etkisini izleyin. Örneğin; seçim kriterleri süreçleri aracılığıyla marjinal grupları daha fazla riske atmak veya gıda dağıtımlarıyla yerel pazarların istikrarını bozmak.

» Geri bildirim ve izleme verilerine göre hareket edin ve bunları müdahaleyi yönlendirmek amacıyla kullanın

Personel, gönüllü ve yönetim toplantılarında sabit gündem maddesi olarak, operasyonun, topluluğun gündeme getirdiği konulara göre ilerleyecek şekilde nasıl düzenlenmesi gerektiğini tartışmaya yeterince zaman ayırarak, topluluk geri bildirimlerini ve izleme verilerini görüşün.

Araçlar: 15 Geri Bildirim seti

İleri düzeyde *Daha fazla kapasite, zaman ve kaynak mevcut olduğunda*

» Geri bildirim mekanizmasını inceleyin ve iyileştirin

Farklı gruplar genelinde erişilebilirlik ve geri bildirim mekanizmasına güven konusunda geri bildirim toplamak için odak grup görüşmesi gerçekleştirin ve örneğin ek kanallar ekleyerek veya müdahale sürelerini güçlendirerek mekanizmanın nasıl iyileştirilebileceğini müzakere edin. Dahili olarak geri bildirimlere göre nasıl hareket edildiğini inceleyin ve geri bildirimlerin kullanımının nasıl güçlendirilebileceğini koordinasyon toplantılarında görüşün.

Araçlar: 15 Geri Bildirim seti 7 CEA İ&D aracı 16 FGD kılavuzu

» Topluluk geri bildirimleri konusunda harici ortaklarla koordine olun

Geri bildirimle ilgili fikir, rapor ve/veya hassas olmayan geri bildirim verilerini diğer insani yardım paydaşlarıyla e-posta yoluyla veya koordinasyon toplantıları sırasında düzenli olarak paylaşın. Gerekliğinde, koordinasyon toplantıları ve ikili toplantılarda topluluk geri bildiriminde gündeme getirilen daha kapsamlı konuları ele almak amacıyla toplu eylemi savunun.

Araçlar: 24 Sektörler ve görevler için CEA kontrol listesi

» Topluluk katılımı yaklaşımlarının etkinliğini izleyin

Topluluk katılımı yaklaşımlarının iyi işleyip işlemediğini, topluluk bünyesindeki tüm grupların bilgilerin niteliğinden, katılımlarından ve operasyon üzerinde sahip oldukları etkiden memnun olup olmadığı izleyin ve gerektiğinde değişiklikler yapın.

Araçlar: 7 CEA İ&D aracı

» Topluluk geri bildirimlerinin nasıl kullanılmakta olduğuna dair örnek vaka çalışmaları toplayın

Topluluk geri bildirimleri sayesinde programların düzeltildiği ve etkinin iyileştirildiği örnekler toplayın.

Araçlar: 12 CEA Örnek Olay Çalışması şablonu

● Hareket içinden örnekler

Bahama Kızılhaçı (BRCS), kasırga müdahaleleri için yardım hattı kurdu

Bahama Kızılhaçı (BRCS), IFRC'nin desteğiyle, Dorian Kasırgasına yapılan müdahale kapsamında geri bildirimlere yanıt vermek üzere ücretsiz, anonim ve gizli bir telefon yardım hattı açtı. Yardım hattı, Pazartesi gününden Cuma gününe saat 9:30 ve 16:00 saatleri arasında hizmete açık. Bu hat, İngilizce ve Kreol (karma dil) dillerinde üç personel tarafından işletiliyor. Başlangıçta yardım hattı, kasırga müdahalesi kapsamında dağıtılan ön ödemeli kartlarla ilgili sorunlara yanıt vermek üzere oluşturulmuştu ve BRCS ve IFRC personelinin çeşitli cep telefonları üzerinden çalıştırılıyordu. Ancak bu hat o kadar tutuldu ki, hiçbir çağrının yanıtı kalmamasını sağlamak üzere aynı anda birden fazla çağrı alabilecek bir ücretsiz yardım hattına yükseltildi. Yardım hattının amacı, her vakayı çağrı sırasında çözmek ve bunu desteklemek amacıyla, tüm yardım hattı operatörlerinin eğitilmesi, standart operasyon prosedürlerinin geliştirilmesi, program personeli tarafından yardım hattı görevlilerine bilgilendirme ve sunumlar yapılması, S&C'lerin hazırlanması ve düzenli olarak güncellenmesi de dahil olmak üzere çeşitli önlemler yürürlüğe koyuldu. BRCS, tüm geri bildirimlerin izlenip analiz edilmesini sağlamak için, geri bildirimleri belgelendirmek üzere aralarında Excel ve Kobo Toolbox'ın da bulunduğu birkaç farklı yol denedi; ama en sonunda, kullanılan kanala bakılmaksızın geri bildirimlerin tek bir yerden sisteme girilmesine izin verdiği için en çok dijital bir geribildirim formunun işe yaradığını tespit etti. Diğer iyi uygulamalar arasında, anında yanıt verilemeyen geri bildirimler için dahili ve harici net yönlendirme yollarının ve hassas geri bildirimlerin depolanması için o dönemde PGI personelinin ilgilendiği ayrı veritabanlarının tesis edilmesi yer almaktadır. Tüm geri bildirimler, halkın da görebildiği bir veritabanı üzerinde analiz edilmekte ve paylaşılmaktadır. Geri bildirim raporları, koordinasyon toplantılarında dahili olarak paylaşılmakta ve müzakere edilmektedir; topluluk toplantılarında ve odak grup görüşmeleri aracılığıyla takip görüşmeleri yapılmaktadır. Araçlar ve alınan dersler dahil olmak üzere [örnek olay çalışmasının tamamını okuyunuz](#)⁹⁰.

Kongo Demokratik Cumhuriyeti'nde (DRC) Ebola müdahalesini iyileştirmek için topluluk görüşlerinin dinlenmesi

DRC Kızılhaçı ve IFRC, ABD Hastalık Kontrol Merkezlerinin desteğiyle Doğu Kongo'da Ebola operasyonu ile ilgili topluluk geri bildirimlerini sistematik olarak toplamak, analiz etmek ve bu geri bildirimler doğrultusunda hareket etmek üzere bir sistem kurdu. Ev ziyaretleri ve topluluk toplantıları sırasında gönüllüler, kağıt formlar kullanarak endişe, söylenti ve soruları topladı. Geri bildirim verileri yerel olarak kodlanır ve analiz edilir; stratejik görüşmeleri ve kararları bildirmek için hükümet yönetimindeki risk iletişimi komisyonları ve Ebola müdahale liderlerinin yanı sıra bölgesel ve küresel ortaklarla paylaşılır. Ebola müdahalesi bitene kadar, 800'den fazla Kızılhaç gönüllüsü tarafından 1 milyondan fazla geri bildirim yorumu toplanmıştı. Geri bildirim verileri, Kızılhaç operasyonunun topluluk endişelerine ve önerilerine gerçek zamanlı olarak yanıt vermesine yardımcı olarak, sağlık müdahaleleri için güven ve kabul duygusu inşa etti. Örneğin, aile üyelerinin sevdiklerinin ceset torbasında olduğuna dair görsel onaylama ihtiyacıyla ilgili olarak alınan yorumlar, Kızılhaçın şeffaf torba edinmesiyle sonuçlandı. Şeffaf torbaların kullanılması, ayrıca vücut bölümlerinin ortadan kaldırılmasından ve satılmasından dolayı, torbaların taş veya toprakla dolu olduğu algılarının ele alınmasına yardımcı oldu. DRC'deki geri bildirim mekanizması hakkında daha fazla bilgi için [İnsani Yardım Uygulama Ağı](#)⁹¹ ve [Küresel Sağlık Güvenliği dergisindeki](#)⁹² makalelere bakınız.

Yardım masası, Etiyopya'daki insani yardım malzemelerinin dağıtımını destekliyor

Etiyopya Kızılhaçı (ERCS), Kanada Kızılhaçı'nın desteğiyle, topluluk geri bildirimlerinin yönetilmesine yönelik yeni yaklaşımlar denemek için kuraklık müdahalesinden yararlandı. Ulusal Dernek, dağıtım planlarına bir geri bildirim masası ekledi. Topluluk üyeleri dağıtımdan önce masa hakkında bilgilendirildi; gönüllüler ise geri bildirimlerin, soruların ve şikayetlerin nasıl toplanıp cevaplanacağı ve daha sonra analiz edilebilmeleri için sisteme nasıl kaydedilecekleri konusunda eğitim aldı. Ayrıca aylık izleme saha ziyaretleri sırasında sorunları takip etmeye yönelik bir sistem de yürürlüğe konulmuştur. Ortak şikayetlerden birisi, sağlanan desteğin yetersiz olduğu yönündeydi; dolayısıyla ERCS, her haneye sağlanan tutarda yapılacak bir artışa gerekçe göstermek için bu geri bildirimi kullandı. Ulusal Dernek aynı zamanda seçim kriterlerini ve yaşanan fon sınırlamalarını tekrar açıklama fırsatı buldu. [Örnek olay çalışmasının tamamını okuyunuz](#)⁹³.

Değerlendirme ve öğrenme sırasında

10 Değerlendirme sürecine topluluğu dahil edin

Topluluk üyeleri, değerlendirme kapsamında kilit bir bilgi kaynağı olmalıdır. Operasyon onların durumlarının iyileştirilmesine yardım etmediyse, kaç yardım malzemesi dağıtıldığı fark etmeksizin işe yaramamış demektir.

Asgari düzeyde *Kapasite, zaman ve kaynaklar sınırlı olduğunda*

» Topluluk üyelerinin operasyonla ilgili görüşlerini sorun

Topluluk üyelerinin her kesimine, sağlanan desteğin zaman çizelgeleri, kalitesi ve etkinliğinden, sunulma şekline memnun kalıp kalmadıklarını ve gelecekteki operasyonlar için hangi noktaların iyileştirilebileceğini sorun. Bu soruları değerlendirme anketine ekleyin; değerlendirme yapılması planlanmıyorsa, kilit bilgi kaynaklarıyla yapılan görüşmeler, odak grup görüşmeleri veya topluluk toplantıları vasıtasıyla soruları sorun.

Araçlar: 7 CEA İ&D aracı 16 FGD kılavuzu

» Değerlendirme bulgularını dahili olarak paylaşın

Başkalarının alınan derslerden faydalanabilmesi ve hataları tekrarlamaktan kaçınmak için değerlendirme bulgularını iş arkadaşlarıyla paylaşın. Örneğin, alınan derslerle ilgili bir çalıştay aracılığıyla veya değerlendirme bulgularını iş arkadaşlarına e-posta ile göndererek.

İleri düzeyde *Daha fazla kapasite, zaman ve kaynak mevcut olduğunda*

» Değerlendirmeyi planlama sürecine toplulukları dahil edin

Topluluk temsilcileri ve üyelerine, değerlendirmeyi yapmanın en iyi yolunu sorun. Katılımcı değerlendirmeler hakkında daha fazla bilgi için sayfa 69'a bakınız.

» Topluluk öncülüğünde bir değerlendirme düzenleyin

Değerlendirme sürecine topluluğun kendisinin öncülük etmesine ve yürütmesine izin verin. Katılımcı değerlendirme araçlarına dair örnekler için sayfa 70'e bakınız.

» Değerlendirme bulgularını topluluklarla müzakere edin

Topluluklara geri dönün ve değerlendirme bulgularını ve sonraki adımları topluluklarla müzakere edin; mesela toplantılar veya çalıştaylar aracılığıyla.

Araç: 19 İletişim yöntemleri matrisi

» Değerlendirme bulgularını harici ortaklarla görüşün ve paylaşın

Alınan derslerden başkalarının da faydalanabilmesini ve hataları tekrar etmekten kaçınmalarını sağlamak için değerlendirme bulgularını harici ortaklarla paylaşın

● Hareket içinden örnekler

Kenya Kızılhaçı kuraklık müdahalesi değerlendirmesi, yoğun olarak topluluk deneyimleri üzerine odaklandı

Kenya Kızılhaçı (KRCS), kuraklık müdahalesi kapsamında yapılan nakit transferlerini değerlendirmek amacıyla hane anketleri, odak grup görüşmeleri, kilit bilgi kaynaklarıyla yapılan görüşmeler ve en önemli değişikliğin de aralarında bulunduğu karma araçlardan yararlandı. Değerlendirmede resmi, gayri resmi ve dini liderler, erkekler ve kadınlar, destek alan ve destek almayan kişilerin yanı sıra diğer kilit paydaşlarla konuşuldu. Değerlendirme kapsamına giren konular arasında aşağıdakiler yer alıyordu:

- Uygunluk ve nakit transferlerinin insanların gerçek ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığı
- Güvenlik, herhangi bir istismar veya yolsuzluk olayının yaşanıp yaşanmadığı, insanların hedeflemenin adil olduğunu düşünüp düşünmediği ve insanların geri bildirim ve şikayet mekanizmalarından haberdar olmaları, hangi kanallardan yararlandıkları ve yanıt alıp almamaları dahil olmak üzere müdahalenin etkinliği
- Müdahalenin zamanında ve kaynakların yeterli olup olmaması dahil olmak üzere müdahalenin verimliliği
- Destek alanlar ve destek almayanlar üzerindeki etki ve herhangi bir istenmeyen olumsuz sonucun olup olmadığı

Hedeflemeye yönelik toplum temelli yaklaşım, önemli başarı olarak belirlendi ve seçilmeyenler de dahil olmak üzere herkes tarafından adil ve şeffaf olarak görüldü. Ayrıca geri bildirim mekanizması da katılanların %93'ünün yanıt aldığını söylemesiyle takdir edildi. İyileştirme alanları arasında, yerel liderler aracılığıyla paylaşılan geri bildirimleri toplamaya yönelik sistematik bir yöntemin ve transferlerin ne zaman biteceği konusunda daha net iletişimin bulunması yer alıyordu. Metodoloji dahil olmak üzere değerlendirmeyi okuyunuz⁹⁴.



Kenya 2017 Joyce Eldoret, Kenya Kızılhaçı'nın kuraklık müdahalesi kapsamında, MPesa ile mobil para aracılığıyla bir nakit transfer programı (CTP) sırasında 3.000 KES nakit yardımını aldı. © Pierre Grandidier / IFRC

Sudan, 2021

Sudan Kızılayı, yaşanan sellerin ardından mobil sağlık klinikleri aracılığıyla topluluklarla etkileşim kuruyor.

© Anette Selmer-Andresen / IFRC

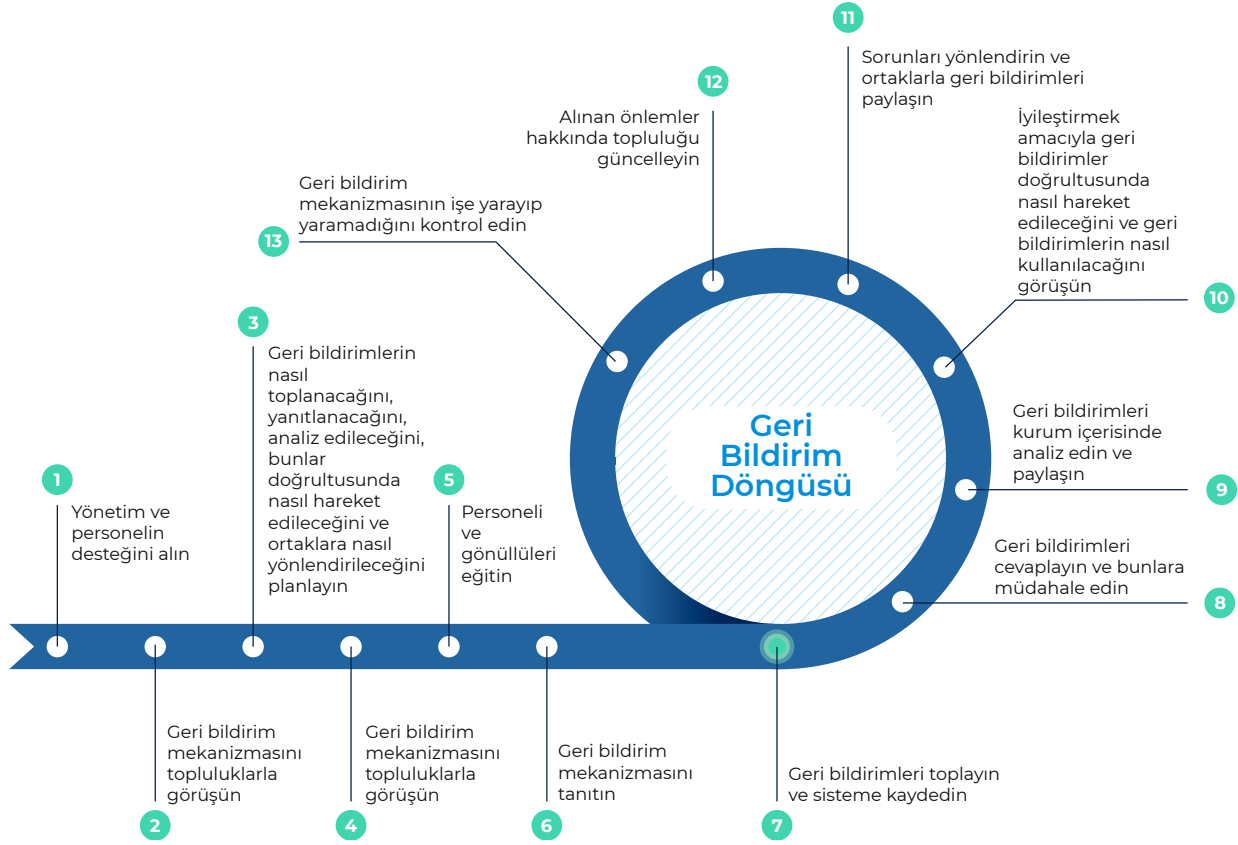


MODÜL 6

TOPLULUK GERİ BİLDİRİM MEKANİZMALARI

Geri bildirim mekanizması, şikayetler, sorular, talepler, öneriler, söylentiler veya övgüler dahil olmak üzere topluluk geri bildirimlerini alma, analiz etme, yanıtlama ve bunlar doğrultusunda hareket etmeye yönelik bir sistemdir.

Bir topluluk geri bildirim mekanizması oluşturma ve yürütme



Geri bildirimler sunduğumuz hizmetler ve destek hakkında, işle ilgili belirli bir konu veya sorun hakkında (örneğin kamu sağlığıyla ilgili bir endişe) veya personel ve gönüllülerin davranış ve hareketleri hakkında olabilir. Cinsel sömürü ve istismar (SEA) ve yolsuzluk hakkında ciddi şikayetler, şiddet veya korunma endişeleriyle bağlantılı hassas geri bildirimler bu kapsama dahildir. Geri bildirimler, topluluk üyeleri ve personel ve gönüllüler arasında yapılan sohbetler aracılığıyla gayri resmi olarak veya telefon yardım hattı, şikayet masası veya topluluk komitesi gibi kanallar yoluyla resmi olarak alınabilir. En önemlisi geri bildirimler doğrultusunda hareket edilmesi ve geri bildirimlere yanıt verilmesidir. Ground Truth Solutions tarafından 2018 yılında 6 ülke genelinde toplanan kanıtlar, öneri veya şikayette bulunan kişilerin %50'sinden daha azının karşılık aldığını gösterdi (bkz. sayfa 15).

Geri bildirim mekanizmaları neden önemlidir?

- İyileştirilecek alanları tespit ederek işimizin etkisini artırmamıza yardımcı olurlar; bu sayede uzun vadede fon ve kaynak tasarrufu yaparız
- Performansımızı topluluğun gözünden izlememizi sağlarlar
- Geri bildirimlerin dinlenmesi ve onlara göre hareket edilmesi, insanlarla güven oluşturmak açısından elzemdir
- Sorunlar tırmanıp uygulamayı veya ekiplerimizin güvenliğini ve erişimini tehdit etmeden önce sorunları ele almamıza yardımcı olarak erken uyarı sistemi görevi görürler
- Personel ve gönüllülerimizin gerçekleştirdiği cinsel sömürü ve istismar veya yolsuzluk vakalarını güvenle ihbar etmeleri için topluluklara yol sunarlar
- Gönüllülere, kolaylıkla cevaplayamadıkları zor soruları veya şikayetleri yönlendirebilecekleri bir yer sağlarlar
- Hareket'in Davranış Kuralları, İnsani Yardım Eylemi İlke ve Kuralları ve topluluk katılımı ve hesap verebilirlik hakkındaki kararda belirtildiği gibi, insanların şikayette bulunma hakkı, bizlerin ise dinleme sorumluluğu vardır.

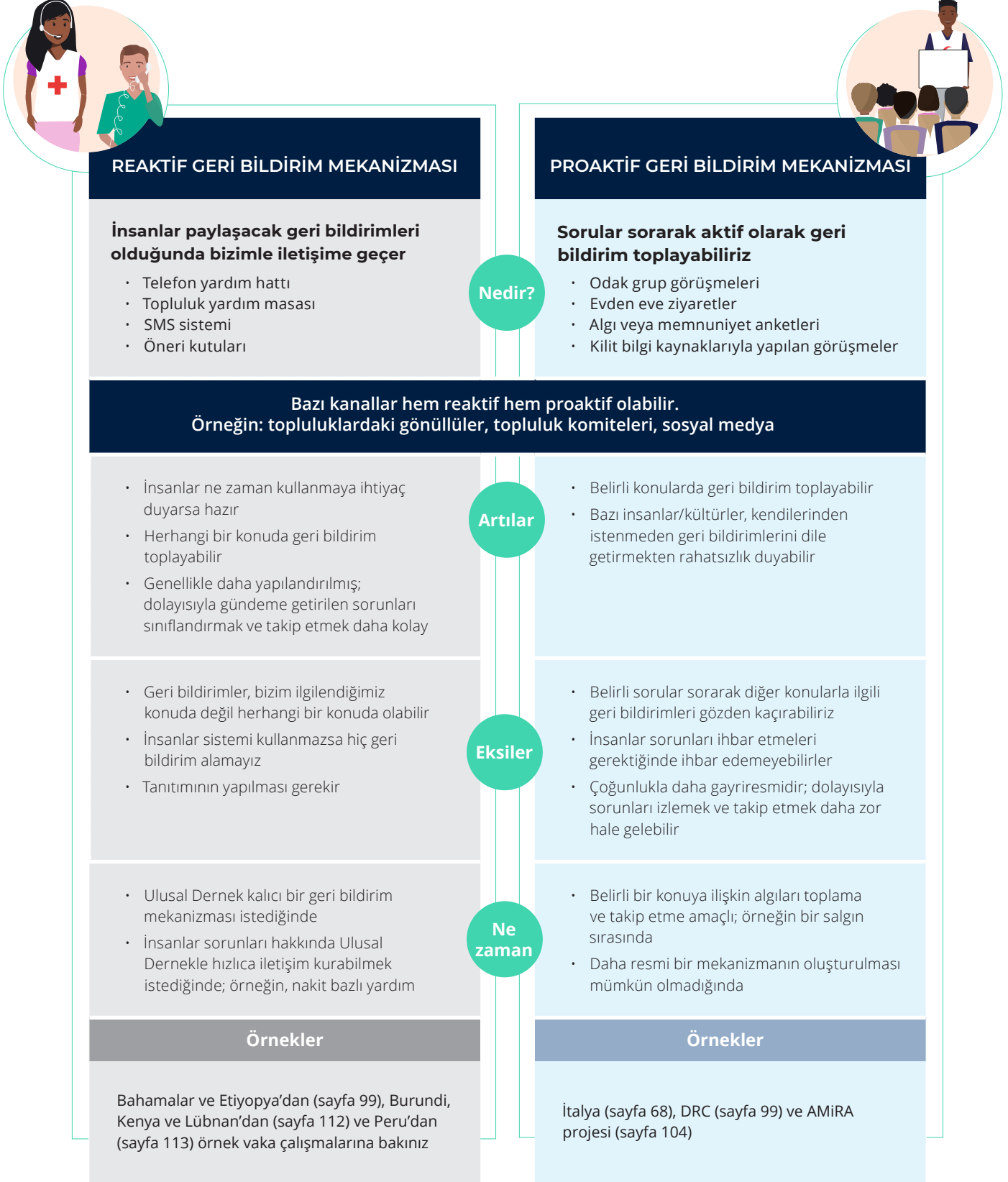
● Hareket içinden örnekler

AMİRA projesi aracılığıyla hareket halindeki göçmenlerden geri bildirim toplama

Göçmenlere Yönelik Eylem: Rota Bazlı Yardım (AMİRA) projesi, Avrupa'ya giderken Burkina Faso, Gine, Mali, Nijer ve Mısır'dan geçerek seyahat eden göçmenlere, hizmet noktaları aracılığıyla, insani yardım, korunma ve bilgi sağlamıştır. Proje kapsamında, Burkina Faso ve Nijer Kızılhaçları, İngiliz, Danimarka ve İspanya Kızılhaçları ve IFRC'nin desteğiyle, hizmet noktalarında sunulan destekle ilgili olarak göçmenlerin algılarını ve memnuniyetlerini kayda almaya yönelik üç aşamalı bir geri bildirim mekanizması oluşturmuştur. Kişi hizmet noktasından ayrılır ayrılmaz yapılan bir çıkış anketi, sonrasında ise algılardaki herhangi bir değişikliği kayda almak için çıkış anketinden birkaç hafta sonra yapılan bir takip anketi aracılığıyla geri bildirimler toplanmıştır. Son olarak, çıkış ve takip anketi verileri analiz edildikten sonra bulgulara dair anlayışı derinleştirmek, çözümleri müzakere etmek ve geri bildirim döngüsünü kapatmak üzere göçmenlerle görüşme grupları yapılmıştır. Sorular arasında hizmet noktalarının uygunluğu ve memnuniyet hakkında hizmete özel sorular yer almıştır. Mevcut hizmetler hakkında bilgilendirilip bilgilendirilmedikleri, saygılı muamele görüp görmedikleri, Kızılhaç'a olan güven seviyeleri, dayanıklılık duyguları, tercih edilen iletişim kanalları ve geri bildirim mekanizmasını kullanma rahatlığı dahil olmak üzere Kızılhaç'a dair algıları hakkında genel sorular sorulmuştur. Son olarak, insanların cevaplarının arkasındaki nedenlerin daha iyi anlaşılması için takip görüşmelerinde açık sorular da sorulmuştur. Geri bildirim mekanizması, Ground Truth Solutions tarafından desteklenmiştir ve hareket halindeki insanlarla bu tür proaktif bir geri bildirim mekanizmasını kopyalamalarına yardımcı olmak için bir [kılavuz](#)⁹⁵ hazırlanmıştır.

Geri bildirim mekanizması türleri

Topluluk geri bildirimlerini toplamanın iki temel yolu vardır. İnsanların paylaşacak geri bildirimleri olduğunda bize geldikleri reaktif bir sistem (örneğin, bir telefon yardım hattı) veya geri bildirim aktif olarak talep ettiğimiz proaktif bir sistem (örneğin, odak grup görüşmeleri) aracılığıyla. **Her ikisi de önemlidir ve en iyi geri bildirim mekanizmaları proaktif ve reaktif yöntemlerin karışımını kullanacaktır.**



HASSAS VEYA CİDDİ GERİ BİLDİRİM VE ŞİKAYETLER NELERDİR?

- **Hassas geri bildirim** cinsel ve toplumsal cinsiyete dayalı şiddet, çocukların korunması veya topluluk üyeleri veya liderlerinin gerçekleştirdiği yolsuzluk da dahil olmak üzere topluluk içinde şiddet, çatışma veya korunma endişeleri hakkında alınan her türlü geri bildirimdir
- **Ciddi şikayetler** aşağıdakileri de kapsayan özellikle Kızılhaç ve Kızılay personeli ve gönüllülerinin davranışları hakkındaki şikayetlerdir:
 - **Cinsel Sömürü ve İstismar (SEA):** Para, iş, mal veya hizmet karşılığında cinsel ilişki talep eden, cinsel hizmetler için ödeme yapan veya zorla ya da eşit olmayan veya zorlayıcı koşullar altında gerçekleşip gerçekleşmemesi fark etmeksizin cinsel nitelikli fiziksel tecavüz fiili veya tehdidinde bulunan personel veya gönüllüler ve çocuklarla (>18) cinsel ilişki talep eden personel veya gönüllüler
 - **Yolsuzluk:** fon çalan, aile ve arkadaşlarına iş ya da yardım sağlayarak iyilikte bulunan veya yardım ya da destek karşılığında topluluk üyelerine rüşvet veren personel veya gönüllüler
 - Başka herhangi bir **ciddi davranış kuralları ihlali**.

Geri bildirim paylaştan kişinin daha fazla zarar veya misilleme riskine maruz kalmamasını sağlamak için bu tür geri bildirimlerin hassasiyetle, dikkatle ve gizlilikle yönetilmesi gerekir. Raporlama ve kaydetme amaçlı ayrı kanallar ve vakaların hızlıca ve gizlilikle yönetilmesini sağlamaya yönelik özel bir yönlendirme süreciyle birlikte, başka geri bildirim türlerinden farklı olarak yönetilmesi gerekebilir. Koruma ve SEA ve şiddetin önlenmesi alanında uzmanlık sahibi personel, geri bildirim mekanizmasını kuran ekibin bir parçası olmalıdır. Daha fazla rehberlik için bkz. Araç 15: Geri bildirim seti, [acil durumlarda PGI asgari standartları kılavuzu ve araç seti](#)⁹⁶ ve [PSEA kılavuzu](#)⁹⁷.



Mexico 2018 Juan Jose Valverde Bona (ortada), deprem olduğunda evinde yalnızdı. Juan kaçmaya çalıştı fakat bir zamanlar evi olan moloz yığınları altında mahsur kaldı. Juan ve Meksika'nın Morelos vilayetindeki diğer aileler, 7.1 şiddetindeki bir depremin ardından Kızılhaç Derneğinden insani yardım alıyor. © Daniel Cima / Amerika Kızılhaç

Geri bildirim mekanizması kurma adımları

Aşağıdaki kılavuz, bütün olarak bir Ulusal Dernek, bir program veya bir acil durum operasyonu için işleyen bir geri bildirim mekanizması kurmanın başlıca adımlarını ana hatlarıyla çizer. Her adımın nasıl uygulanacağı hakkında daha ayrıntılı rehberlik Araç 15: Geri bildirim setinde sunulmaktadır.

Araç 15: Geri bildirim seti; program, operasyon ve işleri daha yaygın olarak iyileştirecek topluluk fikirlerini sistematik olarak kullanmak için ihtiyaç duyulan kılavuz ve araçları sunar. Temel bir geri bildirim mekanizması kurmanın ilk adımlarının yanı sıra, topluluk algısı anketlerinin nasıl yapılacağı, nicel geri bildirim yorumlarının nasıl analiz edileceği, hassas geri bildirimlerin nasıl ele alınacağı hakkında rehberlik içerir ve tüm geri bildirimlerin sorumlu bir şekilde ele alınmasını sağlar.

1 Yönetim ve personelin desteğini alın

Geri bildirim mekanizması; personelin vakti, finansman ve topluluğun ne söylemek istediğini temel olarak değişiklik yapma taahhüdünü gerektirir; dolayısıyla herkesin katılmaya hazır olması ve rolünü anlaması önemlidir.

- Yönetimin geri bildirim mekanizmasını desteklemesi halinde bu durum kuruluşun geri kalanına güçlü bir mesaj verir. Bir geri bildirim mekanizmasının sağladığı faydaları vurgulayın ve hiçbir geri bildirim mekanizması bulunmasa bile toplulukların geri bildirimlerinin olacağına işaret edin. Dolayısıyla, geri bildirimlerin olumlu bir şekilde yönetilmesi için yürürlükte bir sistemin bulunması ve bunun iyileştirme aracı olarak kullanılması daha iyidir.
- Toplantı ve çalıştaylarda, geri bildirim mekanizmasına neden ihtiyaç duyulduğunu açıklayarak ve mekanizmanın nasıl çalışması gerektiğine dair girdi toplayarak geri bildirim mekanizmasını müzakere edin.
- Aşağıdaki kilit ekipleri önce dahil edin:
 - **Program ve operasyon personeli**, geri bildirim bulgularının kolaylıkla anlaşılabilmesi ve bunlar doğrultusunda hareket edilebilmesi için bulguları paylaşmanın en iyi yolu dahil olmak üzere
 - Geri bildirim verilerinin izleme ve karar alma amacıyla kullanılabilmesi için geri bildirimlerin yönetilmesine ve görselleştirilmesine yardımcı olmak üzere **bilgi yönetimi**
 - Özel ekipman veya teknolojiye ihtiyaç duyuluyorsa **BT personeli**
 - **PMER** sayesinde geri bildirim verileri izlemeye dahil edilebilir
 - Hassas geri bildirimlerin ve ciddi şikayetlerin yönetilmesi ve yönlendirilmesi için süreçlerin güvenli ve gizli olmasını sağlamak üzere **PGI personeli**
 - Personel veya gönüllülerin gerçekleştirdiği SEA veya dolandırıcılık ve yolsuzluk hakkındaki şikayetlerle ilgili soruşturmaları desteklemek üzere **İK ve hukuk personeli**.

2 Geri bildirim mekanizmasını topluluklarla görüşün

Toplulukların geri bildirim mekanizmasının planlanması sürecine dahil edilmesi son derece önem taşır; aksi halde işe yaramayan, güven duyulmayan veya topluluk içindeki tüm gruplarca kullanılamayan bir mekanizma kurma riskini alırsınız.

- İnsanlara geri bildirim mekanizmasından ne istediklerini, geri bildirimde bulunmak için tercih ettikleri yolları, karşılıkları nasıl almak istediklerini ve sorunların çözülmesi amacıyla topluluk içinde halihazırda hangi mekanizmaların bulunduğunu sorun
- Herkes aynı şekilde geri bildirim paylaşmak istemeyecektir; dolayısıyla, erkekler, kadınlar, erkek çocuklar, kız çocuklar ve her türlü marjinal veya risk altındaki grup dahil olmak üzere farklı gruplarla konuşun
- SEA, şiddet veya yolsuzlukla bağlantılı hassas geri bildirimler paylaşırken nasıl güvende ve rahat hissedeceklerini, farklı gruplarla hassas bir şekilde görüşün. Daha fazla rehberlik ve çocukların korunması hakkındaki politika ve kaynaklar⁹⁸ için PSEA kılavuzuna⁹⁹ bakınız.

Geri bildirim mekanizmasını planlayın

Geri bildirimlerin nasıl toplanacağını, yanıtlanacağını, analiz edileceğini, bu bildirimler doğrultusunda hareket edileceğini ve gerekirse bu bildirimlerin nasıl yönlendirileceğini; bunun başarıyla yönetilmesi için nelerin yürürlükte olması gerektiğini planlayın.

» Geri bildirimleri toplama

- Topluluğun tercih ettiği kanalları kullanın, fakat aynı zamanda zaman, finansman ve insan kaynakları açısından Ulusal Dernek, program veya operasyon bünyesindeki kapasiteyi göz önünde bulundurun
- Bir veya iki kanal (tercihen bir reaktif ve bir proaktif) ile başlayın ve çalışıp çalışmadıklarını kontrol edin; gerekirse yavaş yavaş güçlendirin
- Geri bildirim alma seçenekleri arasında yardım masaları, telefon yardım hatları, gönüllüler, odak grup görüşmeleri, topluluk komiteleri, topluluk toplantıları, sosyal medya vb. yer almaktadır
- Hangi topluluk gruplarına hangi kanalların erişilebilir olduğunu dikkate alın ve insanların hassas geri bildirimleri veya ciddi şikayetleri güvenle paylaşmasına imkan verin.

» Geri bildirimlere yanıt verme

- Mümkün olduğunda geri bildirimlere anında yanıt verilmelidir. Eğitim almaları ve bir sık sorulan sorular kılavuzunun bulunması, gönüllülerin yaygın soruları yanıtlamasına yardımcı olabilir
- Anında cevaplanamayan sorular sisteme kaydedilmeli ve daha sonra yanıtlanmalıdır; cevap uydurmayın
- Yanıt süreleri bağlama bağlı olacak, fakat 2 haftadan daha uzun süre olmamalıdır. Hassas geri bildirimler ve ciddi şikayetler hızlıca yönlendirilmeli ve bu bildirimler doğrultusunda anında harekete geçilmelidir
- Geri bildirimlere göre hareket edilemiyorsa, insanlara bunun söylenmesi ve neden hiçbir şeyin yapılamadığının açıklanması önemlidir; aksi halde mekanizmaya olan güvenlerini kaybedeceklerdir
- Bir yanıtın nasıl sağlandığı, topluluğun tercihin, geri bildirimin türüne ve Ulusal Derneğin kapasitesine bağlıdır. Örneğin:
 - Belirli soru veya şikayetler doğrudan şikayette bulunan kişiye yanıtlanabilir
 - Çok sayıda insanın gündeme getirdiği ortak sorunlar, bir topluluk toplantısı veya ilan panosu aracılığıyla halka açık olarak yanıtlanabilir
 - Hassas geri bildirimler veya ciddi şikayetler, eğitimli bir uzman tarafından daima gizlilik içinde yanıtlanmalıdır
- Önlem almak, Ulusal Derneğin dinlediğini göstermesinden dolayı verilebilecek en iyi yanıttır; fakat insanların mekanizmaya olan güvenini kuvvetlendirmek adına hangi önlemin alındığını insanlara söyleyin.

» Geri bildirimleri analiz etme ve geri bildirimler doğrultusunda hareket etme

- Geri bildirimin nasıl alındığı fark etmeksizin (örneğin, gönüllüler aracılığıyla yüz yüze veya telefon yardım hattı yoluyla) tüm geri bildirimler, trend düzenli olarak analiz edilmesi için aynı yerde sisteme kaydedilmelidir. Örneğin; farklı türde geri bildirimleri kodlayabildiğiniz ve yanıt ve önlemleri takip edebildiğiniz Excel gibi bir veri tabanında tüm geri bildirimleri birleştirin
- Hassas geri bildirimler ve ciddi şikayetler ayrı olarak saklanmalı ve ele alınmalıdır
- Tüm geri bildirimlerin güvenli bir şekilde saklandığından ve veri koruma yönergelerine uygun olduğundan emin olun
- Konum, yaş, cinsiyet vb. bilgilere dayanarak farklılıklar arayın
- Geri bildirimlerin nasıl görüşüleceğini ve nasıl hareket edileceğini planlayın. Örneğin; geri bildirim eğilimlerini sunmak ve bunlara göre nasıl hareket edileceğine karar vermek için yeterli zamanın ayrıldığı ekip ve yönetim toplantılarında sabit bir gündem maddesi olabilir
- Topluluk geri bildirimleri, izlemenin parçası olarak görülmeli ve diğer izleme verileriyle birlikte incelenmelidir
- Topluluk geri bildirimleri hakkındaki güncellemeleri, gönüllülerle paylaşılması da dahil olmak üzere Ulusal Dernek genelinde düzenli olarak paylaşın.

» Geri bildirimleri esas alan yönlendirmeler ve savunuculuk

- Ulusal Derneğin kapsamı dışına çıkan veya başka kurum veya kuruluşları ilgilendiren geri bildirimlerin nasıl yönlendirileceğini planlayın. Örneğin; harici koordinasyon toplantılarında geri bildirimleri paylaşarak veya diğer kuruluşun geri bildirim mekanizmaları veya irtibat kişilerini haritalayarak
- Hassas geri bildirimlerin ve ciddi şikayetlerin dahili olarak nasıl yönlendirileceğini ve yönetileceğini planlayın. Cinsel Sömürü ve İstismarın Önlenmesi, Çocuk Koruma, Dolandırıcılık ve Yolsuzluk, Bilgi Uçurma ve Davranış Kuralları gibi ilgili politikalarla ilişkilendirilebilir¹⁰⁰
- Hassas geri bildirimler veya ciddi şikayetler paylaşan kişiler, ruh sağlığı ve psikososyal destek, tıbbi bakım ve hukuki veya sosyal destek gibi takip desteğine ihtiyaç duyabilir; dolayısıyla, yönlendirmeler için uzman hizmetlere ilişkin bir haritalama yapmak üzere PGI iş arkadaşlarıyla birlikte çalışın. Konuyla ilgili daha fazla rehberlik için bkz. [PGI araç seti](#)¹⁰¹ ve [PSEA kılavuzu](#)¹⁰².

» Planlama kaynakları

- Geri bildirimleri işleyen kişiler ve veri girdisi ve analizi dahil olmak üzere geri bildirim mekanizmasını başarılı bir şekilde yürütmek için yeterli personelin bulunmasını sağlayın. Topluluklar içindeki işlerinin parçası olarak geri bildirimleri duyacak olan personel ve gönüllüler de buna dahil edilebilir
- Dizüstü bilgisayar, yazılım, telefon, sessiz ofis ortamı, ulaşım ve eğitim masrafları vb. gibi ihtiyaç duyulan her türlü ekipman ve kaynağı belirleyin
- Geri bildirim mekanizmasının mevcut kaynaklar kapsamında yerine getirilebilmesini sağlayın; yerine getirilemiyorsa daha fazla kaynağın tahsis edilmesini savunun veya kapsamını düşürün
- Geri bildirim toplama ekibine kadın ve erkekleri karma bir grup olarak dahil edin
- Operasyonun en azından ilk 12 ayı için yeterli finansman bulunmasını sağlayın.

4

Geri bildirim mekanizmasını topluluklarla görüşün (tekrar)

Planlanan geri bildirim mekanizmasının insanların beklentilerini yerine getirip getirmediğini ve mekanizmayı kullanırken rahat hissedip hissetmeyeceklerini kontrol etmek için toplulukları tekrar ziyaret edin.

- Önerilen geri bildirim mekanizmasını topluluk toplantıları veya odak grup görüşmeleri sırasında görüşün ve iyileştirilecek her türlü alanı tespit edin
- Herhangi bir potansiyel sorunu kontrol etmenin başka bir yöntemi olarak geri bildirim mekanizmasını toplantılarda topluluk gönüllüleriyle görüşün.

5

Personeli ve gönüllüleri eğitin

Geri bildirim mekanizmasının sorunsuzca işlemesi için, mekanizmaya dahil olan herkesin onun nasıl çalıştığını ve görevlerinin ne olduğunu anlaması önem taşımaktadır.

- Tüm personel ve gönüllüleri, geri bildirim mekanizmasının nasıl çalıştığı konusunda bilgilendirin; böylece topluluklara mekanizmayı doğru bir şekilde açıklayabilirler. Personelin, geri bildirimlerin işlerini eleştirmek amacıyla kullanılacağına dair her türlü endişe veya korkusunu ele alın ve kuruluşun iyileşmesine yardımcı olacak bir araç olduğunu vurgulayın
- Geri bildirim mekanizmasının işletilmesine dahil olan herkesi, mekanizmanın nasıl çalıştığı ve görevlerinin ne olduğu konusunda eğitin. Geri bildirim toplama sürecine dahil olanlar için dinleme ve iletişim gibi sosyal beceriler konulu eğitim dahil edin
- Koruma ve PSEA konusunda eğitim verilmesi, personel ve gönüllülerin hassas geri bildirimleri ve ciddi şikayetleri daha iyi tanımasına ve yanıtlamasına yardım edebilir.

Pakistan Kızılayı ile çalışan bir gönüllü olan Pakistanlı Sadia Jamil, Pakistan'ın kuzeyinde bir sağlık kliniğinde hastalarla görüşüyor. Sadia, afetten etkilenen kişilere hayati önemde bilgiler veren CEA ekibinin bir parçası. Alınan geri bildirimlere dayanarak Kızılhaç ve Kızılay, o dönemde programlamasını, ihtiyaçların karşılandığından emin olacak şekilde daha iyi uyarlayabildi. © IFRC

6

Geri bildirim mekanizmasını tanıtırın

Toplulukların geri bildirim mekanizmasının var olduğunu ve buna nasıl erişeceklerini bilmesi gerekir.

- Geri bildirim mekanizmasını, topluluğun yaygın olarak kullandığı iletişim kanalları yoluyla tanıtırın; örneğin, radyo, sosyal medya, topluluk komiteleri, posterler, topluluk gönüllüleri aracılığıyla vb.
- Toplulukların, geri bildirimde bulunma haklarının olduğunu ve olumsuz geri bildirimlerin bile Ulusal Derneğin hizmetlerini iyileştirmeye yardımcı oldukları için hoş karşılandığını anladıklarından emin olun
- İnsanlar şikayette bulunursa bunun hiçbir olumsuz sonucu olmayacağını vurgulayın
- Sistemin ne tür geri bildirimlere yanıt verebileceği ve yanıt vermesinin ne kadar süreceği konusunda net olarak beklentileri yönetin
- Hassas geri bildirimlerin ve ciddi şikayetlerin de hoş karşılandığı ve güvenle ve gizlilikle ele alınacağı konusunda insanları temin edin.

7

Geri bildirim mekanizmasının işe yarayıp yaramadığını kontrol edin

Geri bildirim mekanizmasının işe yaradığından ve insanların mekanizmayı kullanırken hala rahat hissettiklerinden emin olmak için düzenli kontroller yürütün.

- Alınan geri bildirim miktarı zaman içinde azalıyorsa veya diğer izleme yöntemleri, geri bildirim mekanizmaları yoluyla iletilen sorunları vurguluyorsa, bu durum mekanizmanın olması gerektiği gibi işe yaramadığının göstergesi olabilir
- Farklı konum veya gruplardan alınan geri bildirim miktarındaki farklılıkları arayın. Örneğin, kadınlardan daha az geri bildirim alınıyorsa, bu onların mekanizma konusunda rahat hissetmediklerini gösterebilir
- Geri bildirimlerin toplanma, yanıtlanma ve bunlar doğrultusunda hareket etme şekli konusunda toplulukların hala rahat hissedip hissetmediklerini onlarla görüşün
- Geri bildirim mekanizmasının performansını izlemeye yönelik göstergeler dahil edin
- Hiçbir hassas geri bildirim veya ciddi şikayet alınmıyorsa, hiç geri bildirim veya şikayetin olmadığı anlamına geldiğini varsaymayın; toplulukların bu tür geri bildirimleri paylaşma konusunda güvenli hissedip hissetmediklerini kontrol etmek için konuyu tekrar onlarla görüşün.



● Hareket içinden örnekler

Ulusal Dernek genelindeki geri bildirim mekanizmaları

Burundi Kızılhaçı şubeleri geri bildirim mekanizmaları kuruyor

Burundi Kızılhaçı, Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik Stratejisinin başlatılmasının ardından, geri bildirim ve şikayetleri yönetmek ve şube faaliyetlerinin planlanmasında yer almak üzere tüm şubelerinde topluluk komiteleri kurmaya başladı. Şube personeli ve ortak sekreterlerin topluluk geri bildirim komiteleri konusundaki desteğini sağlama almak, bu komitelerin nasıl kurulacağını ve mevcut şube yapılarına nasıl bağlanacağını ve geri bildirimlerin nasıl belgelendirilip yönetileceğini görüşmek amacıyla onlarla bir toplantı yapıldı. Sonrasında, geri bildirim komitelerinin amacını görüşmek ve desteklerini sağlamak için yerel liderler ve topluluk gönüllü liderleri ile toplantılar yapıldı. Bunun ardından, tüm topluluk gönüllüleri ve topluluk üyeleriyle bir toplantı yapıldı; toplantıda güvenilir kişilerden oluşan bir ekibin seçilmesine karar verildi. Bu kişiler, geri bildirim ve şikayet birimini oluşturacak ve topluluk içinde bir yardım masası işletecekti. Daha sonra geri bildirim mekanizmasını nasıl adlandıracaklarını ve mekanizmanın görevleri, sorumlulukları ve yetkisini kararlaştırdılar. [Raporu okuyunuz](#)¹⁰³.

Kenya Kızılhaçı'nın ulusal bir yardım hattı oluşturma deneyimi

Daha önce bahsedilen, topluluk katılımı ve hesap verebilirliğin kurumsallaştırılmasına ilişkin Kenya Kızılhaçı [örnek vaka çalışması](#)¹⁰⁴ aynı zamanda, başlıca zorluklar ve alınan dersler dahil olmak üzere ulusal bir geri bildirim ve şikâyet yardım hattı oluşturmak için neler yaşadıklarını belgelendirmektedir.

Pilot bir Ulusal Dernek geri bildirim mekanizması oluşturma

2014 yılında Lübnan Kızılhaçı (LRCS), İngiliz Kızılhaçı'nın desteklediği bir nakit ve kart yardımı (CVA) projesini desteklemek üzere küçük bir yardım hattı denemesi yaptı. Başlangıçta afet yönetimi ekibi tarafından yönetilen bu hat, çağrı sayısı arttıkça çok geçmeden PMER ekibine devredildi. Mekanizma artık sistematikleştirildi ve LRCS program ve operasyonlarının çoğunu kapsamaya başladı; çağrı sayısı her yıl arttı. En yaygın çağrılar, yardım talepleri, programla ilgili sorunlar, bilgi talepleri, olumlu ve olumsuz geri bildirimler ve nispeten az sayıda resmi şikayetlerdir. LRCS; SMS, topluluklar içindeki faaliyetler sırasında, poster ve el ilanları, ortak kuruluşlar aracılığıyla dahil olmak üzere çeşitli kanallar vasıtasıyla geri bildirim mekanizmasının tanıtımını yapmaktadır. Kaybedilen nakit kartları veya kurumlarla yaşanan likidite sorunları gibi sorunlara LRCS'nin artık daha hızlı bir şekilde yanıt verebilmesi, geri bildirim mekanizmasından edinilen önemli faydalar arasında yer almaktadır. Program personeli aynı zamanda mekanizmanın sağladığı bilgilerin, insanların ihtiyaçlarını daha iyi bir şekilde karşılamak için hizmetlerinin değerlendirilmesi ve uyarlanması açısından son derece faydalı olduğunu bildirdi. Geri bildirim mekanizmasının başarısının bir kısmı, küçük çapta başlayıp deneyimlere dayanarak sürekli iyileştirilmesi ve uyarlanmasına bağlandı. [Raporun tamamını okuyunuz](#)¹⁰⁵.

● Hareket içinden örnekler

Program geri bildirim mekanizmaları

COVID-19 soru ve taleplerine yanıt vermek için Peru'da WhatsApp kullanımı

COVID-19 pandemisi, Peru Kızılhaçı'nı (PRC) ve IFRC'yi Venezuela göçmen nüfusuyla yüz yüze yapılan faaliyetlerini geçici olarak durdurmaya mecbur bıraktığında, yardım sağlamak ve geri bildirimlere yanıt vermek için yeni bir uzaktan yöntem bulmaları gerekti. Daha önce yapılan bir değerlendirmede Peru'daki Venezuela göçmenlerinin yüzde 78'inin cep telefonuna erişiminin olduğu ve %99'unun bilgi almak için WhatsApp ve Facebook kullandığı tespit edilmişti. Dolayısıyla, pandemi hakkındaki sorulara veya şüphelere yanıt vermek, önleme konusunda bilgi sağlamak ve COVID-19 ile ilgili söylenti veya yalan haberleri belirlemek, izlemek ve ele almak üzere bir WhatsApp iş hattı kuruldu. WhatsApp hattı operatörlerinin kullanması için önceden bir soru ve cevap kağıdı ile birlikte COVID-19'u önleme ve müdahale hakkında bir dizi önemli mesaj hazırlandı. Hat başlangıçta iki topluluk katılımı operatörüyle başlatıldı, fakat daha sonra bazı sorulara destek olması için sağlık personeli getirildi. Ayrıca, operatörler arasında yanıtları sisteme kaydetmek ve takip etmek için geliştirilmiş cevapların ve kılavuz ilkelerin koordine edilmesine yardımcı bir WhatsApp grubu oluşturuldu. Hat faaliyete geçmesinden itibaren oldukça popüler oldu ve şu anda, Peru nüfusunun desteklenmesi de dahil olmak üzere çok daha kapsamlı sorulara yanıt vermektedir. Hattın nasıl kurulduğunu öğrenmek ve alınan derslere ve araçlara erişmek için [raporun tamamını okuyunuz](#)¹⁰⁶.



Kolombiya 2018 Venezuelalı iki göçmen, Venezuela'dan ayrıldıktan sonra ailelerini ilk kez arıyorlar. © Erika Pioeros

Nepal, 2014

Kabilash Ortaokulu, afete hazırlığı ve acil bir durumda ne yapacaklarını öğrenen Genç Kızılhaç Gönüllüleriyle (JRCV) birlikte bir Kızılhaç programı yürütüyor. Çocuklar okullarını depremler ve toprak kaymalarından korumalarına yardımcı olması için bir istinat duvarı inşa etti, temel ilk yardım eğitimi aldı ve tahliye ve diğer acil durum prosedürlerini uygulamalı olarak yaptı.

© Rob Few / IFRC

MODÜL 7

KESİŞEN ALANLARLA ÇALIŞMA

Koruma, toplumsal cinsiyet ve kapsama

Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik (CEA) ve PGI, tüm Kızılhaç ve Kızılay programları ve acil durum operasyonlarının insan merkezli, kapsayıcı, güvenilir ve emniyetli olmasını sağlamayı amaçlamaktadır. CEA ve PGI, ortak bir hedefleri olmasına rağmen kaliteli programlamanın farklı yönleri üzerine odaklanmaktadır. CEA, topluluk üyelerinin seslerinin net olarak duyulmasını sağlayacak ve çalışmamızı yönlendirmede kullanılan yaklaşım ve araçlar temin ederken; PGI 'zarar vermeme'yi ve kimsenin geride, dışarıda veya güvensiz bırakılmamasını sağlamaya çalışmaktadır. Dolayısıyla, topluluklar için kalıcı, olumlu etkiye sahip iyi kalitede program ve faaliyetler sağlamak için hem CEA hem de PGI yaklaşımlarına ihtiyaç duyulmaktadır.

PGI nedir?

Koruma, toplumsal cinsiyet ve kapsama (PGI), IFRC'nin şiddet, ayrımcılık ve dışlamanın nedenleri, riskleri ve sonuçlarını entegre bir şekilde ele alma yaklaşımını tanımlamaktadır.

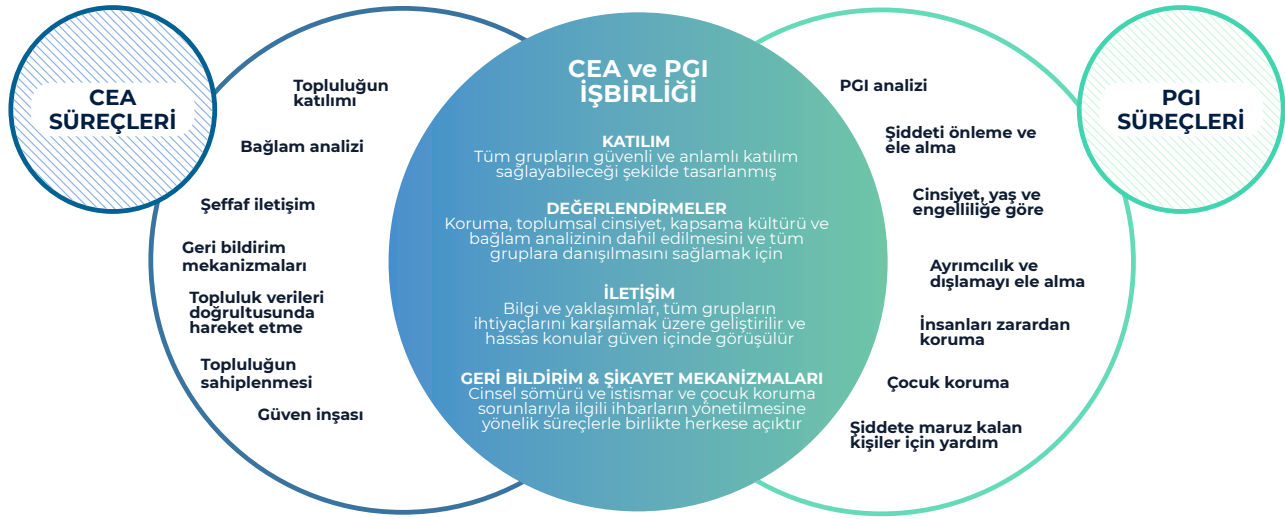
"Koruma" ve "kapsama", risk altındaki kişilerin yararına alınan özel önlemleri ifade etmektedir. "Toplumsal cinsiyet ve çeşitlilik", koruma ve kapsama çalışmasının etkili bir biçimde yürütülmesini sağlayacağını düşündüğümüz çok sayıda kesişen faktörü ifade etmektedir.

Bu yaklaşım, şiddet, ayrımcılık ve dışlama risklerini ve sonuçlarını etkileyen, birbiriyle alakalı etkenleri birlikte ele almaktadır. PGI yaklaşımının merkezinde, önceden var olan güç ilişkilerine, yapılar, temel kaynaklara erişime dayanarak her bireyin şok ve krizlerden nasıl farklı etkilendiğine ve bunun farklı düzeylerde zarar görebilirlik, kapasite, risk ve şiddete maruz kalmaya yol açtığına ilişkin bir analizdir. Bu da nihayetinde yardım ve korunmaya erişimlerini ve başa çıkma ve iyileşme kapasitelerini etkilemektedir.

IFRC'nin PGI endişelerini ele almaya yönelik çalışması, Onur, Erişim, Katılım ve Güvenlik (DAPS) olmak üzere dört kılavuz ilkeyle desteklenmektedir. "IFRC'nin Acil Durumlarda Asgari Koruma, Toplumsal Cinsiyet ve Kapsama Standartları" bu ilkeler temel alınarak inşa edilmiştir.

PGI, engellilerin kapsanması, cinsel azınlıklar ve toplumsal cinsiyet azınlıkları, toplumsal cinsiyet eşitliği, ırkçılıkla mücadele, çocuk koruma, cinsel ve toplumsal cinsiyete dayalı şiddet (SGBV) önleme ve müdahale, cinsel sömürü ve istismarın önlenmesi (PSEA) ve insan ticareti (TİP) dahil olmak üzere ilgili eğitime ve teknik becerilere sahip kişilerce verilmesi gereken çeşitli uzmanlaşmış hizmetleri kapsamaktadır.

CEA tanımı için bkz. sayfa 11.



CEA ve PGI arasında iş birliği

CEA, PGI'ya nasıl yardım edebilir?

- Toplumsal cinsiyet ve çeşitlilik analizi yaparken, farklı gruplardan insanların geri bildirim ve şikayet paylaşıırken nasıl en rahat hissedebileceği de dahil olmak üzere topluluk içindeki farklı cinsiyet ve yaş gruplarından güvenilir ve tercih edilen kanalları ve bilgi kaynaklarını daha iyi anlamaya yönelik sorular dahil edin
- Toplulukların, PGI program ve faaliyetlerinin tasarlanması, uygulanması ve yönlendirilmesi sürecinde aktif ve anlamlı bir rol oynayabilmesini sağlamaya yönelik katılımcı planlama ve proje yönetimi yaklaşımları hakkında kılavuz ve araçlar
- Topluluk komiteleri ve program temsilcileriyle uygulamalı olarak nasıl çalışılacağı ve görevlerini yerine getirmelerinin nasıl sağlanacağı hakkında kılavuz ve araçlar
- PGI hizmetlerinin yanı sıra hassas geri bildirimler veya ciddi şikayetler hakkındaki geri bildirimleri toplamak için topluluk geri bildirim mekanizmalarının kurulmasına yönelik araç ve destek
- PGI personeli ve gönüllülerine yönelik, topluluk katılımı ve hesap verebilirlik yaklaşımları hakkında eğitim
- PGI faaliyet ve programları kapsamında topluluk memnuniyeti ve katılım ve hesap verebilirlik düzeylerinin izlenmesine yönelik kılavuz ve araçlar.

PGI, CEA'ya nasıl yardım edebilir?

- İnsanların cinsiyet, engellilik hali, yaş, etnik köken, uyruk veya vatandaşlık, dil, dini inanç, siyasi görüş, sosyal geçmiş, cinsel yönelim, fiziksel görünüş ve ten rengi gibi özelliklerinin, temel ihtiyaçlarını karşılama, tanınma ve dahil edilme, zarar görmekten korunma çabaları sırasında karşılaştıkları engellerin seviyesini nasıl etkilediğinin anlaşılmasını amaçlayan bir toplumsal cinsiyet ve çeşitlilik analizi (bağlam analizi kapsamında; bkz. sayfa 46) gerçekleştirmeye yönelik araçlar ve kılavuz
- Cinsiyet, yaş ve engelliliğe göre ayrılmış verilerin sistematik olarak toplanmasını sağlamaya yardımcı olun
- Bilgilerin farklı gruplara; örneğin, çocuklara, kadınlara ve engelli kişilere daha iyi düzeyde ulaşacak şekilde geliştirilmesi ve uyarlanması hakkında kılavuz ve destek
- Topluluklarla güvenle ve SGBV, toplumsal cinsiyet rolleri, marjinal gruplara ayrımcılık veya çocuk koruma gibi hassas konular hakkında zarar vermeden nasıl etkileşimde bulunulacağına dair kılavuz
- SGBV ve diğer koruma sorunları da dahil olmak üzere PSEA, çocuk koruma, şiddet mağdurlarıyla alakalı hassas geri bildirim ve şikayetlerin dahili bir koruma mekanizması ve yönlendirme yollarıyla bağlantılı olmasını ve maruz kalan kişi odaklı bir yaklaşıma göre doğru bir şekilde ele alınmasını sağlamaya yönelik kılavuz ve destek
- Kadınların, çocukların, yaşlıların, engelli kişilerin ve diğer marjinal grupların, program ve operasyonların tasarlanması ve yönlendirilmesi sürecine aktif ve güvenli katılımı karşısındaki güçlüklerin ele alınmasına yönelik destek ve teknikler; kullandığımız yaklaşımlarla topluluklar içindeki mevcut eşitsizliklere ve korunma risklerinin artmasına katkıda bulunmamamız.

● Hareketten CEA ve PGI'nın birlikte çalıştığı örnekler

Bangladeş Cox's Bazar'da Toplumsal Cinsiyete Dayalı Şiddet (SGBV) ile mücadele

Bir değerlendirmede, COVID-19 pandemisinin Cox Bazar mülteci kamplarında SGBV, çocuk işçiliği ve insan ticaretinin kötüleştiği tespit edildiğinde, Bangladeş Kızılayı'nın (BDRCS) CEA ve PGI ekipleri, SGBV ve insan ticaretinin nasıl önleneceği, pandemi sırasında iyi ebeveynlik ve kamptaki ücretsiz hizmetler ve yönlendirme yolları hakkında bilgi üretmek ve paylaşmak için birlikte çalıştı. PGI, topluluk içindeki oturumlara öncülük ederken, CEA ekibi ise hoparlörler, bilgi merkezleri ve hane ziyaretleri aracılığıyla bilgilerin dolaşmasına yardımcı oldu.

Mozambik'teki dağıtımlar sırasında CEA ve PGI'yi güçlendirmek için yardım ekipleri desteklendi

İdai Kasırgası müdahalesi kapsamında, CEA ve PGI personeli, yardım dağıtımları için birleştirilmiş bir kontrol listesi oluşturmak üzere birlikte çalıştı. Kontrol listesi, CEA ve PGI'ya ilişkin asgari standartları yerine getirmek için dağıtımlar öncesinde, sırasında ve sonrasında alınacak uygulamalı önlemleri içeren tek sayfalık bir genel bakış sunarak yardım personeline yardımcı oldu.

Size yardım edebilecek PGI araçları

- [Özetle PGI¹⁰⁷](#)
- [PGI asgari standartları¹⁰⁸](#)
- [Acil durumlarda PGI araç seti¹⁰⁹](#)
- [Kapsayıcı programlama çerçevesi¹¹⁰](#)



Bangladeş 2020 Japonya Kızılağacı'ndan PSS temsilcisi olan Kyoko Miyamoto, Bangladeş'teki Hakimpara kampında çocuk dostu bir alanda genç kız çocuklarla etkileşim kuruyor. © Victor Lacken / IFRC

Davranış değişikliği, risk iletişimi ve topluluk katılımı

Katılımcı yaklaşımlar; [eCBHFA¹¹¹](#), [gönüllüler için salgın kontrolü \(ECV\)¹¹²](#), [8 Adımda Hijyeni Destekleme Eylemi¹¹³](#) ve [İklim-Akıllı Programlama ve Eylemin¹¹⁴](#), yanı sıra sağlıkla ilgili acil durumlara müdahaleler dahil olmak üzere, sağlık, WASH ve afet riskini azaltmaya ilişkin davranış değişikliği programlarının önemli bir parçasıdır. Bununla birlikte, tüm Kızılhaç ve Kızılay program ve operasyonlarının yine de modül dört (bkz. sayfa 38) ve beş (bkz. sayfa 74) kapsamında yer alan iyi topluluk katılımı ve hesap verebilirliğe ulaşmaya yönelik asgari eylemleri yerine getirdiklerinden emin olması gerekir. Bu eylemler, halihazırda yapılanları 'çapraz kontrol' etmek ve herhangi bir eksikliği veya topluluk katılımının güçlendirilebileceği alanı tespit etmek için iyi bir hatırlatıcı veya araç olarak kullanılabilir. Bu modül, Hareket genelinde alınan derslerden yararlanarak davranış değişikliği programları ve salgın müdahalelerinin kalitesini, etkisini ve sürdürülebilirliğini iyileştirmek amacıyla topluluk katılımı ve hesap verebilirlik araç ve yaklaşımlarının kullanılabildiği en yaygın yöntemlerden bazılarını ana hatlarıyla çizmektedir.

Davranış değişikliği nedir?

Davranış değişikliği, topluluk üyelerinin güvenli ve sağlıklı davranışlar benimsemesini destekleyerek bir durumu iyileştirmeyi amaçlamaktadır. Örneğin; insanların uzun süreli böcek öldürücü yatak fileleri kullanmalarını veya önemli zamanlarda ellerini yıkamalarını mümkün kılarak. Ancak, bir davranışın değiştirilmesi tek seferlik bir olay değildir; birkaç aşamadan geçen bir süreçtir. Süreçler; sorunun öğrenilmesinden başlayarak (1 = bilgi), sorunla mücadele etmek için bir davranış değişikliği hakkında olumlu görüş edinme (2 = onay), davranış değiştirme niyetinin gelişmesi (3 = niyet), yeni davranışın alışkanlık haline getirilmesiyle (4 = uygulama) devam eder ve başkalarının bu davranışa teşvik edilmesiyle sona erer (5 = savunuculuk). Bu konu hakkında daha fazla bilgi için [IFRC Davranış Değişikliği Kılavuzuna¹¹⁵](#) bakınız.

Risk iletişimi ve topluluk katılımı nedir?

Risk iletişimi ve topluluk katılımı (RCCE)¹¹⁶ bir salgına yönelik genel sağlık müdahalesinin önemli bir parçası olup, insanları ve toplulukları sağlıklı davranışlar edinmeye teşvik etmek ve bunu mümkün kılmak, bir salgın sırasında bulaşıcı hastalıkların yayılmasını engellemek için onlarla sistematik olarak etkileşim ve iletişim kurmaya yönelik süreç ve yaklaşımlara atıfta bulunur. Aşağıdakiler de bu kapsama dahildir:

- Hastalık hakkında topluluklar içinde dolaşan inanış, korku, söylenti, soru ve önerilerin anlaşılmasına yönelik sistematik topluluk geri bildirim mekanizmalarının kurulması ve bunu müdahaleyi bilgilendirmek üzere kullanmak.
- İnsanları hastalığın yayılmasını azaltan uygulamaları benimsemeleri yönünde desteklemek ve söylentiler ve yanlış bilgilerle ilgilenecek korku, damga ve paniği azaltmak amacıyla, en güvenilir kanallar aracılığıyla salgın hakkında zamanında, doğru bilgilerin paylaşılması.
- Bir salgını sonlandıracak veya devam ettirecek şey topluluk üyelerinin eylemleri olacağı için, hastalığın yayılmasını önlemeye ve salgını kontrol altına almaya yönelik topluluk öncülüğündeki çözümlerin tespit edilmesi ve desteklenmesi.

RCCE, korku, yanlış bilgilendirme ve söylentilerin insanların hangi bilgilerin güvenilir olduğunu belirlemesini zorlaştırdığı bir ortamda, salgın sırasında özellikle önemli olan insani yardım müdahalecilerine karşı güvenin tesis edilmesine yardımcı olmaktadır. Bu da insanların faydasız önleme tedbirleri almasına sebep olarak hastalık riskini artırabilir. Kongo Demokratik Cumhuriyeti'ndeki (DRC) Ebola salgını sırasında görüldüğü üzere, sağlık müdahalelerini anlamayan veya kabul etmeyen, onları tehdit olarak algılayan toplulukların şiddete başvurduğu bilinmektedir. Bu güven eksikliği, topluluk katılımını sınırlandırmakta olup, insanlar vakaların hızlı bir şekilde bildirilmesi ve izole edilmesi gibi hastalığın yayılmasını durdurması planlanan faaliyetlerde iş birliği yapmayabilir.

TOPLULUK KATILIMI, DAVRANIŞ DEĞİŞİKLİĞİ VE RİSK İLETİŞİMİNİN NEDEN ÖNEMLİ BİR PARÇASIDIR?

1. İnsanların davranışlarını onlar yerine değiştiremeyiz

İnsanların sürece aktif katılım sağlaması, süreci anlaması ve desteklemesi gerekir.

2. Davranış değişikliği karmaşıktır

İnsanlara ne yapacaklarını söylemeniz ve onların da bunu yapması kolay ilerlemeyen bir süreçtir.

3. Topluluk en iyisini bilir

Topluluklar, daha güvenli ve sağlıklı uygulamaların başarılı bir şekilde teşvik edilmesi için nelerin gerektiğini ve nelerin bu tür uygulamaları engelleyebileceğini herkesten daha iyi bilir.

4. Güven kilit bir bileşendir

Topluluklar bize güvenmezse, programları dinlemeyecek, programlara katkıda bulunmayacak veya salgını kontrol etmek için gereken eylemleri izlemeyeceklerdir; hatta husumet ve şiddet içinde tepki gösterebilirler.

5. Dinlememiz ve harekete geçmemiz gerekir

Geri bildirim, topluluk algılarının anlaşılması ve programlarımızın ve müdahalelerimizin uygun ve etkili kalacak şekilde uyarlanması açısından çok önemlidir.



Tayland 2019 Okul temelli bir afet riski azaltma projesi kapsamında, Tayland Kızılhaçı ve Toplum Sağlığı Bürosu okul öğrencilerine ilk yardım becerilerini öğretiyor. © TRCS

Topluluk katılımı, davranış değişikliği programlarını ve RCCE'yi nasıl destekleyebilir?

1. Topluluk hakkında belirli davranışların ötesinde daha derin bir anlayış edinin

Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik değerlendirmesi aracından alınan soruları, davranış değişikliği ve salgın müdahale değerlendirmelerine dahil ederek. Örneğin, farklı grupların hangi bilgi kaynaklarına güvenip uyguladıklarını, geri bildirimde bulunurken nasıl en rahat hissettiklerini, Kızılhaç ve Kızılay Derneğiyle ilgili algılarını veya farklı gruplar arasındaki sosyal uyum seviyelerini anlamaya yönelik sorular.

- Değerlendirmeler ve bağlam analizi hakkında daha fazla rehberlik için sayfa 40'a bakınız
- Araç 13: Değerlendirmelerde CEA Aracı ve Araç 16: FGD kılavuzundan yararlanın

2. Yalnızca davranışlar veya riskler hakkında değil, programın amaçları hakkında da iletişim kurun

Kuruluşla ilgili ve bir programın veya müdahalenin amacı hakkında bilgi sağlamak, hesap verebilirliğin önemli dayanaklarından birisi olup, kuruluş ve kuruluşun hizmet sunduğu topluluklar arasındaki güven duygusunu iyileştirir. Bilindiği üzere Ulusal Dernekler, sağlık, hijyen ve DRR sorunları hakkında iletişim kurmada oldukça iyidir, fakat bazen Ulusal Derneğin ne olduğunu, program veya operasyonun amaçlarını ve zaman çizelgesini, gecikmeleri, zorlukları veya değişiklikleri açıklamayı unuttur.

- Şeffaf iletişim hakkında daha fazla bilgi için sayfa 61 ve 93'e bakınız
- Araç 17: Topluluk toplantıları aracı ve Araç 19: İletişim yöntemleri matrisinden faydalanın

3. Topluluk katılımının güçlendirilmesi ve topluluk öncülüğündeki çözümlerin desteklenmesi

Davranış değişikliği programları halihazırda kendi yaklaşımlarında oldukça katılımcıdır. Ancak, bu kılavuzdaki araçlar ve kontrol listelerinden bazıları, program döngüsü genelinde katılımın güçlendirilmesine yardımcı olabilir. Örneğin; dengeli ve temsili topluluk toplantılarının düzenlenmesi, seçim kriterleri ve hedef belirlemenin kararlaştırılması ve programın uygulanması boyunca katılımın sağlanması hakkında rehberlik yoluyla. Bir salgın sırasında, hastalığın yayılmasını önlemek amacıyla yerel, uygulanabilir çözümler bulmak için topluluklarla birlikte çalışılması çok önemlidir. Topluluk üyeleri, topluluklarının karşılaştığı onlara özgü zorlukları ve fiziksel mesafe, temas takibi gibi izleme sistemleri ve izolasyon gibi kamu sağlığı önlemlerinin kendi bağlamları içinde işe yarayacak şekilde nasıl uyarlanabileceğini anlar.

- Değerlendirme sürecine katılım hakkında rehberlik için sayfa 42'ye bakınız
- Planlama ve tasarım sürecine katılım hakkında rehberlik için sayfa 52'ye bakınız
- Görüşme ve seçim kriterleri belirleme süreçlerine katılım hakkında rehberlik için sayfa 89'a bakınız
- Uygulama ve izleme sırasında katılım hakkında rehberlik için sayfa 64'e bakınız
- Değerlendirmelere katılım hakkında rehberlik için sayfa 69'a bakınız
- Araç 16: FGD kılavuzu, Araç 17: Topluluk toplantıları aracı ve Araç 18: Seçim kriterlerine yönelik katılımcı yaklaşımlardan yararlanın
- [COVID-19'a karşı topluluk öncülüğünde çözümlerin geliştirilmesine ilişkin kılavuza¹¹⁸](#) bakınız
- [COVID-19 müdahalesine çocukların katılımının desteklenmesi hakkındaki kılavuza¹¹⁹](#) bakınız

4. Topluluk geri bildirim mekanizmalarının kurulması

Proaktif geri bildirim mekanizmaları¹²⁰, mücadele edilen sorunla ve kuruluşla ilgili olarak topluluk içindeki inanış, korku, söylenti, soru ve önerileri izlemek için davranış değişikliği programlarına ve salgın müdahalelerine yardımcı olur. Topluluk geri bildirimlerini dinlemek ve bunlara göre hareket etmek, müdahaleye karşı güven tesis eder. Aynı zamanda, topluluklarla paylaşılan bilgi ve mesajlar en son endişe, algı ve söylentileri ele alacak şekilde düzenli olarak güncellenebildiği için etkinin güçlenmesine yardımcı olur. Gönüllülerin topluluk üyeleriyle daha anlamlı görüşmeler yapmasının desteklenmesi bu kapsama dahildir ve bilgilerin farklı grupların özel ihtiyaç ve endişelerine uygun hale getirilmesine imkan verir. Topluluk geri bildirim mekanizmaları ayrıca,

insanların daha güvenli, daha sağlıklı davranışları uygulamaya koymasını sınırlandırabilecek, tuvalet, el yıkama tesisleri veya tedavi merkezleri gibi donanımlara ilişkin sorunların toplanmasına yardımcı olur.

- Bir geri bildirim mekanizmasının nasıl kurulacağı hakkında rehberlik için sayfa 103'e bakınız.
- Araç 15: Geri bildirim setinden yararlanın
- [COVID-19 topluluk geri bildirim paketine](#) bakınız¹²¹

5. Kitle İletişim Araçları ve dijital iletişim aracılığıyla toplumsal seferberliğin kuvvetlendirilmesi

Radyo, TV ve sosyal medya gibi kitle iletişim yaklaşımları, kısa bir süre içinde daha çok sayıda insanı hedef alarak geleneksel yüz yüze toplumsal seferberliğin kapsamını genişletmeye yardımcı olabilir. Uzman konuklarla yapılan, dinleyicilerin soru sormak için telefon edebildiği radyo sohbet programları, kısa filmlerin sahnelendiği mobil sinema gösterileri, soruları cevaplamak üzere uzmanların hazır bulunduğu WhatsApp grupları veya kampanyalar yürütmek için Facebook veya Twitter gibi sosyal medya platformlarının kullanılması, örnekler arasında yer alır.

- Araç 19: İletişim yöntemleri matrisinden yararlanın
- [Radyo, mobil sinema ve sosyal medya kullanımı konusunda eğitim paketleri için topluluk katılım merkezine](#) bakınız¹²²
- [Risk iletişimi için sosyal medya kullanımı hakkındaki COVID-19 kılavuzuna](#) bakınız¹²³.

6. Personel ve gönüllülerin topluluk katılımı ve hesap verebilirlik konusunda eğitilmesi

Tüm personel ve gönüllülerin, toplulukların program ve operasyonlara anlamlı bir şekilde katılımını sağlayacak anlayış, bilgi ve kapasiteye sahip olması gerekir. Topluluk katılımı eğitim paketleri; sağlık, WASH ve DRR eğitim paketlerini çoğaltmak üzere kullanılabilen faydalı modül veya faaliyetler sunabilir. Örneğin, şubelere yönelik iki günlük topluluk katılımı eğitiminde şeffaf iletişim, katılımcı yaklaşımlar ve geri bildirim mekanizmaları konulu modüller vardır. Afrika'da COVID-19 ile mücadele için topluluk katılımı ve hesap verebilirlik ekipleri ortak bir ECV ve RCCE eğitim paketi geliştirdi. Bu eğitim paketi; sağlık, topluluk katılımı ve hesap verebilirlik, WASH ve afet yönetimi personeline verildi.

- [Çeşitli gönüllü, şube ve program yöneticisi seviyesinde CEA eğitim paketleri için topluluk katılımı merkezine](#) bakınız¹²⁴
- [COVID-19 ECV ve RCCE eğitim paketini indirin](#)¹²⁵

ORTAK HATALAR VEYA ZORLUKLAR?

- Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik, IEC (bilgi ve eğitim iletişimi) materyallerinin ve önemli mesajların geliştirilmesine öncülük eden olmamalıdır; bunların ilgili sağlık, WASH ve afet riski azaltma teknik uzmanları tarafından geliştirilmesi gerekir
- Davranış değişikliği yöntemi olarak tek yönlü mesajlar üzerinde çok fazla durulması
- Topluluk geri bildiriminin ne yaptığımızı değiştirmek (program faaliyetlerini değiştirme) için değil, yalnızca ne söylediğimizi (mesajlar) değiştirmek için kullanılması
- Topluluk katılımı, toplumsal seferberlik, sağlık geliştirme, hijyen teşviki ve risk iletişimi faaliyetlerinin koordine edilmemesi; tekrarlama, kaynakların boşa harcanması ve topluluklar içinde kafa karışıklığına yol açar. Aynı zamanda, bu faaliyetlerin tamamını aynı gönüllülerin yapması istendiği için gönüllüler arasında kafa karışıklığına neden olur
- Bir program veya müdahale kapsamında kimin hangi faaliyetlere liderlik etmesi gerektiği konusunda net olmamak; fakat genellikle herkes için yeterli iş bulunduğundan, sektörler ve ekipler arasında iyi koordinasyon ve ortak iş planlarının geliştirilmesi yoluyla bu durum çözülebilir
- Halihazırda mükemmel kaynak zenginliği varken tekerleğin yeniden icat edilmesi; sağlık, WASH ve afet riski azaltma kapsamında faydalı davranış değişikliği ve RCCE kaynaklarına ilişkin bağlantılar için aşağıdaki listeye bakınız.

TOPLULUK ÖNCÜLÜĞÜNDEKİ ÇÖZÜMLER NELERDİR VE BU ÇÖZÜMLERİ NEDEN BELİRLEMELİ VE DESTEKLEMELİYİZ?

COVID-19 pandemisi ve Batı Afrika ve DRC Ebola salgınları dahil olmak üzere insani yardım ve sağlık krizlerinden alınan dersler, yerel topluluklarla ve güvenilir liderlerle yapıcı ve anlamlı etkileşimin hastalık önleme tedbirlerinin uyarlanması, benimsenmesi, iyi anlaşılması ve başarılı olması açısından şart olduğunu öğretmiştir. Pratik olmayan veya dayatılan müdahale önlemleri, topluluklarla yetersiz diyalog, gerginlik, direniş ve uyumsuzluğa yol açarak hastalığın yayılmasına sebep olur.

Örneğin; Liberya'daki hükümet Batı Afrika Ebola salgını sırasında Monrovia'nın bazı kısımlarında karantina uyguladığında bunu topluluklara danışmadı. İnsanlar gıda, su veya sağlık hizmetlerine erişemediğinde bölgeden kaçtı ve karantinadan vazgeçmek zorunda kaldılar. Ülkede topluluk liderlerinin aktif olarak dahil olduğu diğer kısımlarda, virüsün yayılmasını durdurmaya yardım etmek amacıyla yeni tüzükler ve özel çalışma gruplarını uygulamaya koyarak yardımcı oldular. Önleme çalışmaları arasında; yabancıların topluluğa girmesinin yasaklanması, ziyaretçilerin birinin evinde kalmasının yasaklanması ve topluluğa girmek isteyen kişiler için, Ebola taşımadıklarından emin olmak üzere 21 günlük bekleme süresinin zorunlu kılınması yer alıyordu. Topluluk üyelerini Ebola vakalarına karşı uyarmak, karantina ve izolasyon altındakilere gıda, su, ilaç tedarik edilmesini sağlamak, yeni vakaları sağlık kurumlarına sevk etmek ve hastalıkları veya definleri gizlemeye yönelik çabaları tespit etmek amacıyla topluluk çalışma grupları kuruldu. Başkan Ellen Johnson Sirleaf, karantinanın hata olduğu sonucuna vararak şunları ileri sürdü; *"Artık insanların konuyu sahiplenmesinin, topluluk katılımının böyle bir vakada daha fazla işe yaradığını biliyorum. Bence bu deneyim bizimle kalacak."*

COVID-19 müdahalesi kapsamında, Kızılhaç ve Kızılay Ulusal Dernekleri tarafından desteklenen topluluk öncülüğündeki çözümlerden örnekler arasında; Endonezya Kızılhaç'ının (PMI), toplulukları içindeki özel ihtiyaçlar temel alınarak halk sağlığı önlemlerinin uygulanması, toplulukların eğitilmesi ve kendi el yıkama istasyonlarını kurmaları için yerel olarak mevcut malzemelerin tedarik edilmesi, piyasa birliklerinin radyo programları yapma ve güvenli uygulamaları teşvik etme yönünde eğitilmesi, toplulukların kendi maskelerini yapmaları ve kamplar ve kent içindeki kaçak yerleşkeler gibi yüksek yoğunluktaki ortamlarda yaşayan insanlarla çalışmaları, fiziksel mesafeye ve hasta insanların izole edilmesine yaratıcı çözümler bulmaları yönünde desteklenmesi için Toplum Temelli Eylem Ekiplerine sağladığı hibeler (bkz. sayfa 96) yer almaktadır. Daha fazla bilgi için [COVID-19 topluluk öncülüğündeki çözümler kılavuz notu, örnekler ve webinar \(internet üzerinden seminer\) kaydına](#) bakınız¹¹⁷.



Timor Leste 2013 Kızılhaç gönüllüsü Agostoa Do Santos Riberio, sivrisinek ağlarını kullanmanın önemini açıklamak üzere Bitirai - Timor Leste'de topluluğunun bir üyesine ev ziyareti yapıyor. Augustu, "Ağları dağıttığımızda insanlara hamile kadınlara ve çocuklara öncelik vermelerini öğretiyoruz" diyerek açıklıyor. © Victor Lacken / IFRC

Size yardımcı olacak topluluk katılımı ve davranış değişikliği kaynakları ve araçları

Araç 21: Davranış değişikliği ve RCCE kaynakları hem programlar hem de Ebola, COVID-19 ve Zika gibi salgınlara yönelik müdahaleler için Hareket genelinde üretilmiş en faydalı ve uyarlanabilir davranış değişikliği ve RCCE kaynaklarından bazılarına ilişkin genel bakış ve bağlantılar sunmaktadır. Davranış değişikliği program kılavuzları, örnek davranış değişikliği ve RCCE planları, eğitim paketleri, radyo ve mobil sinema gibi araçların kullanılması hakkında rehberlik, geri bildirim ve algı anketi kılavuz ve şablonları, güvensizlik veya aşı tereddüdü gibi sorunlarla ilgili kılavuz notları bu araç kapsamında yer almaktadır.



Ruanda 2018 Ruanda Kızılağacı gönüllüleri, Rwamagana topluluğunda mobil sinema gösterimi düzenliyor. Sinema, topluluğu hijyen uygulamaları, sıtma önleme ve sağlıkla ilgili diğer konulara karşı duyarlı hale getiriyor. © Aija Kuparinen

● Hareket içinden örnekler

Libya'da her sokakta bir gönüllü COVID-19'a karşı mücadeleye öncülük ediyor

COVID-19 hareket kısıtlamaları, Libya Kızılayı (LRCS) toplum sağlığı gönüllülerinin topluluklara erişimini sınırlandırdığında, Ulusal Derneğin Bingazi Şubesi her sokakta gönüllü girişimini başlattı. Yaklaşım, kendi mahallelerinde COVID-19 toplum seferberliğine öncülük etmek üzere yerel topluluk üyelerinin işe alınmasını amaçlıyordu. COVID-19, güvenlik tedbirleri, gönüllünün görevi ve iletişim becerileri hakkında bilgiler içeren bir gönüllü kılavuzu ve video hazırlandı. Daha sonra, topluluğun virüs algılarını ve bilgisini daha iyi anlamak amacıyla, sosyal medya aracılığıyla bir anket başlatıldı. Toplanan bilgiler, topluluklar içindeki başlıca inanış, söylenti ve bilgi açıklarına dayanarak bir sıkça sorulan sorular kılavuzu geliştirmek için kullanıldı. Sosyal medya üzerinde yapılan paylaşım ve videolar aracılığıyla gönüllülerin işe alınması için bir kampanya başlatıldı; bir değerlendirme testinin ardından, mahallelerinde COVID-19 bilgisi sağlamak veya analiz, çeviri, araştırma ve malzeme tasarımı gibi görevlerle uzaktan destek vermek üzere 202 gönüllü işe alındı. Yeni gönüllüler Harekette göreve başlatıldı ve Bingazi genelindeki 18 topluluk ekibinden birisinde görevlendirilerek mahallede kapıdan kapıya ziyaretlere başladılar. Koordinasyonu sağlamak ve gönüllü ekiplerine sürekli destek sağlamak için Telegram kullanılıyordu. Gönüllüler mahallelerinde tanınan ve güvenilen kişiler olduğu için söylentilerle ve yanlış bilgilerle mücadele etmede etkili oldular ve yaşlı insanlar ya da TV veya internet gibi başka bilgi kaynaklarına sınırlı erişimi olanlar gibi topluluktaki zarar görebilir üyelere ulaşma konusunda çok değerli oldukları kanıtlandı. Bir topluluk üyesi şu yorumu yaptı: *"Başlangıçta virüs hakkında çok fazla söylenti vardı; bu da bana kendimi bu söylentilerle başa çıkamayacak kadar kaybolmuş hissettirdi. Fakat gönüllülerin ziyaretinden sonra virüsü anladım ve onu önleme konusunda daha rahat hissettim."* Yaklaşım artık Libya ve Mısır'da da başlatılıyor; topluluk içinde sağlık hakkındaki başka endişelerle ilgilenmeye yardımcı bir yöntem olarak görülüyor. Örnek vaka çalışmasının tamamını okuyunuz¹²⁶.



Libya 2020 Libya Kızılayı gönüllüler, COVID-19 müdahale operasyonları kapsamında göçmenlere destek sağlıyor. Ülke içinde yerinden edilmiş kişileri ve gözetim merkezleri dışındaki göçmenleri hedef alan farkındalık kampanyaları yürüttüler. © Libya Kızılayı

Davranış değişikliği ve RCCE için yenilikçi yaklaşımların kullanılması: Sohbet robotları, mobil sinemalar, mobil radyolar ve radyo sohbet programları

Dünya genelindeki Ulusal Dernekler, sağlık, WASH ve DRR konularında toplulukların katılımını sağlamaya yönelik bir dizi farklı yaklaşımdan yararlanıyor. Kazakistan Kızılayı, halkın COVID-19 hakkında bilgi talebini karşılamak amacıyla, insanların sorularına sosyal medya üzerinden otomatik olarak cevap verebilen, onları ihtiyaç duydukları hizmete yönlendirebilen veya yorumu e-posta yoluyla Ulusal Dernek bünyesindeki birine iletebilen bir sohbet robotu hizmeti başlattı. Sosyal medya ve televizyonun ülkede en güvenilir bilgi kaynakları arasında yer aldığını gösteren bir anketin ardından sohbet robotu uygulamaya alındı. Sohbet robotu şu anda yalnızca COVID-19 hakkında bilgi değil, aynı zamanda sosyal yardıma nasıl başvurulacağını ve şubelerin iletişim bilgilerini paylaşmak amacıyla kullanılıyor. Sohbet robotunun nasıl kullanıldığına ilişkin geri bildirimler, Kazakistan Kızılayı'nın insanların en çok hangi bilgilere ihtiyaç duyduğunu anlamasına yardımcı olmaktadır. [Raporun tamamı](#)¹²⁷. Ruanda'da Ulusal Dernek, COVID-19 pandemisi dahil olmak üzere sağlık, WASH ve DRR konularında toplulukların katılımını sağlamak için mobil sinemalardan ve radyo programlarından faydalanmaktadır. Mobil sinema gösterileri esnasında gösterimler, topluluk ve yerel uzmanlarla yapılan soru ve cevap oturumları, farklı konularda kısa animasyonlar yer alırken; mobil radyoda köyden köye hareket edebilen bir motosikletin arkasında bulunan hoparlörler vasıtasıyla oynatılan, önceden kaydedilmiş programlar vardır. Ulusal Dernek aynı zamanda şubelerinden birkaçı aracılığıyla, devam eden aylık radyo sohbet programları yayınlamaktadır. Mobil sinemaya katılan bir kişi şu yorumu yapmıştır: *"Mobil sinemaya son gelişimde suyla taşınan hastalıkları, nasıl yayıldıklarını ve nasıl önleneceklerini öğrendim. Uygulamaya koyabileceğim birçok şey öğrendim. Örneğin; mutfak aletlerinin nasıl iyi temizleneceğini ve kullanmadan önce nasıl kurumaya bırakılacaklarını, gıda ürünlerini hazırlamadan önce nasıl temizleneceklerini ve elleri iyi yıkamanın önemini öğrendim. Bu yüzden ben de öğrendiklerime dayanarak davranışımı değiştirdim."* [Raporun tamamını okuyunuz](#)¹²⁸. Topluluk katılımı merkezinde radyo¹²⁹ ve mobil sinema¹³⁰ hakkında daha fazla örnek olay çalışması ve şablona bakınız.

Endonezya'da önce güven tesis etmenin önemi

Endonezya Kızılağı (PMI), IFRC'nin desteğiyle 2018 yılından beri, Topluluk Salgın ve Pandemi Hazırlık programı (CP3) sayesinde toplulukları hastalıklara karşı hazırlamaya ve hastalıkların yayılmasını önlemeye yardımcı olmaktadır. Olası hastalık salgınlarının yaşanması halinde erken tespit ve erken önlemleri desteklemek için toplum temelli gözetimin (CBS) tesis edilmesi bu kapsama dahildir. Endonezya Kızılağı, topluluk katılımı hakkında bir modül de içeren iki eğitim paketinin sunulması arasındaki altı aylık süreyi, yerel makamlar ve topluluklarla olan ilişkileri güçlendirmek, güven tesis etmek ve sağlık eğitimi ve tanıtım faaliyetleri için kullandı. Sahnelenen bu yaklaşım, paydaşların programa katılımı ve bağlılığı sağlandığı için daha fazla algılanarak ve daha iyi sonuçlar vererek CBS'nin daha sorunsuz bir şekilde yerleşmesine katkıda bulunurken; topluluklar ise zaten faydalarını alıyor ve Kızılağı gönüllülerini değerli bir bilgi kaynağı olarak görüyordu. Sonuç olarak; topluluklar, gönüllüleri ciddi hastalıklar hakkında bilgilendirme yönünde daha fazla motive olmuş, gönüllüler ise CBS uyarılarını yerel sağlık makamlarına bildirme konusunda daha becerikli hale gelmişti. [Raporun tamamını okuyunuz](#)¹³¹.

Sri Lanka'da atık yönetimi sorunlarının çözülmesine yönelik katılımcı yaklaşımlar

Sri Lanka Kızılağı (SLRCS), bir okulda yaşanan menstrüel atık sorunuyla mücadele etmek için 'davranış değişikliğine yardım' (ABC) adı verilen on adımlı bir katılımcı yaklaşımdan faydalandı. SLRCS gönüllüleri bir izleme ziyareti sırasında okul içinde ve yanında, kullanılmış hijyenik pedlerin de aralarında bulunduğu büyük çöp yığınları gözlemledi. ABC yaklaşımının ardından SLRCS, erkek ve kadın öğretmenler, ebeveynler ve okul çağındaki kızlar gibi topluluğu etkileyen kişiler ile kolaylaştırılmış grup görüşmeleri düzenleyerek ilk önce sorunun neden var olduğunu anlamaya çalıştı. Kadın tuvaletlerindeki çöp kutuları hijyenik pedlerle dolduğunda erkek temizlik görevlilerinin bunları taşımak istemediğini ve atıkların okulun etrafına yığıldığını öğrendiler. Üç temel sorunu çözmek için kullanıcı odaklı bir tasarım süreci kullanıldı; 1) Menstrüel atıkların nasıl yakılacağı, 2) Hijyenik pedleri erkeklerin taşımaya nasıl engel olunacağı, 3) Kız çocukların mahremiyetinin nasıl sağlanacağı. Çözüm, kadın tuvaletinin yanına kurulacak, kızların pedlerini mahremiyet içinde atabileceği ve erkek temizlik görevlilerinin atıkları taşımak zorunda kalmadan yakacağı bir çöp yakma fırınıyla bulundu. Bunu kimin yapacağına karar vermek için ebeveynlerle ve okul personeliyle üçüncü bir istişare yapılarak, erkek ebeveynlerin yapımına ve kurulumuna yardım etmesi kararlaştırıldı. Sürece devam eden iyileştirmeler yapıldı ve başarılı olmasının ardından aynı yaklaşım bölgedeki başka okullar tarafından da kabul edildi. [Örnek olay çalışmasının tamamını okuyunuz](#)¹³².

EK 1

CEA araç seti

#	CEA ARACI	AMAÇ
1	Üst düzey yöneticiler için CEA bilgilendirme oturumu	CEA'nın ne olduğunu ve kuruluşun itibarı, finansmanı ve ortaklıkları, verimliliği, kalitesi ve finansal sürdürülebilirlik açısından olabilecek faydalarını açıklamak için üst düzey yöneticilere yönelik kısa bir PowerPoint sunumu.
2	CEA Politikası şablonu	Her bölüme nelerin dahil edilmesi gerektiği konusunda rehberlik ve başlamanıza yardımcı olacak bazı içerikler ile birlikte bir CEA Politikası geliştirmenize yardımcı olacak bir şablon. Bir CEA Politikası, kuruluşun neyi taahhüt ettiğini ve farklı departmanların görev ve sorumluluklarını ortaya koyar.
3	CEA öz değerlendirme ve planlama çalıştay	Bu araç, bir günlük bir CEA öz değerlendirme ve planlama çalıştay sunmak için kolaylaştırıcı notlar, çalışma sayfaları ve PowerPoint slaytları sağlar. Bu çalıştay, Ulusal Derneğin CEA'yı kurumsal olarak ve program ve operasyonlar kapsamında nasıl güçlendirebileceğine dair açık bir eylem planı geliştirmek amacıyla üç günlük CEA eğitimine dahil edilebilir.
4	CEA Stratejisi Şablonu	Her bölüme nelerin dahil edilmesi gerektiği konusunda rehberlik ve başlamanıza yardımcı olacak bazı içerikler ile birlikte bir CEA Stratejisi geliştirmenize yardımcı olacak bir şablon. Strateji, kuruluşun önümüzdeki yıllarda CEA'yı nasıl güçlendireceğini ortaya koyar.
5	CEA çalışma planı şablonu	Örnek sonuçlar, çıktılar, faaliyetler, göstergeler ve zaman çizelgeleri ile birlikte mantıksal çerçevesi ve faaliyet planı da dahil olmak üzere bir CEA yıllık iş planı geliştirmenize yardımcı olacak bir şablon.
6	CEA bütçeleme aracı	Nelerin dahil edilmesi gerektiğine ve maliyetlerin nasıl hesaplanacağına dair rehberlik ile birlikte CEA bütçesi şablonu.
7	CEA İ&D aracı	CEA'nın kurumsal seviyede ve program ve acil durum operasyonları kapsamında izlenmesine yönelik göstergeler, sorular, doğrulama yolları ve önerilen hedefleri içeren, CEA'ya ilişkin kapsamlı bir İ&D aracı. Her sekme, öncelikli göstergeleri ve gerekirse daha kapsamlı seçenekler içerir. Ayrıca, kendi kuruluşları kapsamında CEA seviyelerini, Ulusal Derneklere sağlanan CEA desteğinin kalitesini izlemek için IFRC, ICRC ve ortak Ulusal Derneklere ilişkin göstergelerin ve asgari CEA taahhütlerine karşı ilerlemenin ölçülmesine yönelik küresel göstergelerin bulunduğu bir sekme vardır. Referans anketler ve değerlendirmeler için soru ve cevap seçeneklerinin yer aldığı bir sekme vardır.
8	CEA iş tanımları	İş tanımlarına eklenebilecek CEA sorumluluklarına dair örnekleri, örnek CEA'ya özgü iş tanımlarını, CEA yetkinliklerini ve CEA ani durum görev profillerini kapsar.
9	Yeni personel ve gönüllüler için CEA hakkında bilgilendirme	CEA'nın ne olduğunu, asgari taahhüt ve eylemleri, ülke veya bölge içindeki CEA faaliyetlerini ve temaslarını, insanların daha fazla bilgi ve kaynağa nerelerden ulaşabileceğini ana hatlarıyla çizen, yeni personele verilebilecek bir bilgilendirme belgesi şablonu.
10	Davranış Kuralları bilgilendirmesi	Yeni personel ve gönüllülerin, cinsel sömürü ve istismarın önlenmesi, çocuk koruma vb. gibi koruma politikalarına ilişkin genel bir bakış da dahil olmak üzere, Davranış Kuralları ve bu kuralların topluluk içindeki davranışları açısından ne anlama geldiği konusunda bilgilendirilmesi.
11	Planlara ilişkin CEA kontrol listesi	Bir program planının CEA'yı yeterli düzeyde dahil edip etmediğini değerlendirmek için kullanılacak, program yöneticileri, sektörler, bölüm başkanları ve PMER personeline yönelik basit bir kontrol listesi.
12	CEA Örnek vaka çalışması şablonu	Uygulanan CEA yaklaşım veya faaliyetlerini, sahip oldukları etkiyi ve alınan her türlü dersi belgelendirmek için bir CEA örnek olay çalışması yazma şablonu ve kılavuzu.

#	CEA ARACI	AMAÇ
13	Değerlendirmelerde CEA aracı	İkincil verilerle ilgili veri toplama yöntemleri, değerlendirme anketlerine dahil edilecek birincil sorular, veri toplama ipuçları ve kaynakları dahil olmak üzere, bir değerlendirme boyunca CEA için toplanması gereken veri türüne ilişkin bir taslak. Araç aynı zamanda bir acil durum müdahalesinin her aşaması boyunca hangi verilerin toplanacağını ayrıntılarıyla planlar ve IFRC analiz çerçevesi kullanılarak topluluk katılımı verilerinin nasıl analiz edileceği hakkında rehberlik içerir.
14	Gönüllüler için S&C sayfası	Gönüllülerin topluluk üyelerinden gelen soruları doğru bir şekilde yanıtlamasına yardımcı olmak için gönüllülere verilecek basit bir sık sorulan sorular ve cevap kağıdı.
15	Geri Bildirim Seti	Program, operasyon ve işleri daha yaygın olarak iyileştirmek üzere topluluk geri bildirimlerini sistematik olarak kullanmak için ihtiyaç duyulan kılavuz ve araçları sunar. Temel bir geri bildirim mekanizması kurmanın ilk adımlarının yanı sıra, topluluk algısı anketlerinin nasıl yapılacağı, nitel geri bildirim yorumlarının nasıl analiz edileceği, hassas geri bildirimlerin nasıl ele alınacağı hakkında rehberlik içerir ve tüm geri bildirimlerin sorumlu bir şekilde ele alınmasını sağlar.
16	FGD Kılavuzu	Organizasyon, görev ve sorumluluklar dahil olmak üzere etkili bir odak grup görüşmesi yürütme konusunda rehberliğin yanı sıra topluluk katılımı yaklaşımlarını planlamaya ve izlemeye yardımcı olmak için sorulacak sorular.
17	Topluluk toplantıları aracı	Organizasyon, soru ve geri bildirimlerin nasıl belgelendirileceği ve potansiyel zorluklar, bunların nasıl hafifletileceği dahil olmak üzere etkili bir topluluk toplantısı yürütme konusunda rehberlik.
18	Seçim kriterlerine yönelik katılımcı yaklaşımlar	Topluluk ile seçim kriterlerini kararlaştırmaya ve zarar vermeme hususları dahil olmak üzere kimlerin destek alması gerektiğini belirlemeye yönelik farklı katılımcı yaklaşım ve teknikler hakkında uygulamalı rehberlik.
19	İletişim kanalı matrisi	Hangi iletişim kanallarının ne tür faaliyetlere en uygun olduğu ve bunların kullanılmasına yönelik ipuçları dahil olmak üzere farklı iletişim kanallarının avantaj ve dezavantajlarını ana hatlarıyla çizer.
20	Çıkış stratejisi rehberliği	Toplulukların iyi bilgilendirilmesinin, sonraki aşamada ne olacağı hakkındaki kararlara katılabilmelerinin ve geri bildirimde bulunma veya soru sorma fırsatlarına sahip olmalarının sağlanması dahil olmak üzere, program kapanışlarını planlamaya toplulukların dahil edilmesi hakkında rehberlik.
21	Davranış değişikliği ve RCCE kaynakları	Ebola, COVID-19 ve Zika gibi salgınlara yönelik müdahaleler için Hareket genelinde hazırlanmış programlar ve davranış değişikliği ve RCCE kaynaklarına ilişkin genel bir bakış ve bağlantılar sağlar. Davranış değişikliği program kılavuzları, örnek davranış değişikliği ve RCCE planları, eğitim paketleri, radyo ve mobil sinema gibi araçların kullanılması hakkında rehberlik, geri bildirim ve algı anketi kılavuz ve şablonları, güvensizlik veya aşı tereddüdü gibi sorunlarla ilgili kılavuz notları bu kapsama dahildir.
22	CEA acil durum planının geliştirilmesi	Acil durum müdahale operasyonları için bir CEA stratejisi ve çalışma planı hazırlamak için rehberlik ve şablon. Bu plandan edinilen veriler, müdahale için genel acil durum eylem planına eklenebilir.
23	Acil durumlarda CEA'ya ilişkin SOP	Eylemlere yönelik zaman çizelgeleri ve kimin sorumlu olduğu dahil olmak üzere acil durum operasyonlarında çalışan CEA personeli ve delegelerinin temel görev ve sorumluluklarına ilişkin genel bakış.
24	Sektörler ve görevler için CEA kontrol listeleri (acil durum müdahalesinde)	Farklı sektörlerden personellerin, bir acil durum müdahalesinin farklı aşamaları boyunca iyi seviyede katılım sağlamak için alması gereken uygulamalı önlemler hakkında rehberlik. Bu kontrol listeleri, her türlü eksikliğin veya topluluk katılımının güçlendirilebileceği alanların tespit edilmesine yardımcı olur.
25	Personel için acil durumlarda CEA bilgilendirmesi	Bir acil durum sırasında topluluklarla neden etkileşim kurmamız gerektiği ve bir müdahale sırasında CEA'yı güçlendirmede tüm personelin görev ve sorumlulukları dahil olmak üzere, bir acil durum müdahale operasyonuna katılan personel için CEA hakkında bilgilendirme.

EK 2

Topluluk katılımı ve hesap verebilirlik eğitimi kursları

Tüm eğitim malzemeleri www.communityengagementhub.org adresi üzerinden indirilebilir

EĞİTİM KURSU	HEDEF	HEDEF KİTLE	EĞİTİM SÜRESİ	MEVCUT KAYNAKLAR
CEA üç günlük eğitim müfredatı	Programları, operasyonları ve kurumsal çalışma şekilleri kapsamında CEA'yı güçlendirmek isteyen Ulusal Dernekler, IFRC, ICRC ve ortak Ulusal Dernek personeline yönelik. İçerik: CEA'nın amaç ve faydaları CEA program döngüsü geneline nasıl entegre edilir Acil durum operasyonlarında CEA CEA'nın kurumsallaştırılması	Program ve operasyonların planlanması ve yönetilmesinden sorumlu kişiler. Örneğin; üst düzey yönetim, sektör başkanları, program yöneticileri, afet müdahale yöneticileri, PMER, PGI, kurumsal kalkınma yöneticileri, şube müdürleri.	Üç gün. Üst düzey yöneticiler için ilk yarım gün CEA'ya giriş oturumuna katılma seçeneği. Öz değerlendirme ve planlama çalıştayını gerçekleştirmek üzere dördüncü gün eklenebilir.	<u>İngilizce, Fransızca ve Arapça dilinde üç günlük CEA eğitim paketi.</u> Eğitim kılavuzu, konuşmacı notları içeren PowerPoint sunumları; grup alıştırımları; kolaylaştırıcı notlar; senaryo örnek olay çalışmaları seçeneği. CEA Araç 3: Öz değerlendirme ve planlama çalıştayını, bir günlük CEA öz değerlendirme ve planlama çalıştayını yapmak için kolaylaştırıcı notlar, çalışma sayfaları ve PowerPoint slaytları içerir.
Şube personeli ve gönüllüleri için topluluk katılımı eğitimi	Şube personeli ve gönüllülerin işleri kapsamındaki topluluk katılımı seviyelerini iyileştirmek için şube personeli ve gönüllüleri desteklemek. İçerik: Topluluk katılımı nedir ve neden önemlidir? Topluluklarla iletişim kurma Topluluğun katılımı Topluluk geri bildirimleri ve şikayetleri	Şube personeli ve gönüllüler, program asistanları. Program ve operasyonların sunulması sürecine dahil olan, fakat planlanması ve yönetilmesi sürecine dahil olmayan herkes.	İki gün	<u>İngilizce, Fransızca ve Arapça dilinde, şube düzeyinde topluluk katılımı eğitimi.</u>

EĞİTİM KURSU	HEDEF	HEDEF KİTLE	EĞİTİM SÜRESİ	MEVCUT KAYNAKLAR
Acil durumlarda CEA eğitim kursları	Bir acil durum müdahale operasyonu kapsamında iyi seviyede CEA'ye ulaşmak için tüm sektörlerin bilmesi gereken temel unsurlar. İçerik: CEA yaklaşımları ve müdahale operasyonlarına nasıl katkıda bulunup destekledikleri Her sektör için CEA'yı operasyonlarına dahil etmeye yönelik asgari eylemler Acil durumlarda CEA'yı desteklemek için mevcut kaynaklar ve destek	Acil durum müdahale operasyonlarının planlanması ve sunulması sürecine dahil olan tüm sektörler. Örneğin; sağlık, afet yönetimi, WASH, sığınak, yardım, gıda güvenliği ve geçim kaynakları, nakit, MEAL, şube müdürleri.	Bir gün veya 3 saatlik versiyonları mevcut	Fransızca ve İngilizce dilinde bir gün ve üç saatlik eğitim paketleri mevcut. Konuşmacı notları içeren PowerPoint sunumları; grup alıştırıcılar; kolaylaştırıcı notlar; senaryo örnek olay çalışmaları seçeneği
Bir saatlik CEA'ya giriş	CEA'ya, kaliteli programlamanın desteklenmesindeki rolüne ve CEA'nın işimize entegre edilmesine ilişkin asgari eylemlere temel giriş.	Personel ve üst düzey gönüllüleri hedef alan farkındalık artırma oturumu.	Bir saat	Konuşmacı notlarıyla birlikte, İngilizce, Fransızca ve Arapça dilinde sunum.
Üst düzey yöneticiler için CEA bilgilendirme oturumu	CEA'nın ne olduğunu ve kuruluşun itibarı, finansmanı ve ortaklıkları, verimliliği, kalitesi ve finansal sürdürülebilirlik açısından olabilecek faydalarını açıklamak için üst düzey yöneticilere yönelik kısa bir PowerPoint sunumu.	Genel sekreterler, yöneticiler, sektör ve departman başkanları ve kurul ve yönetim dahil olmak üzere Hareket kapsamındaki üst düzey yöneticiler	30-60 dakika Mevcut zamana bağlı olarak dahil edilebilecek gizli slaytlar	Araç 1: Üst düzey yöneticilere yönelik CEA bilgilendirme oturumu, konuşmacı notları içeren PPT, hazırlık ve sunum hakkında bir kılavuz notu içerir
Bir günlük iletişim ve geri bildirim becerileri eğitimi	Topluluk gönüllülerini iletişim becerilerini iyileştirmeleri yönünde desteklemek ve topluluk içindeki zor soru veya durumları yönetmek. İçerik: Topluluklarla iyi etkileşim kurmanın neden önemli olduğu Temel ilkeler ve bu ilkelerin topluluklarla olan çalışmamıza nasıl uygulandığı İletişim becerileri Topluluğun geri bildirimlerine verilen yanıtlar	Topluluklarla birlikte çalışan gönüllüler	Bir gün	İngilizce, Fransızca ve İspanyolca dilinde PowerPoint sunumları, oyunlar ve kolaylaştırıcı notlar içeren eğitim paketi.

EĞİTİM KURSU	HEDEF	HEDEF KİTLE	EĞİTİM SÜRESİ	MEVCUT KAYNAKLAR
CEA Acil Durum Hazırlık Eğitimi	Acil Durum Hazırlık Eğitimi, acil durum operasyonlarında görevlendirilmek üzere potansiyel CEA delegelerini eğitir ve hazırlar. Kurs; IFRC ani prosedürlerini ve CEA'nın acil durum değerlendirme ve planlama aşamasına nasıl entegre edileceğinin yanı sıra, şeffaf iletişim, katılımcı yaklaşımlar, geri bildirim mekanizmaları ve risk iletişimi gibi temel CEA teknik becerilerini kapsar. Koruma, toplumsal cinsiyet ve kapsama (PGL) ve gönüllülerinin kapasitesinin geliştirilmesi gibi geniş konular.	Acil durumlara ağırlık vererek, topluluk katılımı ve hesap verebilirlik alanında deneyim sahibi Kızılhaç ve Kızılay personeli	Sekiz gün, tam konaklamalı	Bu eğitim dünya genelinde CEA ekibi tarafından verilir. Daha fazla bilgi için CEA.Geneva@ifrc.org adresi üzerinden iletişime geçin
Mobil sinema eğitimi	Risk iletişimi ve topluluk katılımı veya sosyal iletişim ve davranış değişikliği iletişimini desteklemek amacıyla bir mobil sinemanın nasıl planlanacağı ve işletileceği konusunda katılımcıları eğitmek.	Merkez ve şube düzeyinde Ulusal Dernek personel ve gönüllüleri. Sağlık, WASH ve afet riski azaltma programlarının sunulması sürecine dahil olan kişiler.	Dört gün	İngilizce ve Fransızca dilinde PowerPoint sunumları ve alıştırma içerikli eğitim paketi. Uygulama olarak canlı bir mobil sinema gösteriminin yapılmasını içerir.
Radyo sohbet programı eğitimi	Çeşitli konularda topluluklarla bilgi paylaşmak ve dinleyicilerden çağrı ve mesaj almak amacıyla, bir radyo sohbet programının nasıl planlanacağı ve yürütüleceği konusunda katılımcıları eğitmek.	Merkez ve şube düzeyinde Ulusal Dernek personel ve gönüllüleri. Sağlık, WASH ve afet riski azaltma programlarının sunulması sürecine dahil olan kişiler.	Dört gün	İngilizce ve Fransızca dilinde PowerPoint sunumları ve alıştırma içerikli eğitim paketi. Uygulama olarak canlı bir radyo programının sunulmasını içerir.

EK 3

Hareket Genelindeki Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik Taahhütlerinden

- **Hesap Verebilirlik** – Hesap verebilirlik, Hareketin tüm bileşenlerinin güç ve kaynaklarını etik ve sorumlu bir biçimde kullanma yönünde karşılıklı sorumluluğunun bulunduğu anlamına gelir. Hizmet verdikleri kişilerin ve toplulukların çıkarlarını karar alma sürecinin merkezine yerleştirmelerini gerektirir. İnsani yardım eylemlerinin onlar için mümkün olan en iyi çıktı ve sonuçları beraberinde getirmesini sağlarken, onların hak ve onurlarını korur ve muhafaza eder, hassas durum ve kriz durumları karşısındaki dayanıklılıklarını artırır. İnsanların ihtiyaçları, öncelikleri ve tercihleri oranında yardıma adil erişim hakları, bilgi edinme hakkı ve kendilerini etkileyen kararlarda geri bildirimde bulunma ve katılma hakkı da bu kapsama dahildir.

Hesap verebilirlik aynı zamanda Hareket personeli ve gönüllülerinin tüm yasal ve etik yükümlülüklerine uymasını sağlama sorumluluğunu kapsar. Hareket personeli ve gönüllüler, hizmet vermeye çalıştığımız kişilerin bütünlüğünü ve onurunu korumakla, cinsel sömürü ve istismarı, yolsuzluğu ve kaynakların kötüye kullanılmasını önlemekle ve ilkel insani yardım eyleminden taviz veren durumlarla ilgilenmek için zamanında ve uygun düzeltici önlem almakla yükümlüdürler.

- **Topluluk Katılımı** – İnsanlarla ve topluluklarla iş birliği içinde çalışma yollarını ifade eder. Kızılhaç ve Kızılay eylemlerinin etkili, kapsayıcı, sürdürülebilir ve hesap verebilir olmalarını sağlar. Hareketin, insanların ve toplulukların kendi hayatlarında ve kendi koşulları altında olumlu, sürdürülebilir değişiklikler gerçekleştirmeleri ve şekillendirmelerini desteklemesine ve mümkün kılmasına imkan verir. Topluluk katılımı, insanları ve toplulukları sistematik olarak dinleme, onlarla etkileşim ve iletişim kurma süreçlerini kapsar. Hareketin:

- desteklediği insanların çeşitli ihtiyaç, hassas durum ve kapasitelerini daha iyi anlamasına
- öncelik ve tercihleri konusunda geri bildirim toplaması, yanıtlaması ve bunlar doğrultusunda hareket etmesine
- kendilerini etkileyen kararlara aktif olarak katılmaları için güvenli ve eşit fırsatlar vermesine izin verir.

Ayrıca, Hareketin ilkeleri ve değerleri, Hareketin eylem ve savunuculuğunun amaç ve hedefleri, bizden neler bekleyebilecekleri ve insanların ve toplulukların kendilerini etkileyen konu ve kararlara nasıl katılıp girdi sağlayabileceğini şeffaf bir şekilde ve uygun, erişilebilir bir tavırla iletme sorumluluğunu da kapsar.

- **Koruma** – Koruma kavramı, insan hakları kanunu, uluslararası insani yardım kanunu ve mülteci kanunu gibi ilgili mevzuatların lafzı ve ruhuna uygun şekilde kişinin haklarına mutlak saygı gösterilmesinin sağlanmasını amaçlayan faaliyetleri kapsar. İnsan hakları ve insani yardım kuruluşları bu faaliyetleri tarafsız bir tavırla (ırk, ulusal veya etnik köken, dil veya cinsiyete göre değil) yürütmek zorundadır.

SONNOTLAR

- 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 <https://groundtruthsolutions.org/our-work/tracking-the-grand-bargain-from-a-field-perspective/> and <https://groundtruthsolutions.org/our-work/cash-barometer/>
- 4 Ground Truth Solutions, Grand Bargain taahhütlerine göre ilerlemeyi değerlendirmek için yedi ülkede (Afganistan, Bangladeş, Irak, Haiti, Lübnan, Uganda ve Somali) 4971 kişiyle anket yaptı. Bkz: Ground Truth Solutions (2019) Bilgilendirme Notu Grand Bargain: 2018 Saha Perspektifleri. Ground Truth Solution/OECD, Viyana. ALNAP, 2018 İnsani Yardım Sisteminin Durumu raporu için beş ülkede (Afganistan, Kenya Demokratik Cumhuriyeti, Etiyopya, Kenya ve Irak) 500 yardım alan kişiyle anket yapmak için GeoPoll başlattı. Aşağıdaki rapor bağlantısına bakınız.
- 5 Metcalfe-Hough, V., Fenton, W., Willits-King, B., Spencer, A. (2020) Grand Bargain Independent Annual Report 2020. HPG/ODI, Londra
- 6 ALNAP (2018) İnsani Yardım Sisteminin Durumu. ALNAP Çalışması. ALNAP/ODI, Londra.
- 7 CHS Alliance (2020) İnsani Yardım Hesap Verebilirlik Raporu. Yardımın İnsanlar için Daha Fazla İşe Yaramasını Sağlıyor Muyuz. CHS Alliance, Cenevre
- 8 ALNAP (2018) İnsani Yardım Sisteminin Durumu. ALNAP Çalışması. Londra: ALNAP/ODI
- 9 Örneğin; Kurumsal Kapasite Değerlendirmesi ve Belgelendirme süreci (OCAC), Şube Kurumsal Kapasite Değerlendirmesi (BOCA) ve Etkili Müdahale Hazırlığı (PER) süreçleri.
- 10 Bkz. <https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>
- 11 Bkz <https://interagencystandingcommittee.org/results-group-2-accountability-and-inclusion> and <https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-11/IASC%20Revised%20AAP%20Commitments%20endorsed%20November%202017.pdf>
- 12 Bkz. <https://interagencystandingcommittee.org/grand-bargain>
- 13 <https://communityengagementhub.org/>
- 14 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/>
- 15 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/3-day-cea-training-package/>
- 16 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/>
- 17 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/M-AtC-A4-EN-LR.pdf>
- 18 <https://youtu.be/5Cct-z75Jo>
- 19 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Case-Study-Institutionalising-CEA-in-HRC.pdf>
- 20 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/LearningReview-CEA_NRCS-FINAL.pdf
- 21 https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/Tool1-0PGLiE_Toolkit_Introduction_LR-web_0.pdf
- 22 <https://communityengagementhub.org/resource/myanmar-red-cross-mrcs-community-engagement-and-accountability-minimum-standards-and-key-actions/>
- 23 https://www.ifrc.org/sites/default/files/IFRC_BurialGuide_web.pdf
- 24 <https://shop.icrc.org/restoring-family-links-strategy-for-the-international-red-cross-and-red-crescent-movement-2020-2025-including-legal-references-pdf-en>
- 25 Topluluklara daha güçlü hesap verebilirliği sağlayan veya engelleyen kurumsal etkenler hakkında daha fazla bilgi için IFRC Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirliği Güçlendirmeye yönelik Afrika Stratejisine bakınız. <https://media.ifrc.org/ifrc/ceastrategyafrica/>
- 26 <https://communityengagementhub.org/resource/perceptions-of-a-pandemic-africa-red-cross-red-crescent-volunteer-perceptions/>
- 27 ICRC Data Protection Handbook <https://www.icrc.org/en/data-protection-humanitarian-action-handbook>
- 28 https://www.ifrc.org/sites/default/files/249_e_v100_IFRC-Data-Protection-Policy.pdf
- 29 <https://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/IFRC-ME-Guide-8-2011.pdf>
- 30 <https://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/IFRC-Framework-for-Evaluation.pdf>
- 31 Değerlendirme yorgunluğu, topluluklara farklı kuruluşlar tarafından aynı soruların birden fazla kez sorulması gergin hissetmelerine ve artık kuruluşlarla etkileşimde bulunmak istememelerine neden olduğunda gerçekleşir.
- 32 https://www.ifrc.org/sites/default/files/PSEA_operational_manual_v4.pdf
- 33 <https://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-14-training-communication-skills-training-materials/>
- 34 Bkz. IFRC acil durumlarda PGI kılavuzu ve araç seti https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/Tool1-0PGLiE_Toolkit_Introduction_LR-web_0.pdf
- 35 <https://communityengagementhub.org/resource/garden-to-kitchen-listening-to-communities-a-trinidad-and-tobago-case-study/>
- 36 İstenmeyen olumsuz sonuçlar, istenmeyen veya öngörülemeyen program çıktıları olup, topluluk üzerinde olumsuz etkiye sahiptir. Örneğin; yardım malzemelerinin dağıtılmasıyla yerel pazarlara zarar vermek veya desteğin büyük çoğunluğunu bir tarafa veya diğer tarafa vererek karmaşık bir durumu daha da kötüleştirmek.

- 37 https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/Tool1-0PGI_E_Toolkit_Introduction_LR-web_0.pdf
- 38 <https://saferaccess.icrc.org/> and <https://saferaccess.icrc.org/practical-toolbox/>
- 39 <https://www.ifrcvca.org/>
- 40 https://www.cdacollaborative.org/wp-content/uploads/2020/10/2020_CDA_DNH-in-PHE-and-Conflict-pilot-version.pdf
- 41 https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/05/MHM-Report_final_21May.pdf
- 42 Bilgilerin bazıları bağlam analizi yoluyla toplanabilir. Belirtildiği gibi, bağlam analizi ve ihtiyaç değerlendirmesinde toplanan bilgiler arasında katı bir tutum yoktur, dolayısıyla duruma göre hareket edin.
- 43 <https://media.ifrc.org/ifrc/document/protection-gender-inclusion-emergencies-toolkit/>, see Tool 2.4.1 PGI Assessment question library
- 44 [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](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/>
- 45 <https://media.ifrc.org/ifrc/document/passa-participatory-approach-safe-shelter-awareness/>
- 46 <https://ecbhfa.ifrc.org/>
- 47 <https://www.ifrcvca.org/>
- 48 <https://www.icrc.org/en/document/different-ways-have-different-conversations-different-people>
- 49 https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/63812/WHO_EOS_98.3_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 50 <https://watsanmissionassistant.org/wash-in-schools/>
- 51 <https://sanitationlearninghub.org/resource/handbook-on-community-led-total-sanitation/>
- 52 Çocukların COVID-19 müdahalesine katılımının desteklenmesi hakkında kılavuz
- 53 <https://www.urdu.org/en/publication/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers/>
- 54 <https://www.ifrcvca.org/problem-tree>
- 55 <https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/10/305400-PASSA-manual-EN-LR.pdf> (page 57)
- 56 <https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/10/305400-PASSA-manual-EN-LR.pdf> (page 67)
- 57 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/11/Caso-estudio-Ecuador_EN.pdf
- 58 <https://communityengagementhub.org/what-we-do/co-production-and-participation/>
- 59 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Co-Design-of-the-UK-Asylum-Process-Course-Glasgow.pdf>
- 60 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/06/Case-Study-AVAIL-Life-Skills.pdf>
- 61 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Engaging-communities-in-Tanzania_-Case-Study.pdf
- 62 https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106_CaseStudies_ONLINE.pdf
- 63 <https://meet.jit.si/>
- 64 Çevrimiçi yöntemler, kişisel veriler veya korumayla ilgili veriler gibi zarara yol açabilecek veriler toplanırken kullanılmamalıdır.
- 65 Ground Truth Solutions İnsani Yardım Sesi Endeksi ve Nakit Barometresinden alınan ve uyarlanan sorular işe yarıyor.
- 66 Değerlendirme ve planlama ve tasarım aşamaları sırasında halihazırda yaygın olarak paylaşılmamışsa
- 67 Çocukların COVID-19 müdahale sürecine nasıl ortak olarak dahil edildiğine dair örnekler için bkz. <https://media.ifrc.org/ifrc/document/children-partners-child-protection-covid-19-guide/>
- 68 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-branch-level-training-2/>
- 69 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/Advisory-Committees-TRCS.pdf>
- 70 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/IFRC-Tracking-Migrant-Perceptions-Case-Study.pdf>
- 71 <https://communityengagementhub.org/resource/covid-19-community-feedback-kit/>
- 72 <https://communityengagementhub.org/resource/cameroon-red-cross-all-against-covid-19-a-case-study/>
- 73 Bkz. https://drive.google.com/drive/folders/15aBgMeEaVFjfqBu_8fqXpqCkh8q8LjU?usp=sharing or <https://indaba.dev>
- 74 ALNAP'ın yardım kitaplığında En Önemli Değişiklik yaklaşımı hakkında kılavuz ve araçlar vardır. Örneğin; <https://www.alnap.org/help-library/participatory-video-the-most-significant-change-a-guide-for-facilitators> ve <https://www.alnap.org/help-library/the-most-significant-change-msc-technique-a-guide-to-its-use>
- 75 <https://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/IFRC-Framework-for-Evaluation.pdf>
- 76 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Sharing-Evaluations-Zambia-RC-Case-Study.pdf>
- 77 Üç saha ziyareti, kilit haber kaynaklarıyla yapılan görüşmeler, odak grup görüşmeleri ve çalıştaylardan oluşan acil durum müdahale operasyonlarında topluluk katılımını daha iyi anlamak için Afrika'da yapılan bir araştırma projesinden yararlanıldı.
- 78 <https://go.ifrc.org/preparedness>
- 79 <https://www.ifrcvca.org/>

- 80 <https://www.forecast-based-financing.org/>
- 81 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-branch-level-training-2/>
- 82 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-one-day-training-package-english/>
- 83 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/CEA-in-CTP_Madagascar-Case-Study_DRC-IFRC-FINAL-1-1.pdf
- 84 Örneğin, insanların ihtiyaç duymadığı malzemeleri pazarda satmaları için tedarik ederek ve yerel işletmelere ve ekonomiye zarar vererek.
- 85 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/REGIONAL-INFORMATION-AND-COMMUNICATION-NEEDS-ASSESSMENT.pdf>
- 86 <https://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-14-training-communication-skills-training-materials/>
- 87 Katılımcı planlamanın bir parçası olmakla birlikte, önemini vurgulamaya ve çoğunlukla acil durum müdahale operasyonlarındaki en büyük eksikliklerden birisi olduğu gerçeğiyle ilgilenmeye yönelik ayrı bir eylem olarak yapılmıştır.
- 88 Ground Truth Solutions İnsani Yardım Sesi Endeksi ve Nakit Barometresinden alınan ve uyarlanan sorular işe yarıyor.
- 89 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/MRCS-fighting-corruption-case-study.pdf>
- 90 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/09/Case-Study-The-Dorian-Feedback-Hotline-Bahamas-Red-Cross-3.pdf>
- 91 <https://odihpn.org/magazine/bringing-community-perspectives-decision-making-ebola-response-democratic-republic-congo/>
- 92 <https://www.liebertpub.com/doi/pdf/10.1089/hs.2020.0195>
- 93 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/Ethiopia-CEA-Case-Study-003.pdf>
- 94 <https://www.redcross.org.uk/-/media/documents/about-us/international/evaluation-of-the-drought-cash-transfer-programme-in-kenya.pdf>
- 95 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/AMiRA-Final-Report-feedback-mechanism-ENG.pdf>
- 96 <https://media.ifrc.org/ifrc/document/protection-gender-inclusion-emergencies-toolkit/>
- 97 https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/11/PSEA_operational_manual_EnglishV3.pdf
- 98 https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/11/PSEA_operational_manual_EnglishV3.pdf
- 99 <https://media.ifrc.org/ifrc/document/child-safeguarding/>
- 100 Bu politikaların IFRC ve ICRC versiyonları için bkz, 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>
- 101 Bkz. araç 3.2: Temel yönlendirmeyi haritalama ve vaka yönetimi kılavuzu <https://media.ifrc.org/ifrc/document/protection-gender-inclusion-emergencies-toolkit/>
- 102 https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/11/PSEA_operational_manual_EnglishV3.pdf
- 103 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/BURUNDI-SETTING-UP-COMMUNITY-COMMITTEE-FOR-FEEDBACK-AND-COMPLAINTS-.pdf>
- 104 <https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2018/05/M-AtC-A4-EN-LR.pdf>
- 105 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/PMER_CRM-CaseStudy.docx
- 106 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/09/Li%CC%81nea-WhatsApp-empresarial-COVID-19_EN.pdf
- 107 <https://ifrcorg.sharepoint.com/sites/IFRCSharing/PGI%20Resource%20Library/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FIFRCSharing%2FPGI%20Resource%20Library%2FPGI%20RESOURCE%20LIBRARY%20%28Public%20Access%29%2FPGI%20overview%2FPGI%20in%20a%20nutshell%2024Sept2020%2Epdf&parent=%2Fsites%2FIFRCSharing%2FPGI%20Resource%20Library%2FPGI%20RESOURCE%20LIBRARY%20%28Public%20Access%29%2FPGI%20overview&p=true&ga=1>
- 108 <https://www.ifrc.org/sites/default/files/Minimum-standards-for-protection-gender-and-inclusion-in-emergencies-LR.pdf>
- 109 https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/Tool1-0PGI_iE_Toolkit_Introduction_LR-web_0.pdf
- 110 <https://ifrcorg.sharepoint.com/sites/IFRCSharing/PGI%20Resource%20Library/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FIFRCSharing%2FPGI%20Resource%20Library%2FPGI%20RESOURCE%20LIBRARY%20%28Public%20Access%29%2FInclusive%20Programming%20Framework%2FIFRC%20Strategic%20Framework%20on%20Inclusive%20Programming%20%2D%20Final%20March2020%2Epdf&parent=%2Fsites%2FIFRCSharing%2FPGI%20Resource%20Library%2FPGI%20RESOURCE%20LIBRARY%20%28Public%20Access%29%2FInclusive%20Programming%20Framework&p=true&ga=1>
- 111 <https://ecbhfa.ifrc.org/>
- 112 <https://ifrcgo.org/ecv-toolkit/>
- 113 <https://watsanmissionassistant.org/hygiene-promotion/>
- 114 <https://media.ifrc.org/ifrc/drr-climate/climate-smart-programming-action/>
- 115 <https://drive.google.com/file/d/1PU0ZjgUx-iTgw0K00QfDdaY7MMGOqux/view>
- 116 RCCE terimi, WHO, UNICEF ve diğerleriyle uyumlu hale gelmek için kullanılır ve salgınlara müdahale ederken Kızılhaç ve Kızılay Hareketinin diğer kuruluşlarla daha iyi koordine olmasına ve iş birliği yapmasına yardımcı olur.
- 117 <https://communityengagementhub.org/resource/community-led-solutions-package-webinar-recordings-and-resources/>
- 118 <https://communityengagementhub.org/resource/community-led-solutions-package-webinar-recordings-and-resources/>

- 119 <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>
- 120 Ulusal Dernek belirli bir sorun veya konu hakkında topluluklardan aktif olarak geri bildirim istediğinde, örneğin evden eve ziyaretler sırasında, FGD'ler aracılığıyla veya topluluk faaliyetleri sırasında proaktif geri bildirim mekanizmaları kullanılır. Proaktif geri bildirim mekanizmaları hakkında daha fazla bilgi için sayfa 105'e bakınız.
- 121 <https://communityengagementhub.org/resource/ifrc-covid-19-community-feedback-package/>
- 122 <https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/>
- 123 <https://communityengagementhub.org/resource/tips-for-using-social-media/>
- 124 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/>
- 125 <https://communityengagementhub.org/resource/updated-epidemic-control-training-package-for-volunteers/>
- 126 <https://drive.google.com/drive/folders/16egB-hZ9vWP4yCq3hDbI4HkPZTAVWXyV?usp=sharing>
- 127 <https://communityengagementhub.org/resource/chatbots-a-conversation-with-the-community-a-kazakhstan-case-study/>
- 128 <https://communityengagementhub.org/resource/engaging-communities-for-behaviour-change/>
- 129 <https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/radio-programming/>
- 130 <https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/mobile-cinema/>
- 131 https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2021/04/CaseStudy_Indonesia_CommunityBasedSurveillance_IFRC-PMI04-2021.pdf
- 132 https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106_CaseStudies_ONLINE.pdf

ULUSLARARASI KIZILHAÇ VE KIZILAY HAREKETİ

TEMEL İLKELERİ

İnsanlık

Savaş alanındaki yaralılara ayrımcılık yapmadan yardım sunma isteğinden doğmuş olan Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Hareketi, nerede olursa olsun acı çeken insanları bulup, uluslararası ve ulusal imkanlar dahilinde acıları önlemeye ve hafifletmeye çalışmaktadır. Amacı, yaşamı ve sağlığı korumak ve insana saygı duyulmasını sağlamaktır. Bütün insanlar arasında karşılıklı anlayış, dostluk, iş birliği ve kalıcı barışı desteklemektedir.

Ayrımcı Gözetmemek

Uyruk, ırk, dini inanç, sınıf veya siyasi görüş açısından herhangi bir ayrımcı yapmaz. Bireylerin ihtiyaçları doğrultusunda acılarını hafifletmeye çalışır ve en acil sıkıntılarına öncelik vermeye çalışmaktadır.

Tarafsızlık

Herkesin güvenini kazanmak için Hareket, düşmanlıklarda taraf tutamaz veya herhangi bir zamanda siyasi, ırksal, dini veya ideolojik nitelikteki tartışmalara katılamaz.

Bağımsızlık

Hareket, bağımsızdır. Ulusal Dernekler, hükümetlerindeki insani yardım hizmetlerine yardımcı ve kendi ülkelerinin yasalarına tabi olurken her zaman özerkliğini sürdürmeli ve böylece daima Hareket ilkelerine uygun hareket edebilmelidirler.

Gönüllü hizmet

Herhangi bir şekilde gelir elde etme amacı gütmeyen gönüllü bir yardım hareketidir.

Birlik

Herhangi bir ülkede yalnızca bir Kızılhaç veya Kızılay Derneği olabilir. Herkese açık olmalıdır. Kendi topraklarında insani yardım çalışmalarını sürdürmelidir.

Evrensellik

Tüm toplumların eşit statüye sahip olduğu ve birbirlerine yardım etmede eşit sorumluluk ve görevleri paylaştığı Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Hareketi, dünya çapındadır.



Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu (IFRC), 192 Ulusal Kızılhaç ve Kızılay Derneği ve yaklaşık **14 milyon gönüllüyle** birlikte dünyanın en büyük insani yardım ağıdır. Bir kriz veya afet öncesinde, sırasında ve sonrasında gönüllülerimiz topluluklar içinde hazır bulunur. Dünyadaki en ulaşılması zor ve karmaşık ortamlarda çalışarak hayat kurtarıyor ve insan onurunu yükseltiyoruz. Toplulukların, insanların güvenli ve sağlıklı hayatlar yaşayabildiği daha güçlü ve daha dayanıklı yerler haline gelmelerini ve gelişme fırsatı bulmalarını destekliyoruz.