



红十字红新月社区参与和问责指南



© 红十字会与红新月会国际联合会与国际红十字委员会, 日内瓦, 2021 年未经红十字会与红新月会国际联合会事先许可, 仍可引用、复制本出版物的任何部分, 将其翻译成其他语言, 或根据当地需要进行改编, 但必须明确说明来源。

封面照片: ©IFRC

联系我们: 请联系红十字会与红新月会国际联合会 (IFRC) 秘书处申请商业复制:

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

邮寄地址: P.O.Box 303, 1211 Geneva 19, Switzerland

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

红十字国际委员会 (ICRC) 地址: 19 Avenue de la Paix 1202 Geneva, Switzerland

电话 +41 22 734 60 01

致谢

谨向所有红十字与红新月运动的工作人员和志愿者致以最诚挚的感谢，感谢他们坚守承诺，充满激情地致力于改进我们与世界各地社区的互动方式并肩负起应有的责任。我们之所以能够修订本指南，完全归功于你们在项目、行动和国家红十字会中积累了宝贵的学习、最佳实践和创新经验。感谢你们的辛勤付出，我们方在完善工作系统方面取得了进展，并为企业奠定了新的发展势头，稍后将在本指南中提到。恭喜全体领导，是你们说服团队成员，告诉他们反馈机制的必要性，争取预算为工作人员提供社区参与培训，或者坚持让社区抽时间参与规划过程。虽然还有很多工作要做，但“运动”比以往任何时候都更需要社区参与和问责大使！

特别感谢所有在全球疫情期间抽时间审阅本指南各版草稿的人。您撰写的宝贵文稿对本指南的定型和改进至关重要。

作者：Sharon Reader。主要撰稿人：Alexandra Sicotte Levsque、Caroline Austin、David Loquercio、Indu Nepal、Eva Erlach、Chely Esguerra、Ombretta Baggio 和 Louise Taylor。

目录

致谢	1
前言	4
如何使用本指南	7
缩略语	8
模块 1 简介	11
什么是社区参与和问责？	11
为什么我们需要让社区参与进来？	13
人道主义组织的社区参与程度如何？	14
我如何在工作中加强社区参与和问责？	16
人道主义部门内的问责	19
社区参与和问责支持的来源	19
模块 2 整个“运动”对社区参与和问责的承诺	21
社区参与和问责的最低限度行动	22
使社区参与和问责制度化的最低限度行动	24
模块 3 社区参与和问责制度化	25
什么是制度化？	25
为什么要实现社区参与和问责制度化？	25
社区参与和问责制度化的最低限度行动和指导	27
为社区参与和问责营造一个有利的环境	37
项目中社区参与和问责的最低限度行动	38
模块 4 项目中的社区参与和问责	39
评估和环境分析	40
规划和设计	50
实施和监测	61
评价和学习	69

模块 5 应急响应中的社区参与和问责	77
什么有助于社区参与应急响应，什么阻碍社区参与？	77
社区参与准备	78
如何让社区参与应急响应行动	79
在响应的所有阶段	80
应急评估期间	82
规划期间	86
实施期间	93
评价和学习期间	100
模块 6 社区反馈机制	103
为什么反馈机制很重要？	104
反馈机制的类型	105
建立反馈机制的步骤	107
模块 7 使用跨领域技术	115
保护、性别和包容	115
行为改变、风险沟通和社区参与	118
附件 1	126
CEA 工具包	126
附件 2	128
社区参与和问责培训课程	128
附件 3	131
整个“运动”对社区参与和问责的承诺	131
尾注	132

前言

“为了赢得社区的信任,我们需要了解当地信息和社区反馈并采取行动。我们别无选择——我们需要系统有效地做这件事。作为一个当地响应者联合会,我们肩负着独特的责任,即确保社区参与是我们开展的所有工作的重心。”

—IFRC 秘书长 Jagan Chapagain

“受影响的社区不仅对当前处境了如指掌,还首当其冲做出响应和推动变革。实现各级社区的包容性参与不是锦上添花——而是当务之急。这意味着采取可持续和系统的做法,以设法了解、倾听社区的声音和需求,然后回应并采取行动。ICRC 将致力于实现这一目标。”

— ICRC 总干事 Robert Mardini

欢迎阅读第二版《红十字和红新月社区参与和问责指南》。自 2016 年第一本指南出版以来,情况发生了很大变化。社区参与和问责运动承诺在 2019 年代表大会上通过,该承诺由一个充满活力的社区参与和问责从业人员网络制定和完善,我们拥有比以往任何时候都更多的证据来证明加强社区参与可提高我们工作的质量和影响¹。社区信任对所有其他干预措施的成功至关重要,尤其是在我们应对 COVID-19 和埃博拉病毒时²。

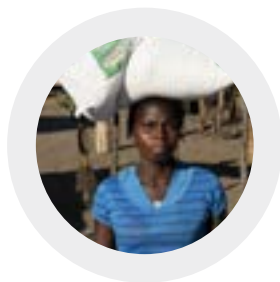
尽管如此,但是要想通过提供满足工作人员需求的支持,而不削弱现有工作人员的能力或有损其尊严,并帮助增强长期适应能力,来将一致的方法制度化以确保我们真正做到“以人为本”,目前仍存在各种障碍和挑战。

本修订指南旨在帮助“运动”解决这些障碍和挑战,并确保我们在所有活动中始终以高标准进行社区参与。帮助我们实现这一目标的变革包括:

- 更加关注组织各级实现社区参与和问责制度化,作为在项目和行动中实施强有力问责制的基石。
- 更加强调参与,以及如何切实将其纳入项目和行动,以便从“为社区服务”转变为“参与社区活动”。
- 通过将前面四条组成一个明确的目标,简化社区参与和问责;社区在设计和管理项目和行动方面发挥积极作用。
- 将社区参与和问责的最低限度行动数从 31 项减少到 18 项,以提供一种更直接、更精简的方法,将社区参与和问责纳入我们的活动。

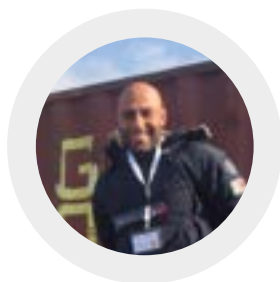
证据、经验和常识告诉我们,当我们真正让社区参与进来时,他们会在设计和管理项目和行动方面发挥积极作用,将取得更有效、更可持续、更高质量的成果。但请别只听我们的一面之词。以下是我们的工作人员、志愿者、领导和社区成员对有效开展社区参与和问责的价值的看法:

社区



“我们很高兴赞比亚红十字会的工作人员回来就项目实施情况提供反馈，大多数时候，没有人在接受任何形式的评价或评估后回来找我们。决策在其办公室做出，没有与我们社区成员沟通了解我们真正想要什么。我们能够讲述自己的经历，说出我们真正想要什么，或者我们正在做什么，因为我们生活在这个社区中。”

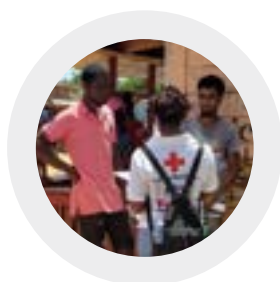
— Induna, 赞比亚 Lyoto 村



“我们都生活在这个地方，未来有很多不确定性。红十字会这类组织能够提供清晰、准确的信息，倾听社区的需求，并利用这些信息做一些事情，这非常重要。”

— Saleh, 希腊居民和 Nea Kavala 移民营地红十字会志愿者。

我们的工作人员和志愿者



“我们发现，社区非常乐于看到有人花时间走进社区，不仅分享信息，还允许他们提出问题，确保他们清楚地理解。”

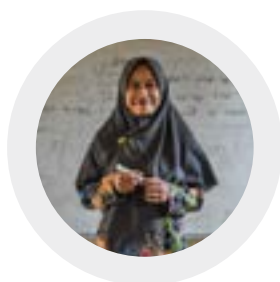
— Andrea Philips, 圭亚那红十字会项目经理



“任何人都应该承担道德责任，让关注的人参与这个过程，并确保这个过程适合他们，而不是反过来。”

— 黎巴嫩红十字会基本援助项目经理

领导层



“应急行动期间的社区参与和问责有助于确保我们根据受影响社区的最迫切需求提供援助”

— Ritola Tasmaya, 印度尼西亚红十字会秘书长。

印度尼西亚, 2019 年每次印尼红十字会提供现金和代金券援助时, 他们都会确保社区了解有关选择标准和分配流程的信息。这些信息以多种方式共享, 因此即使是识字能力有限的人也能理解。
© Fajar.dok / IFRC



如何使用本指南

本指南专为国家红十字会和红新月会以及 IFRC、ICRC 及其合作伙伴国家红十字会而编写。它关系到任何想要在工作中加强社区参与方式的人，任何部门都可以使用。它提供指导和工具，以采用更系统和可靠的方法参与到社区中并对社区负责。它并不能取代现有的好做法，但有助于弥补存在的任何差距或缺陷。案例研究贯穿始终，重点阐述整个“运动”的好做法（和警世故事）。通篇提供实用工具和培训包，作为本指南的补充。

本指南分为七个模块，可根据需要单独使用：

模块 1: 简介概述社区参与和问责，以及它如何支持红十字红新月的工作，包括人道主义部门中不同的角色和责任以及更广泛的趋势。

模块 2: 整个“运动”承诺介绍 2019 年代表大会通过的社区参与和问责承诺。

模块 3: 制度化解释为什么在政策、程序和工作方式中纳入社区参与和问责非常重要，同时提供具体操作方式的指导和工具。

模块 4: 整合到项目中概述在整个项目周期内实现良好社区参与的最低限度行动，以及如何实施各项行动的指导和工具。

模块 5: 紧急情况下的社区参与解释在更紧迫、时间更短且往往更复杂的情况下，如何实现良好的社区参与度。

模块 6: 社区反馈机制就如何在项目、行动范围内或作为制度化的一部分建立社区反馈机制提供分步指导。

模块 7: 与密切相关的部门合作重点关注社区参与、问责和保护、性别与包容、行为改变和风险沟通之间的联系，并解释这些领域应如何实现最佳合作。

对本指南的反馈

这是《红十字红新月社区参与和问责指南》的第二版。自 2016 年推出试用版以来，已根据吸取的经验教训对其进行了修订和更新。此版本将在 2021 年内进行现场测试，并在 2022 年进行完善和最终定稿，因此请分享您对本指南的反馈意见，以及我们如何让它变得更加有用、实用和易于使用。请将您的反馈发送到 CEA.Geneva@ifrc.org。



本指南中的所有工具均可在 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/> 找到

缩略语

AAP	对受影响人群或居民负责
ACAPS	独立的人道主义需求分析和评估专家
ABC	协助行为改变
ALNAP	关于人道主义行动中的问责和表现的主动学习网络
ATM	自动柜员机(银行提款机)
BOCA	分会组织能力评估
CBS	以社区为基础的监测
CEA	社区参与和问责
CBAT	社区行动小组
CDAC	与受灾社区沟通网络
CHS	人道主义核心标准
CP3	社区流行病和疫情防范项目
CRC	社区复原委员会
CVA	现金和代金券援助
CWC	与社区沟通
CWG	社区工作组
C4D	沟通促进发展
DAPS	尊严、访问、参与和安全
DRR	灾难风险降低
eCBHFA	基于证据的社区卫生和急救
eVCA	增强的弱点和能力评估
ECV	志愿者流行病控制
EcoSec	经济安全 (ICRC)
FAO	食品及农业组织
FAQ	常见问题解答
FGD	专题小组讨论
HR	人力资源
HQ	总部
IASC	机构间常设委员会
IEC	信息、教育和通信
ICRC	国际红十字委员会
IFRC	红十字会与红新月会国际联合会

IM	信息管理
IT	信息技术
KAP	知识、态度和实践
KII	关键线人访谈
KPI	关键绩效指标
M&E	监测和评价
MHM	月经卫生管理
Movement	国际红十字与红新月运动
NS	国家红十字会
NGO	非政府组织
NS	国家红十字会
NSD	国家社会发展
OCAC	组织能力评估和认证
PASSA	提高安全住房意识的参与式方法
PDM	分发后监测
PHAST	卫生和环境卫生行为改变的参与式方式
PMER	规划、监测、评价和报告
PGI	保护、性别和包容 (IFRC)
PRP	身体康复项目
PSEA	防止性剥削和性虐待
Q&A	问答
RCCE	风险沟通和社区参与
RFL	恢复家庭联系
SEA	性剥削和性虐待
SDB	安全和体面安葬
SGBV	性暴力和基于性别的暴力
SOP	标准操作程序
TiP	贩运人口
UN	联合国
UNOCHA	联合国人道主义事务协调办公室
WASH	水、环境卫生和个人卫生促进
WHO	世界卫生组织

肯尼亚, 2019 年肯尼亚红十字会与政府当局合作, 利用青年的力量帮助应对疾病暴发。学校俱乐部已经发展壮大, 使年轻人能够成为社区的“拥护者”, 以预防、检测和应对疾病暴发。
© Corrie Butler / IFRC



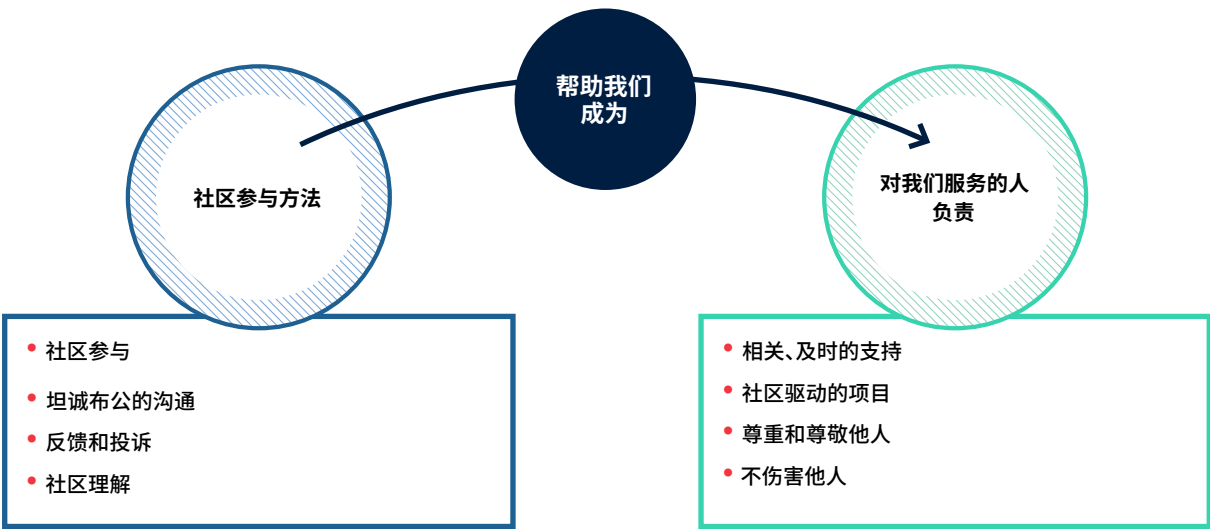
模块 1 简介

什么是社区参与和问责？

社区参与和问责是一种工作方式，它将所有社区成员作为平等伙伴给予认可和重视，他们的不同需求、优先事项和偏好指导我们开展一切工作。我们通过将有意义的社区参与、坦诚布公的沟通以及听取反馈并根据反馈采取行动的机制纳入我们的项目和行动中来实现这一目标。证据、经验和常识告诉我们，当我们真正让社区参与进来时，他们会在设计和管理项目和行动方面发挥积极作用，将取得更有效、更可持续、更高质量的成果。

社区参与和问责不是…

- **新鲜事物**– 红十字红新月一直在与社区合作，但我们做得还不够好，采用更系统的方法则可以提高质量，防止我们参与社区的方式出现漏洞
- **单独的项目或活动**– 社区参与是一种心态或工作方式，应成为我们日常工作的一部分
- **一人之职**– 责任不能外包给一个人或一个部门；我们都有责任确保有效参与社区工作
- **额外负担或可供选择**– 这是我们核心承诺的一部分，对我们的工作质量和我们产生的影响至关重要。



社区中有哪些人？

本指南通篇使用的“社区”一词指受组织活动、项目或行动影响的群体，包括接受支持的群体和不接受支持的群体。社区可以按地理位置或个人特征来定义，如年龄、性别或状况（如孕妇）。

社区中的每个人并不完全相同，社区内部和社区之间将存在各种不同的需求、能力和风险。因此，当您在本指南中看到“社区”一词时，它指的是构成社区的所有不同群体，包括女人、男人、男孩和女孩、老人、残疾人、不同族裔群体、性少数群体和性别少数群体以及边缘化或风险群体。还包括社区代表，如地方领导、组织和当局。



哥伦比亚, 2014 年 ICRC 和哥伦比亚红十字会在镇上几所学校组建了“教育队”，学生们在那里学习如何在没有暴力的情况共同生活在这种非常不确定的环境中。© Didier Revol / ICRC

为什么我们需要让社区参与进来？

1. 了解社区环境和需求

我们需要与社区中的所有群体和个人接触，以了解他们的具体需求、偏好和环境。如果我们假设知道社区中的人需要什么，或其工作方式，那么我们就有可能弄错，提供没用的支持，甚至更糟的是，造成伤害。例如，通过加剧现有的紧张局势或排斥已经被边缘化的群体。

2. 为了更好、更有效地执行项目和行动

没有人比住在那里的人更了解社区。当我们利用当地信息和专业知识来规划和管理项目及行动时，我们更有可能做对事，并提供有用、及时、相关和高效的支持。倾听社区反馈可以在事情进展不顺利时发出预警，并提供关于如何改进的宝贵见解。

3. 与社区接触，赢得信任和接受

坦诚布公的沟通、倾听并按照人们的建议行事，是表示尊重、建立信任的方式。没有信任，人们可能不想与我们交谈、不想使用我们的服务、不想相信我们分享的信息，也不想欢迎我们的志愿者和工作人员安全地进入他们的社区。当人们不信任我们时，我们将不容易帮助他们，甚至无法实现。

4. 提高社区自主权和复原力

身处危机的人并非束手无策。他们通常是危机中的第一响应者，拥有知识、技能和能力，确保援助相关和可持续。当我们与社区合作设计和管理项目及行动时，可促进地方独立自主和自力更生。如果我们不让他们参与，我们将他们视为被动的援助对象，这会影响我们开展提高社区复原力的工作。

5. 坚守自己的承诺

与社区合作是我们的宗旨。我们承诺让人们参与援助管理，对我们设法援助的人负责，并借助当地力量践行国际红十字与红新月运动的救灾行为准则³。红十字和红新月人道主义援助的原则和规定⁴承诺在应急响应中纳入透明沟通和反馈机制。2019年12月，首版“整个‘运动’对社区参与和问责的承诺”草案⁵在代表大会上获批准（见第21页）。

有哪些名称？

有很多不同的名称可描述社区参与和问责的过程，例如，对受影响人群或居民的问责（AAP）、受益人沟通、社区问责（AtC）、与社区沟通（CwC）或最近的健康状况和疫情对策、风险沟通和社区参与（RCCE）。虽说只要发生就行，怎么命名并不重要，但各机构使用各种不同的术语可能会令人不解。请记住，所有这些术语基本上都在描述同一件事——以透明和参与的方式与社区合作，提高项目和行动质量的过程。

人道主义组织的社区参与程度如何？

全球证据表明，尽管提高了对问责的认识和承诺，但援助组织在如何实现社区参与方面仍存在巨大差距。Ground Truth Solutions 收集的以下数据⁶代表受灾难和危机影响的 10 个国家/地区近 10,000 人的观点⁷。

问责承诺没有付诸实践

“

任何向**受影响人群**提供关于如何设计和实施援助应对措施的战略影响的变革性转变仍然遥遥无期。”

—2020 年 Grand Bargain 年度独立报告⁸

“

参与并将**身处危机的人**的观点纳入项目设计在 2012 年和 2015 年没有实现，在 2018 年仍然没有实现。”

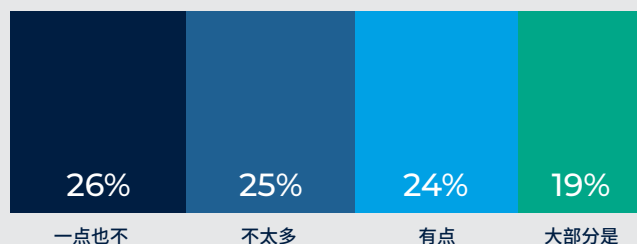
—2018 年人道主义系统状况⁹

“

收集反馈，但是对项目设计**影响很小**”

—2020 年人道主义问责报告¹⁰

获得的援助是否满足优先需求？

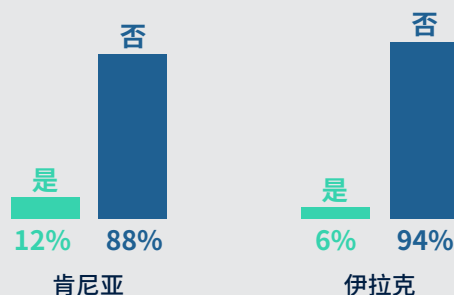


援助组织是否就其计划和活动进行了良好的沟通？

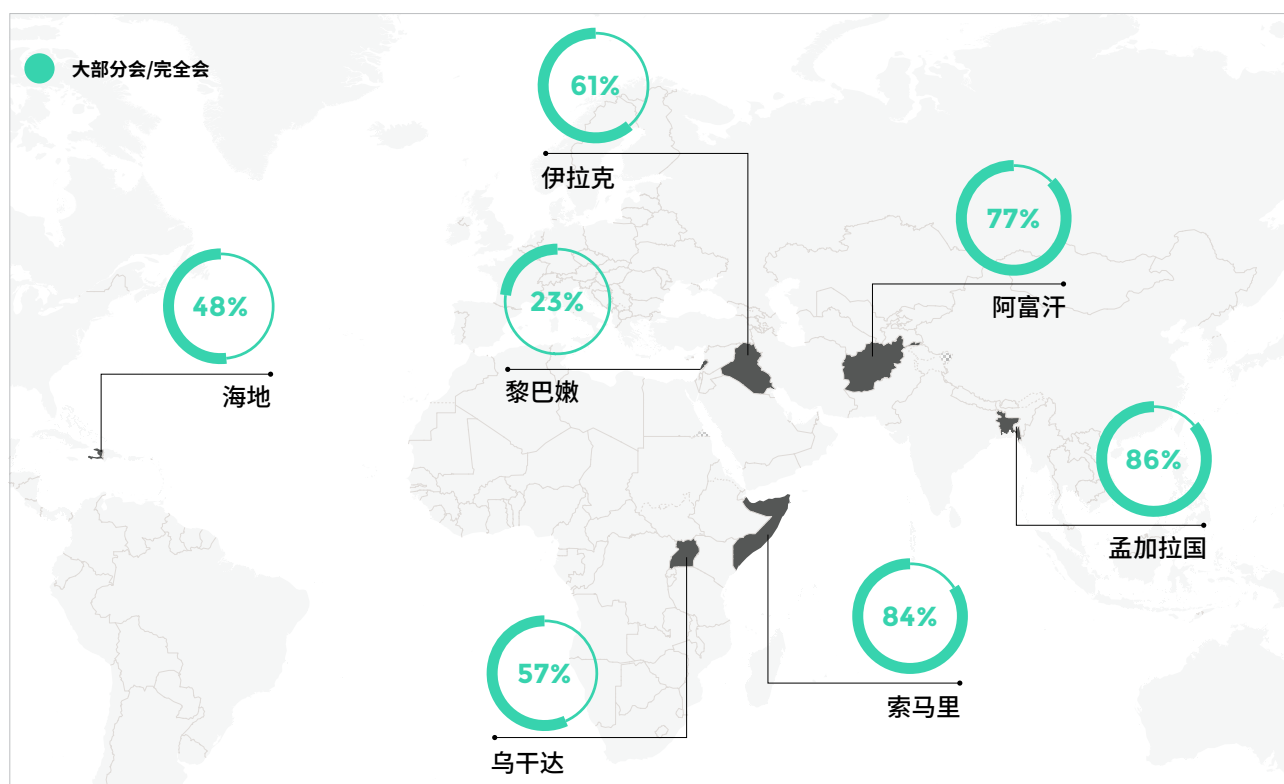


资料来源：2018 年对 5000 人展开了人道主义系统状况调查

您知道援助机构如何决定谁获得支持，谁不获得支持吗？



您认为援助提供者在提供援助时会考虑您的意见吗？



反馈机制没有我们想象的那么有效

您认为如果受影响人群向贵组织投诉, 他们会得到回应吗?



您是否收到了对建议或投诉的回应?



但有确凿证据表明, 参与与更好的项目和更好的社区关系密切相关

2018 年人道主义系统状况¹¹报告发现以下两者之间在统计上显著相关:

- **参与和更好的规划:** 反映接受了咨询并能够提供反馈的人对所收到援助的相关性和质量持肯定态度的可能性是尚未接受咨询的人的两到三倍
- **接受咨询并感到受尊重:** 接受咨询并能够提供反馈的人表示自己受到尊重和尊敬的可能性是尚未接受咨询的人的三倍以上。

我如何在工作中加强社区参与和问责？

领导层

模块 3



将组织内的社区参与和问责方法制度化：

- 招聘工作人员管理这项工作并为其分配资金
- 指派一个工作组负责制度化, 包括制定 CEA 政策并将其纳入战略、计划、预算和提案
- 将问责作为组织的关键绩效指标之一, 并在会议上讨论进展情况

项目和行动

模块 4 5 6



确保您的项目或行动保持良好的社区参与：

- 在计划、预算和提案中纳入社区参与活动, 包括共享信息、促进参与、听取反馈并采取行动的机制
- 灵活应对需求和环境改变
- 将社区参与课程纳入培训
- 监测您的项目或行动如何满足人们的需求, 以及他们是否认为自己知情和产生参与感

CEA 工作人员

所有模块



在贵组织中领导和支持加强社区参与和问责的工作：

- 为各级工作人员和志愿者提供培训和技术支持
- 建立和管理社区反馈机制
- 制定社区参与和问责政策和计划, 包括融入其他部门的政策、工具和培训

PGI 工作人员

模块 7



与 CEA 合作, 支持项目和行动：

- 包括如何让社区参与性别和多样性分析的问题
- 确保社区参与方法是 PGI 工作的一部分
- 让 PGI 成为社区参与方法的主流

志愿者

模块 4 5 6



成为社区与国家红十字会之间的纽带：

- 在工作期间, 通过分享信息、回答问题和向分会报告任何反馈, 实现社区参与
- 让社区成员参与规划和实施活动



确保志愿者和社区实现良好参与：

- 在分会活动中保持良好的社区参与
- 定期(例如每月)与志愿者会面,听取他们对社区发生的事情的反馈并采取行动
- 以我们期望志愿者对待社区的方式对待志愿者,让他们了解情况并参与计划和活动

规划、监测、评价和报告



将社区参与和问责纳入 PMER：

- 计划中缺少社区参与时的标记
- 在监测计划和评价中纳入衡量社区参与质量的指标
- 在监测和报告中纳入社区反馈
- 支持使用以前的学习内容为新项目提供信息

支持服务



确保我们的流程和程序支持社区参与：

- 应将后勤投入计划,这样我们就不会向社区做出关于可以提供什么以及何时提供的不切实际的承诺
- 财务、后勤和行政程序应足够灵活,以适应社区需求的变化
- 信息管理和 IT 可以通过设备、软件和数据管理支持反馈机制

人力资源



将社区参与责任纳入人力资源流程：

- 将社区参与纳入工作人员和志愿者入职培训
- 将社区参与责任和整合到角色描述和招聘流程中
- 支持对敏感投诉的调查

国家红十字会发展



支持社区参与的制度化：

- 在组织发展过程和评估中纳入社区问责¹²
- 纳入组织战略、任务陈述和价值观中

IFRC、ICRC 和合作伙伴国家红十字会



支持国家红十字会在工作中加强问责：

- 为社区参与和问责提供技术支持和资金
- 在项目和行动计划中纳入指标,以监测问责
- 向国家红十字会领导层宣传问责的重要性
- 在自己的组织中将社区参与和问责制度化
- 与“运动”合作伙伴合作,以便协调和补充对国家红十字会的支

土耳其 2020 年

Houda Al-Fadil 是一名喜欢做饭的叙利亚难民。当她参加土耳其红新月会开办的社区中心提供的传统土耳其烹饪课程时，她便开启了新的烹饪冒险之旅

© Elif Irmak Erkek/土耳其红新月会



人道主义部门内的问责

在努力加强社区参与和问责方面，“运动”并不是在孤军奋战。一些全球举措也在努力支持这一目标。这些共同承诺支持采取集体行动，来改进各机构之间的社区参与。其中包括：

人道主义核心标准¹³

《关于质量和问责的人道主义核心标准（CHS）》规定了参与人道主义响应的组织和个人可用于提高其提供援助的质量和效力的九项承诺。包括人道主义援助的质量和相关性、对受影响人群的问责、协调、学习、人员管理以及防止性剥削和性虐待、欺诈和腐败。红十字红新月关于社区参与和问责的最低限度承诺和行动与人道主义核心标准（CHS）保持一致。

机构间常设委员会关于对受影响人群负责的承诺¹⁴

机构间常设委员会（IASC）是协调人道主义援助相关机构工作的主要机制。《关于对受影响人群的问责承诺》要求响应者告知、征求、听取受影响人群的心声、优先事项和反馈（包括与性剥削和性虐待（SEA）投诉和指控相关），并采取行动，确保受影响人群中的不同群体能够在决策中发挥积极作用。

大谈判承诺¹⁵

2016 年 5 月在伊斯坦布尔举行的世界人道主义首脑会议期间发起的“大谈判”是一些最大的捐赠机构与人道主义组织之间达成的一项特殊协议，他们本着与所有人都相关的互惠互利精神，致力于通过提高效率、效力和问责范围，为受影响人群带来更显著的人道主义成果。最初，“大谈判”有八个工作流程，其中两个专注于本地化和参与。2021 年，Grand Bargain 2.0 框架获得批准，该框架将本地化和受影响社区的参与视为两大优先事项促进因素，并将问责和包容视为四大成果的基础之一。

社区参与和问责支持的来源

社区参与中心¹⁶

社区参与中心是一个由英国红十字会主办的免费在线平台，为社区参与和问责提供“一站式服务”。该中心包含 300 多个资源，包括培训包、在线学习游戏、互动地图、聊天论坛以及从反馈机制到广播节目等一系列主题的工具、指南和案例研究。该中心由英国外交、英联邦和发展办公室资助，提供英语、法语、西班牙语和阿拉伯语服务。如果您对中心有任何疑问或建议，请联系 [Laurel Selby](mailto:Laurel.Selby@redcross.org.uk) Laurel.Selby@redcross.org.uk

社区参与和问责（CEA）工具包¹⁷

CEA 工具包随本指南一起提供，位于社区参与中心。该工具包包括模板、检查表和详细指南。在本指南中，我们指明哪些工具可以支持您将最低限度行动付诸实践。

朝鲜民主主义人民共和国, 2016 年
Jo Kum Ju 在根据朝鲜红十字会综合
社区发展项目管理其支持的温室方
面发挥重要作用。她为希望启动自己
的温室项目的邻近社区成员提供栽
培技术培训。© Benjamin Suomela/
芬兰红十字会



模块 2 整个“运动”对社区参与和问责的承诺

整个“运动”对社区参与和问责的最低限度承诺 (CR/19/R1) 于 2019 年 12 月 8 日在代表大会上通过。这些首要的战略承诺旨在确保我们以一致的方式与整个“运动”的工作人员和社区互动并对其负责。“运动”的所有成员, 包括每个国家红十字会、ICRC 代表团和 IFRC 办事处, 都有责任履行和实现这些承诺, 这些承诺与整个“运动”的所有工作人员和志愿者都相关并适用, 无论其扮演什么角色。

承诺 1: 所有“运动”的组员**承诺将社区参与和问责整合**到其战略、政策和程序中。

承诺 2: 所有“运动”的组员**承诺定期进行环境分析**他们致力于更好地了解要服务和帮助的人群和社区的不同需求、弱点和能力并解决相关问题。

承诺 3: 所有“运动”的组员**承诺促进当地人群和社区 (包括国家红十字会志愿者) 更大范围的参与**并帮助他们运用自己的知识、技能和能力, 找到适当和有效的问题解决办法。

承诺 4: 所有“运动”的组员**承诺系统地倾听我们要服务的人群和社区的反馈, 做出回应并采取行动。**

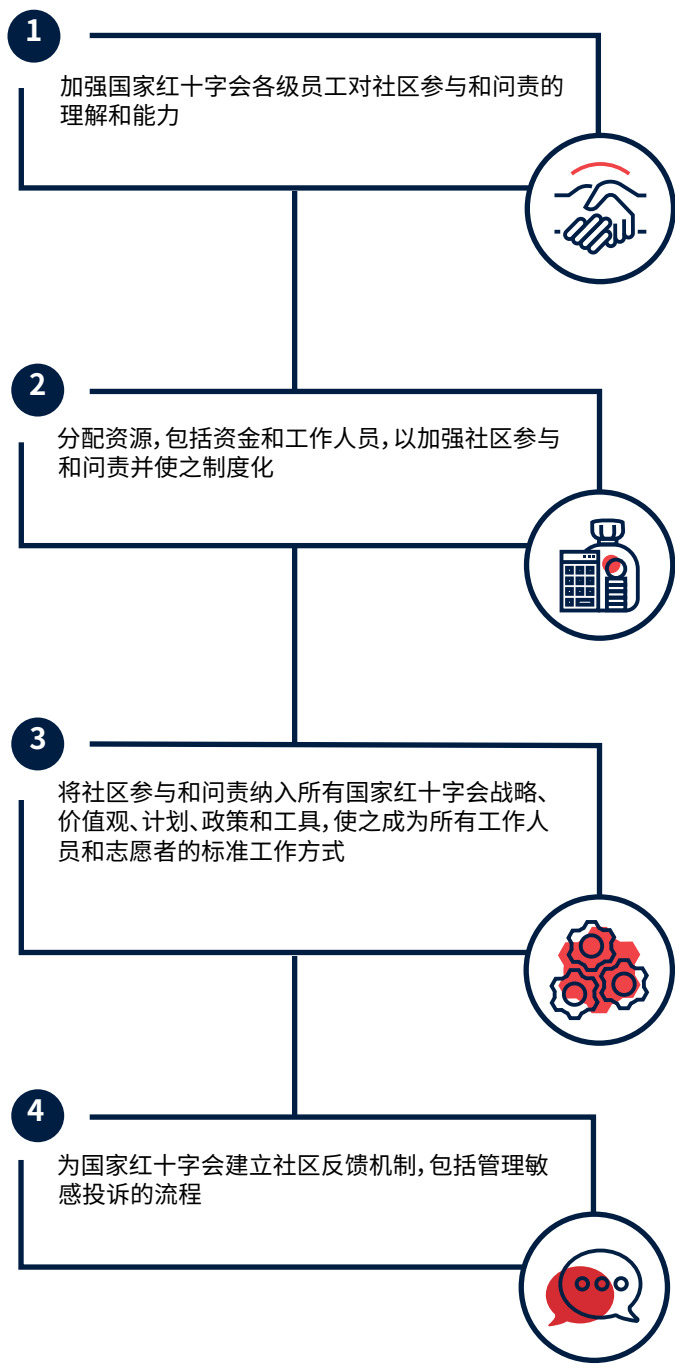
承诺 5: 所有“运动”的组员**承诺提高我们与要服务的人群和社区沟通的透明度**并增进关系。

承诺 6: 所有“运动”的组员**承诺提高各级社区参与和问责方面的知识、技能和能力**, 并在我们的工作中系统地体现所学内容。

承诺 7: 所有“运动”的组员**承诺在同一环境下工作时, 协调社区参与和问责的方法**, 包括与相关外部合作伙伴合作, 以提高凝聚力和一致性, 避免重复劳动, 提高效力和效率。

社区参与和问责的最低限度行动

制度化



需求评估和环境分析

- 1 搜索社区的现有信息
- 2 让社区参与规划评估
- 3 向志愿者简要介绍评估目的以及如何清楚、诚实地沟通或提供相关培训
- 4 花时间了解环境、人们的需求和能力
- 5 包括如何以最佳方式让社区参与需求评估的问题

以下 18 项最低限度行动说明了如何将整个“运动”对社区参与和问责的承诺付诸实践。

项目

规划和设计

6

社区成员和关键利益相关方必须参与规划项目,包括男人、女人、男孩和女孩以及边缘化或风险群体

7

在实施之前,与社区和其他利益相关方反复核对计划,以确保其符合需求和期望

8

在项目计划和预算中纳入社区参与和问责活动及指标,概述如何共享信息、支持社区参与和管理反馈

实施和监测

9

定期与社区成员分享项目相关信息,使用最佳方法接触不同群体

10

使社区积极参与项目管理和指导,包括边缘化和风险群体

11

收集、分析和回应社区反馈,确保人们知道如何提问、提出建议或提出对项目的疑虑

12

根据社区反馈和监测数据,定期审查和调整项目活动和方法

评价和学习

13

让社区参与规划评价和讨论结果

14

询问社区成员是否对项目感到满意,项目是如何实施的,以及可以改进的地方

紧急事件

这些是应急行动中最重要的最低限度行动:

1. 社区参与贯穿整个响应过程
2. 了解需求、能力和环境
3. 以透明和尊重社区的方式开展评估
4. 与社区和关键利益相关方讨论应对计划
5. 与社区讨论并商定选择标准和分配流程
6. 将社区参与活动和指标纳入应对计划和预算
7. 定期分享有关社区应对措施的信息
8. 支持社区参与制定应对决策
9. 听取社区反馈并用于提供应对指导
10. 在社区中纳入评价

使社区参与和问责制度化的最低限度行动



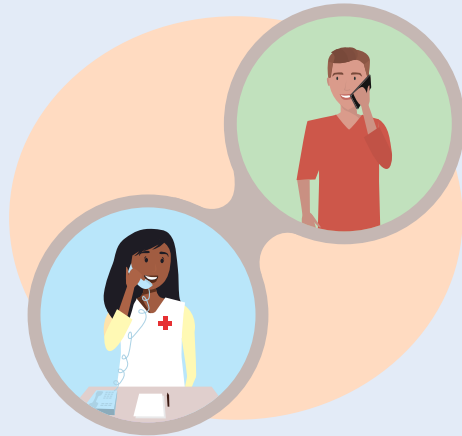
1 加强国家红十字会各级员工对社区参与和问责的理解和能力



2 分配资源, 包括资金和工作人员, 以加强社区参与和问责并使之制度化



3 将社区参与和问责纳入所有国家红十字会战略、价值观、计划、政策和工具, 使之成为所有工作人员和志愿者的标准工作方式



4 为国家红十字会建立社区反馈机制, 包括管理敏感投诉的流程

帮助您实现社区参与和问责制度化的工具

工具 1 向领导层简
要介绍社区参与和问责

工具 2 CEA 政策模板

工具 3 CEA 自我评估和规划研讨会

工具 4 CEA 战略模板

工具 5 CEA 工作计划模板

工具 6 CEA 预算工具

工具 7 CEA 监测和评价 (M&E) 工具

工具 8 CEA 职务说明

工具 9 向新工作人员和志
愿者简要介绍 CEA

工具 10 行为准则简介

工具 11 CEA 计划检查表

工具 12 CEA 案例研究模板

工具 15 反馈工具包

模块 3 社区参与和问责制度化

什么是制度化？

社区参与和问责制度化意味着将其作为组织 DNA 的一部分，或照常开展业务。这意味着将社区参与纳入战略、政策、计划和工作方式，直到它成为项目或灾难响应周期每个阶段每项活动的可预测、系统性部分。为了实现这一目标，国家红十字会需要将加强社区问责作为组织优先事项，并提供充足的资金、工作人员时间和领导层支持。以下行动**不是一个人的责任**（即社区参与和问责领导），而要靠**整个国家红十字会**共同合作才能达成。

为什么要实现社区参与和问责制度化？

如此，社区参与才能…

- 发生在所有项目和行动中，并取得同样显著的成果
- 被认为是有效规划的关键
- 不按项目或行动经理的性格行事
- 不再是一种选择、附加选项或只是“锦上添花”
- 在没有足够的资金或时间时不会被放弃
- 在项目或行动结束时不会结束
- 在支持它的人离开组织时不会停止
- 被所有工作人员和志愿者理解，包括对他们的期望。

也门, 2017 年志愿者 Abdulhakim 在指导一名妇女如何避免霍乱后, 两人做出了“OK”的手势。© EPA



社区参与和问责制度化的最低限度行动和指导

1 加强国家红十字会各级员工对社区参与和问责的理解和能力

我该怎么做？

» 获得领导层的认同

- 如果领导层不将问责视为优先事项，那么他们的工作人员也不会这样做，因此也不会将其纳入战略、政策和预算
- 向领导层简述加强社区参与对解决他们认为重要的问题带来的好处。例如，可以提高国家红十字会的声誉；赢得合作伙伴的信任；吸引新的资金；提高效率；并有助于经济可持续发展。

工具： 1 CEA 领导层简介

» 制定社区参与和问责政策

- 与组织中的主要人员一起举办研讨会，以制定社区参与和问责政策，阐明国家红十字会的承诺，并为工作人员和志愿者提供指导
- 使用整个“运动”对社区参与和问责的最低限度承诺来奠定政策的基础（第 21 页）
- 应本着良好的社区参与精神，通过与大量工作人员和志愿者协商制定政策。这将推动政策的自主性并改进实施效果。

工具： 2 CEA 政策模板

» 制定社区参与和问责战略或计划

- 包括活动、时间表、责任、指标和预算
- 与整个组织的关键人员（包括分会工作人员和志愿者）一起制定。对社区负责是一项共同的责任，因此实现这一目标的计划也很重要
- 第四天的计划是社区参与和问责培训¹⁸，以开展自我评估，确定国家红十字会进行社区参与的优势和劣势，并指导员工在战略和工作计划中重点关注哪些领域
- 定期审查和更新计划或战略。

工具： 3 CEA 自我评估和规划研讨会 4 CEA 战略模板 CEA 工作计划模板 6 CEA 预算工具

» 采用关键绩效指标 (KPI) 来衡量国家红十字会如何对社区负责

- KPI 支持由领导层负责、驱动和监测的问责，并支持在未达到目标时采取的行动
- 与领导层、规划、监测、评价和报告 (PMER)、国家社会发展 (NSD)、项目和行动执行人员讨论哪些 KPI 对国家红十字会最有意义
- 将 KPI 纳入社区参与和问责政策和计划、组织战略和年度计划。

工具： **7** CEA M&E 工具

» 对工作人员和志愿者开展社区参与和问责培训

- 所有工作人员 (从志愿者到部门主管) 都需要具有一定的理解力、知识和能力，以使社区有效参与他们的工作
- 向管理层和工作人员提供为期三天的社区参与和问责培训，以支持项目和行动整合以及制度化
- 为分会工作人员和志愿者开展为期两天的培训，以支持他们真正参与到社区中
- 在其他相关培训中增加社区参与课程
- **不要停止培训!** 确保工作人员得到支持和指导，以提高社区参与度，从建立反馈机制到使用参与式规划方法。

所有培训包都在[社区参与中心](#)提供¹⁹



英国, 2021 年在希思罗机场, 英国红十字会志愿者一直在欢迎移居英国的阿富汗家庭。Gloria 向抵达的家庭分发食物、衣服和玩具, 同时提供情感支持。

© Alicia Melville-Smith / 英国红十字会

肯尼亚红十字会发现时机对于制度化和领导层认同至关重要

肯尼亚红十字会（KRCS）开始将社区参与和问责制度化，首先在一个项目中试行新的问责方法，然后利用这一学习内容制定战略，将问责纳入整个组织的主流。活动包括培训所有工作人员和志愿者；建立国家反馈和投诉制度；新增问责措施作为所有新项目和行动的标准；将问责纳入 KRCS 新的战略计划；在工作人员职务说明和评估中增加问责责任。一项业务案例研究发现，KRCS 提高了对社区的信任，提高了项目的影响力，并提高了社区自主权和项目可持续性。了解 KRCS 如何将社区参与制度化，包括挑战和经验教训，阅读[报告²⁰](#)或[观看视频²¹](#)。

布隆迪红十字会了解培训分会志愿者的重要性

布隆迪红十字会认识到分会与社区合作最密切，决定向分会工作人员和志愿者开展社区参与培训。一位分会秘书解释了他这些培训后看到的变化：“我们以前的工作方式是呆在办公室里，思考社区中的问题，然后尝试解决问题。但当我们走入社区时，我们会发现该地区最迫切的需求和我们想象的并不一样。以前我们常常将社区视为受益者。但现在我们知道他们是合作伙伴和参与者。”



布隆迪，2009 年当地红十字会的志愿者正在一个村庄检查蚊帐在几周或几个月后是否仍能正常使用。
© Bob van Mol / IFRC

我该怎么做?

» 分配核心资金, 使社区参与和问责制度化

- 将国家红十字会一定比例(例如 5%) 的年度核心资金分配给非项目相关的社区参与成本, 如工作人员职位、国家红十字会内部反馈机制或针对没有捐赠资金的分会的培训
- 将一定比例的社区参与纳入所有项目和行动预算中, 并确保可以灵活应用
- 将社区参与纳入捐赠提案。如果捐赠方拒绝, 说明这是一项组织承诺, 而不是可选的额外承诺, 然后分享社区参与和问责战略
- 询问合作伙伴是否会帮助国家红十字会问责制度化。随着捐赠方越来越重视这一点, 许多合作伙伴可能会积极回应这一要求。

工具:CEA 预算工具

.....

» 确定负责社区参与和问责的工作人员

- 谁支持这种方法, 提供培训, 并负责开展工作, 将其整合到国家红十字会内部
- 社区参与领导必须具备推动这一进程的技能、激情和时间, 而不是成为众多“官僚主义”的代言人之一
- 将角色定位在组织中适当的级别和位置, 以便能够影响同事和领导层
- 确定每个分会的社区参与协调人。

工具:CEA 职务说明

.....

社区参与工作人员和协调人在希腊红十字会内推动这一进程

在移民做出响应后，希腊红十字会（HRC）在社会福利部内设立了社区参与和问责协调员职位。CEA 协调员是一个跨领域的职位，与 HRC 所有部门和项目密切合作，为整合社区参与并将其纳入主流提供技术支持和建议。该职位是制定社区参与和问责的官方标准操作程序（SOP）的关键，该程序规定了每个 HRC 项目的最低标准。国家红十字会所有相关协调人通过六个月的会议、讨论、反馈和修订，才出台了 SOP，这是一份得到大多数 HRC 项目认可的全面而简单的文件。案例研究²²发现，CEA 工作人员和 HRC 内部协调人的积极态度、热情和承诺有助于将更可靠的问责制纳入国家红十字会的目标和战略的主流。

合作伙伴支持尼泊尔红十字会的重要性

在尼泊尔红十字会（NRCS）学习回顾²³中发现，国家红十字会及其合作伙伴英国红十字会对提供社区参与和问责资源的坚定承诺是成功的关键。这项支持使 CEA 能够招募专职工作人员，培训和指导 650 多人参与社区活动，并为一系列社区参与活动提供资金。这有助于推动 NRCS 内社区参与和问责制度化，包括将其纳入拨款申请、开发工具和培训以及制定问责制框架。



希腊，2016 年在世界各地红十字会与红新月会国际联合会和国家红十字会的支持下，希腊红十字会继续向抵达希腊的移民提供救济、医疗和心理社会支持。

© Mirva Helenius/芬兰红十字会

墨西哥, 2018 年

Sandra Patricia Estrada Fuentes 陪 Florina Flores Carmona 在她家附近散步, 她的家有一部分被地震后的一场野火吞没了。墨西哥红十字会志愿者提供食物、水、住所、医疗援助、临时住所、心理支持、个人卫生用品、家庭清洁用品、毯子、床垫、炉灶等。
© Daniel Cima / 美国红十字会



将社区参与和问责纳入所有国家红十字会战略、价值观、计划、政策和工具，使之成为所有工作人员和志愿者的标准工作方式

我该怎么做？

» 在国家红十字会使命声明、法规、核心价值观、组织战略和政策中纳入问责承诺

- 这有助于将其纳入组织文化中，并向工作人员和合作伙伴传达一个信息，即这是组织的优先事项
- 提高国家红十字会价值观、使命声明或法规的透明度、参与度和响应能力。使用第 21 页上整个“运动”对 CEA 的承诺来帮助您
- 在修订国家红十字会组织战略时，包括社区参与和问责
- 在制定新政策或修订现有政策时，增加问责承诺。

» 将社区参与和问责纳入国家红十字会年度计划、预算和技术部门的计划、工具和指南

- 这意味着工作人员不必在其他地方寻求对其期望的建议，并强调这是一种跨领域的方法
- 将社区参与活动、时间表、指标和预算纳入国家红十字会的年度计划
- 检查社区参与是否可以更明确地纳入其他部门的计划、工具和指南，并纳入任何新的工具或指南。

工具： 7 CEA M&E 工具 5 CEA 工作计划模板

» 在工作人员和志愿者的职务说明、入职培训和评估过程中，包括参与社区并对社区负责的期望

- 这有助于社区参与被视为每个人角色的一部分，并向工作人员和志愿者明确对他们的期望
- 确保所有工作人员和志愿者了解、理解并签署红十字红新月和/或国家红十字会行为准则
- 在所有相关角色说明中包括社区参与责任和能力，并在评估期间评估绩效
- 在新工作人员、志愿者和监管成员的入职培训中，包括社区参与和问责简介

工具： 8 CEA 职务说明 9 向新工作人员和志愿者简要介绍 10 CEA 行为准则简介

» 将社区参与和问责纳入 PMER 流程

- 所有计划在批准前都要进行检查,以确保其中包括参与社区的活动和预算
- 所有计划都包括衡量问责程度的指标
- 包括社区反馈,并与监测数据一起审查
- 报告包括社区反馈部分以及国家红十字会如何履行责任承诺
- 数据应按性别、年龄和残疾状况分类(至少),以便更好地了解不同群体的不同需求和差异。请参见紧急情况下的保护、性别和包容 (PGI) 最低标准和工具包²⁴
- 收集社区参与方法提高了项目和行动的质量和影响的示例。

工具:CEA计划检查表CEA M&E 工具反馈工具包CEA 案例研究模板

.....

4

为国家红十字会建立社区反馈机制,包括管理敏感投诉的流程

我该怎么办?

» 参见模块 6:提供建立反馈机制分步指导的社区反馈机制(第 103 页)

永久的国家红十字会内部反馈机制意味着国家红十字会不必为每一个项目建立新的反馈机制,而且可以不断收集和回应社区反馈。

工具:反馈工具包

.....

将社区参与整合到马拉维红十字会战略计划时会向工作人员发信息

马拉维红十字会 (MRC) 利用一段转型期, 将社区参与和问责确立为组织内的工作方式。社区参与与项目质量挂钩, 并纳入新的规划、质量和学习 (PQL) 部门。管理层在 2019–2021 年战略计划中增加了对社区负责的承诺。这提高了该方法在工作人员中的知名度, 他们现在更加渴望将其整合到工作中。一位项目经理解释说: “没有战略计划, 项目将无法向前推进, 于是我们将社区参与和问责纳入其中。因此, 现在的重点便是如此, 我们可以在我们的项目中反映出来。”高级领导层解释说, 他们倾向于增加对社区问责的承诺, 因为这有助于国家红十字会树立诚信。

缅甸红十字会将最低标准纳入整个组织的问责制

缅甸红十字会 (MRCS) 在其战略计划中提出了一个目标, 即“所有项目都应包括基于一套最低问责标准的社区参与部分”。为了建立组织范围内的认同以实现这一目标, MRCS 举办了一场研讨会, 来自所有部门和分会的人员齐聚一堂, 包括不参与项目或行动的分会。除战略计划外, 社区参与现已整合到 MRCS 的框架、工具和指南中, 包括国家红十字会伙伴关系框架、PMER 框架和工具、沟通政策、灾难管理 SOP 和响应工具、培训包、社区项目指南、分会计划和报告模板。阅读完整报告²⁵。

将社区参与整合到 IFRC 和 ICRC 准则

IFRC 现场管理人员安全和体面安葬 (SDB) 实施指南²⁶和 ICRC 恢复家庭联系 (RFL) 战略²⁷都是社区参与和问责与另一个技术部门的准则和资源良好整合的不错示例。CEA 工作人员借鉴西非和刚果民主共和国从埃博拉应对措施中吸取的经验教训, 参与了 SDB 指南的制定。社区参与的重要性贯穿始终, 并提供关于社区参与的具体章节, 包括 SDB 团队中的社区参与人员。ICRC 的 RFL 战略将社区参与作为其关键促成因素之一, 并规定必须与受影响人群一起灵活地开发和提供服务。

衡量制度化的社区参与和问责指标

(有关更多选项, 请参见[工具 7:CEA M&E 工具](#))

这是衡量制度化的一系列指标, 包括一系列关键绩效指标。并非所有这些指标都需要使用, 但尽量包括一些通过社区成员监测绩效的指标。从社区成员收集的数据必须按性别、年龄和残疾状况(至少)分类, 以便发现任何差异。

关键绩效指标

- % 的社区成员认为国家红十字会提供的支持目前涵盖他们最重要的需求
- % 的社区成员认为国家红十字会在提供支持时会考虑他们的意见
- % 的国家红十字会项目和行动包括社区参与活动和预算(例如, 信息共享、参与和反馈活动)
- % 的国家红十字会政策、战略和程序整合了整个“运动”对 CEA 的承诺或最低限度行动(例如, 灾难响应、医疗、性别、保护、沟通、工作人员和志愿者管理)

制度化指标

- % 的工作人员、志愿者和领导层接受过社区参与和问责方面的培训
- 国家红十字会每年将 % 的资金用于社区参与和问责制度化
- # 个月提供社区参与和问责工作人员领导
- 国家红十字会战略和/或年度计划包括社区参与和问责的目标、指标和预算
- 国家红十字会收到并答复了 % 的反馈意见
- % 的人收到了反馈答复。

为社区参与和问责营造一个有利的环境

要真正对社区负责，需要建立一种重视并支持双向沟通、参与、透明度和权力共享的组织文化²⁸。

言行一致：良好的内部问责支持外部问责

不良的内部沟通可能会限制信息共享，从而成为加强社区问责的阻碍。志愿者表示感到沮丧，因为没有与他们分享计划和信息，管理者也不听他们的意见。工作人员和管理者中产生的内部恐惧或不愿意给予和接受反馈会削弱社区反馈的重要性。然而，当工作人员和志愿者在工作生活中亲身体验到提高参与度的好处时，在他们与社区合作的方式中运用这种方法就会变得更容易。本质上，我们需要在内部“言行一致”，对外负责。

如何做？

- 加强领导层、工作人员和志愿者之间、跨部门以及总部和分会之间的内部沟通。例如，通过定期工作人员和志愿者会议（抽时间进行双向讨论）或内部通讯
- 提供基于技能的培训，例如沟通和协助技能，并将这些技能纳入职务说明中，并在招聘时评估这些能力
- 为工作人员和志愿者建立内部反馈机制，领导层欢迎反馈，对提出的问题采取行动，并将其用作改进的工具。例如在[在线调查](#)与整个非洲的国家红十字会志愿者分享，询问他们在 COVID-19 疫情期间的志愿工作经历²⁹。
- 国家红十字会规划过程应为工作人员和志愿者提供积极参与（包括战略、年度计划和新项目）的时间和空间
- 国家红十字会志愿者和成员组成应反映社区的多样性，并努力塑造可信形象，确保任何边缘化、处于危险或代表性不足的群体都纳入志愿对象。

学习文化

良好的问责意味着不再重蹈覆辙。然而，这需要建立一种学习和分享的文化，记录过去的成功和失败，所有人都能轻松获得，并在整个组织和合作伙伴之间广泛分享。

如何做？

- 开发一个信息管理系统，以确保以前干预措施的最佳做法、经验教训、评价、监测数据、评估和社区反馈随时可用于为未来项目和行动的设计提供信息
- 当事情不顺利时，调查原因，并在组织内广泛分享所学知识，以便其他人能够从经验中吸取教训，避免重蹈覆辙。

项目中社区参与和问责的最低限度行动



1 需求评估和环境分析

1. 搜索社区的现有信息
2. 让社区参与规划评估
3. 向志愿者简要介绍评估目的以及如何清楚、诚实地沟通或提供相关培训
4. 花时间了解环境、人们的需求和能力
5. 包括如何以最佳方式让社区参与需求评估的问题



2 规划和设计

6. 社区成员和关键利益相关方必须参与规划项目,包括男人、女人、男孩和女孩以及边缘化或风险群体
7. 在实施之前,与社区和其他利益相关方反复核对计划,以确保其符合需求和期望
8. 在项目计划和预算中纳入社区参与和问责活动及指标,概述如何共享信息、支持社区参与和管理反馈



3 实施和监测

9. 定期与社区成员分享项目相关信息,使用最佳方法接触不同群体
10. 使社区积极参与项目管理和指导,包括边缘化和风险群体
11. 收集、分析和回应社区反馈,确保人们知道如何提问、提出建议或提出对项目的疑虑
12. 根据社区反馈和监测数据,定期审查和调整项目活动和方法



4 评价和学习

13. 让社区参与规划评价和讨论结果
14. 询问社区成员是否对项目感到满意,项目是如何实施的,以及可以改进的地方

有用的工具

工具 5: CEA 工作计划模板

工具 6: CEA 预算工具

工具 7: CEA M&E 工具

工具 10: 行为准则简介

工具 13: CEA 评估工具

工具 14: 志愿者问答表

工具 15: 反馈工具包

工具 16: 专题小组讨论 (FGD) 指南

工具 17: 社区会议工具

工具 18: 选择标准的参与式方法

工具 19: 沟通方法模型

工具 20: 退出战略指南

模块 4 项目中的社区参与和问责

本模块涵盖从评估到最终评价的整个项目周期中整合社区参与的 14 项最低限度行动。提供如何实现每项行动的实用指南，并提供支持工具的链接。这些行动可整合到任何技术部门的任何类型项目中，并可用作检查表，确保项目保持良好的社区参与度。

请记住：

- 并非所有 14 项行动都是新的——大多数国家的红十字会已经在其项目中实施了其中许多行动。使用本指南反复核对已经完成的工作，并确定可以改进社区参与的地方
- 如果不是所有 14 项行动都可行，别担心——从小事做起，在现有良好实践的基础上再接再厉，尽可能做到，并逐步完善
- 最好从一开始就让社区参与进来，因为这样项目可以按计划和预算开展。然而，如果项目已经开始，请使用本指南评估现在可以加强或增加哪些行动以提高社区参与度
- 此处的行动和指南适用于应急行动，但要认清在响应的早期阶段，14 项行动可能会让人应接不暇，本指南的下一模块概述了在时间有限时应重点采取的关键行动
- 定期评估是否会出现任何意外的负面后果。例如，通过大规模食品分发破坏市场稳定，或通过与政府分享反馈意见，或在社交媒体上讨论敏感问题，使社区面临风险。

以合乎道德的方式收集和使用社区数据

所有社区数据都需要以合乎道德的方式收集、存储和使用，包括评估、反馈机制、监测和评价数据。这包括：

数据保护：安全可靠地存储人们的个人数据，并且不会危及人们的安全、尊严或隐私。遵循国家红十字会的数据保护政策或查看[ICRC 数据保护手册³⁰](#)或[IFRC 的数据保护政策³¹](#)

知情同意书：受访者需要在访谈前给予知情同意书。知情同意书意味着他们了解为什么要收集他们的信息，以及如何使用这些信息，他们需要参与多长时间，他们的保密权和退出权。

有关[道德数据收集的关键标准和做法](#)列表，请参阅[IFRC 的项目/方案监测和评价指南³²](#)（第 20 页）和[IFRC 评价框架³³](#)。

评估和环境分析

评估阶段社区参与和问责的最低限度行动支持公开、参与式和透明的评估，并确保评估充分了解社区环境、需求、优先事项和能力。

1 搜索社区的现有信息

评估非常耗时，因此检查哪些数据已经存在值得一做。这可以节省时间和资金，有助于消除不必要的问题，建立对社区环境的认识，并防止社区评估疲劳³⁴。

我该怎么做？

» 在内部查看

- 在内部查看类似地点以前的项目和行动的需求评估、环境分析、监测数据、社区反馈或评价
- 与分会工作人员和志愿者交谈，了解他们对如何了解社区功能和问题的看法
- 查看“运动”文档库和资源：
 - 要查看 IFRC 相关信息，请转至<https://go.ifrc.org/>
 - 要访问业务学习仪表盘，请转至<https://go.ifrc.org/preparedness#operational-learning>
 - IFRC 文档库<https://media.ifrc.org/ifrc/document-library/>
 - 社区参与中心<https://www.communityengagementhub.org/>

» 从外部查看

- 要求其他机构或政府分享任何报告或数据
- 从外部查看任何联合需求评估、评价、利益相关方数据或公开可用的研究。查看：
 - 与受灾社区沟通网络 (CDAC) 的媒体和电信发展前景指南<https://www.cdacnetwork.org/media-landscape-guides>
 - IASC 问责和包容门户<https://aap-inclusion-psea.alnap.org/resources-iasc>
 - ACAPS<https://www.acaps.org/>
 - 救援网<https://reliefweb.int>
 - 人口健康研究www.dhsprogram.com
 - 联合国网站提供特定领域的国家概况，例如粮农组织 (FAO) 负责食品安全、人道主义事务协调办公室 (OCHA) 负责应急响应、世界卫生组织 (WHO) 负责卫生等。

工具：[CEA 评估工具](#)

需求评估与环境分析有何区别？

环境分析设法了解社区所在的更宽广的环境。包括社会、政治、环境和经济结构、不同群体的角色和他们之间的权力改变、文化和社会价值观，谁被边缘化或面临风险，以及具有哪些能力。环境分析应该是一个持续的过程，而不是一次性事件

需求评估设法了解社区当前的需求和优先事项，包括帮助规划项目的问题

这两个过程都需要确保方案被社区接受并产生积极、持久的影响。然而，它们不是单独的过程，可能会重叠。

● “运动”示例

辅助分类数据和环境分析是了解残疾妇女在获得身体康复服务方面面临的障碍的关键

当一项全球研究发现，使用身体康复项目 (PRP) 中心的女性比男性少时，尼日尔 ICRC 的 PRP 团队决定调查这是否是尼日尔出现的问题，如果是，原因是什么。该团队分析了国家医院骨科收集的服务用户数据，该数据显示，2018 年在 PRP 中心注册的男性患者多于女性患者。为了了解原因，该团队与残疾妇女和女孩进行了半结构式访谈和专题小组讨论。他们透露，尼日尔缺乏妇女赋权以及认为残疾妇女能力有限的态度，导致妇女形成了内部认知障碍，她们觉得自己没有能力或资源对自己的医疗需求做出独立选择。该小组与残疾妇女举办了一次研讨会，以分享和验证报告的结果，并制定行动计划来解决这些障碍。通过分析按性别和年龄分类的现有数据，PRP 团队能够确定问题，然后使用主要数据收集来找出原因。



尼日尔, 2006 年 IFRC 开始在尼日尔分发 2,030,000 顶长效驱蚊蚊帐，以保护 350 万儿童免受疟疾侵害。© John Haskew / IFRC

社区成员可以就开展评估的最佳方式提出建议,标记需要注意的任何问题或权力改变,包括接触边缘化群体的最佳方式。这有助于顺利评估,并从一开始就在社区中建立自主权。

我该怎么做?

» 首先与社区沟通

- 与社区领导、代表和社区志愿者会面,讨论如何进行评估,包括时间、方法以及如何接触不同群体
- 与各种各样的社区代表交谈,以确保评估不会遗漏群体或将任何人置于危险之中
- 开始收集有关社区环境的信息,包括在场的不同群体、权力改变以及领导是否值得信任
- 询问其他组织是否在社区中进行了任何评估
- 了解社区成员帮助开展评估的方案(如果不会影响结果),例如作为数据收集者
- 与其他利益相关方(如地方当局或非政府组织)讨论评估计划和结果。

评估前与社区分享的信息清单:

- 介绍国家红十字会及其任务——不要假设每个人都知道红十字红新月
- 解释评估目的以及接下来会发生什么
- 通过诚实对待限制来管理期望。例如,如果项目得不到保证或仅限于一个部门,或者评估可能要在项目开始后较长一段时间进行
- 解释人们期望的工作人员和志愿者行为
- 解释人们如何提问或引起关注,并提供详细信息,以便人们在需要时联系国家红十字会
- 明确参与评估是自愿行为,不会影响一个人是否获得支持。

工具:[CEA 评估工具](#)[志愿者问答表](#)

塞拉利昂红十字会从一开始就建立社区自主权

当塞拉利昂红十字会（SRCS）开始与社区合作时，第一步总是自我介绍。志愿者致电地方当局、社区领导、妇女组织领导、青年代表、伊玛目和牧师，分享他们自己和国家红十字会的信息、项目以及他们想做什么，并请社区代表分享他们对情况的看法以及他们的偏好和期望。这提高了可持续性和增强了社区自主权。例如，尽管基于社区的埃博拉健康项目现已结束，志愿者们仍在社区积极鼓励安全和健康的行为。斯里兰卡红十字会（SLRCS）项目总监解释道：“我们探讨了很多关于可持续发展的话题，对我来说，可持续发展不是最后的补救措施，而是从一开始就要做好规划。一旦让某个人参与进来，这个人就会知道，要为其提供影响决策、提供意见、提出想法的空间，社区参与度也会提高。”



塞拉利昂, 2017 年塞拉利昂红十字会的 PSS 志愿者为受洪灾影响的人举办了一次小组 PSS 会议。作为应对措施的一部分，塞拉利昂红十字会对埃博拉疫情期间已经部署的志愿者进行了培训和再培训，并将他们部署到多个领域提供支持，包括提供心理社会支持。© Katherine Mueller / IFRC

向工作人员和志愿者简要介绍评估目的以及如何清楚、诚实地沟通或提供相关培训

工作人员和志愿者需要能够清楚、诚实地回答社区问题，避免对他们将获得的支持提出期望或做出虚假承诺。良好的沟通技巧也能为与社区的关系奠定良好的基础。

我该怎么？

» 准备评估团队

- 向所有工作人员和志愿者简要介绍评估目的、过程、如何使用数据以及接下来会发生什么，以便他们回答社区的问题，避免提高期望值。这应包括（重新）简要介绍《行为准则》、防止性剥削和性虐待以及反欺诈和腐败。使用防止性剥削和性虐待 (PSEA) 手册³⁵
- 为工作人员和志愿者提供良好沟通技巧以及如何回应反馈的培训或刷新这方面的认知。使用为期一天的良好沟通技巧和反馈处理培训课程³⁶
- 考虑培训团队如何以公正的方式与特定群体沟通，例如残疾人、儿童、边缘化群体，或如何通过口译员沟通
- 工作人员或志愿者应接受适当培训，以安全谨慎地开展与人们交流冲突、保护、性别和多样性相关敏感问题的的工作³⁷
- 评估小组应性别均衡，讲任何当地语言，并得到社区的认可和信任。

工具： **10** 行为准则简介 **14** 志愿者问答表



特立尼达和多巴哥红十字红新月对评估采取谨慎态度

当特立尼达和多巴哥红十字会进行情况和环境分析以更好地了解移民的需求、技能和能力时，他们吸取了两个宝贵的教训。首先，在进行调查时，国家红十字会收到了许多支持请求，超出了他们的能力范围。然而，评估小组在进行研究时曾花时间一对一地向社区成员解释，这些讨论并不是对支持的承诺，而是国家红十字会学习和解决最弱势群体问题的机会。因此，人们对国家红十字会保持信任，人们愿意参加随后的项目。其次，通过与委内瑞拉长期移民接触并建立关系，红十字会能够与难以信任的社区拉近关系。阅读[完整案例研究³⁸](#)。

志愿者和社区因缺乏信息而感到沮丧

在乌干达，志愿者被派往南苏丹为难民进行户口登记。志愿者没有被告知登记的目的，因此无法向社区解释为什么要记录他们的详细信息。这提高了社区中人的期望值，当国家红十字会回来分发物品时，那些没有收到任何东西的人感到非常愤怒和沮丧。在专题小组讨论中，一名男子说：“每个人都登记了，但只有一些人得到了帮助——如果不想帮助我们，为什么要获取我们的详细信息？”因此，国家红十字会向所有业务部门的志愿者推出了社区参与培训。

特立尼达和多巴哥 特立尼达和多巴哥红十字会团队为该国 COVID-19 食品安全计划准备幼苗。© TTRC / IFRC



花时间了解环境, 包括人们的风险和能力

不了解“大局”的项目往往会失败, 或者更糟, 产生意想不到的负面后果³⁹。环境分析应该是一个持续的过程, 以监测局势的演变及其对项目的影响。

我该怎么?

» 环境分析的内容是什么?

- 社区人口统计和概况
- 分析所有社区领导、群体和协会的信息
- 不同群体之间的权力改变, 包括决策者和被排斥或边缘化的人
- 人们之间的社会凝聚力和信任水平
- 性别和多样性在人类生活中发挥的作用
- 分析社区中的任何冲突或紧张局势
- 社区中的文化和信仰, 特别是项目相关问题
- 社区中的现有能力和优势
- 提供服务的其他机构的利益相关方分析

» 如何进行环境分析

- 以上信息可通过辅助数据、专题小组讨论、关键线人访谈、社区分析、直接观察等方式收集。一些有用的工具包包括:
 - [应急工具包中的 IFRC PGI 提供工具进行 PGI 分析](#)⁴⁰
 - [ICRC 安全访问框架和实用工具箱](#)拥有利益相关方分析和冲突与暴力分析相关工具⁴¹
 - [IFRC 增强的弱点和能力评估](#)提供绘图和季节性日历工具⁴²
 - [数据分析师认证 \(CDA\) 协作式学习的冲突感知与公共卫生突发事件](#)⁴³包括绘图和评估工作表。
- 了解环境需要时间和感知。考虑提出的问题、提问方式、向谁提问以及谁在听或看。不要让任何人面临伤害或侮辱风险。当地志愿者可以成为宝贵的指导和信息来源。

工具: [13 CEA 评估工具](#) [16 FGD 指南](#)

了解月经的文化和实际环境证明至关重要

为了改进灾难中的月经卫生管理 (MHM) 支持, 瓦努阿图红十字会 (VRCS) 参加了一项研究, 以更好地了解社区中的月经情况。专题小组讨论以及与妇女和女孩的深入访谈得出了许多重大发现, 而在简单的需求评估中可能会忽略这些发现。例如, 妇女和女孩反映, 如果男性知道她们正在经期, 她们会感到羞耻和尴尬, 所以有私人区域进行清洗很重要。MHM 试剂盒也需要与其他非食品物资分开分发, 而不是由男性分发, 这样妇女和女孩就可以提出问题。月经期间的限制性做法, 如不能做饭、旅行或照料花园, 可能会限制妇女参与参加分发、疏散中心的公共烹饪或重新种植花园等活动的能力。了解这种文化有助于 VRCS 改进其防灾准备和应对计划。阅读[完整研究](#)⁴⁴。



瓦努阿图, 2018 年 瓦努阿图红十字会开展了研究, 以确定加强规划和干预措施的机会, 以支持妇女和女孩在遇到灾难时进行月经健康管理。这项研究旨在确定当地首选的纳入 MHM 工具包的项目, 并探讨月经在瓦努阿图灾难环境中可能影响 MHM 的社会文化方面问题。© 瓦努阿图红十字会

这确保将共享信息、促进社区参与和管理反馈的有效方法纳入项目计划和预算。

我该怎么做？

» 作为需求评估的一部分收集的社区参与信息⁴⁵

- 人们的需求、意见和优先事项
- 识字率
- 可信的信息来源 - 人员和渠道
- 社区的信息需求
- 访问通信设备
- 参与活动或获取信息的障碍
- 社区会议和活动的频率和类型 (以及谁出席、谁发言, 以及谁被排除在外)
- 家庭和社区的决策过程
- 分享反馈和提出投诉的首选方式
- 知识、能力和信念
- 对国家红十字会的认知和信任

» 如何收集数据

- 包括数据收集方法, 使人们能够公开谈论其需求和优先事项, 例如专题小组讨论或关键线人访谈。调查只允许人们在预设选项之间进行选择, 因此可能会遗漏重要信息
- 有些群体在别人面前说话可能会感到不自然, 所以请单独和他们说话——例如, 年轻女性在长辈面前说话可能会感到不自然
- 所有数据应按性别、年龄和残疾状况分类, 以便更好地了解不同群体的不同需求和偏好。[PGI 工具包](#)⁴⁶提供这方面的指导
- 不要收集过多不必要的信息。大型评估不仅耗时, 还会给社区带来压力, 并提高对即将开展的项目规模的期望

» 如何分析数据

- 一起分析需求评估和环境分析数据。常用的数据分析模型包括利益相关方分析、SWOT 分析或问题树分析。[IFRC 的分析框架](#)⁴⁷帮助指导团队完成收集和分析信息的过程。虽然该框架为应急行动而开发, 但是也可用于项目, 同时提供一种有用的方法来整理和存储数据, 并确定所收集信息中的任何差异或趋势
- 分析评估数据时, 请注意:
 - 数据中的任何差异 - 评估是否提供对社区环境、需求和能力的良好理解, 以及如何与不同群体进行最佳互动? 如果否, 可能需要对社区进行随访以收集缺失的数据
 - 是否有群体遗漏 - 是否有群体出现在社区中, 但数据中没有显示? 如果是, 可能需要进一步努力与这些群体沟通
 - 不一致 - 不同群体的需求、偏好或能力是否存在差异? 例如, 男性社区领导是否向其他群体列出不同的优先事项。这些问题需要在参与式规划中加以解决。

工具: [13 CEA 评估工具](#) [16 FGD 指南](#)

土耳其红新月会评估社区对 COVID-19 的需求和认知

为了了解难民和当地社区的信息、态度和做法 (KAP)，以及他们对 COVID-19 的信息需求以及受信任的首选沟通渠道，土耳其红新月会 (TRCS) 在 IFRC 的支持下，于 2021 年 3 月至 4 月开展了 KAP 评估。该评估有助于 TRCS 了解人们对 COVID-19 的认知、看法和行为，并用于帮助国家红十字会改进其工作。了解人们已经听到的信息，他们对此做出的反应，以及他们为什么会抗拒改变，这将有助于 TRCS 准备有效、有针对性的信息，与社区进行对话，并促进积极的行为。评估还可以了解人们对 COVID-19 疫苗的认知和态度，以及他们接种疫苗的意愿。此外还提出了一些问题，确保风险沟通和社区参与活动惠及所有群体，不会无意中造成或加剧现有的紧张局势和不平等。阅读[完整报告](#)⁴⁸。



土耳其, 2021 年 Nezila 是一名 64 岁叙利亚难民，住在土耳其加齐安泰普。她被问及对土耳其红新月会通过欧盟资助的紧急社会安全网 (ESSN) 项目提供的现金援助的需求和满意度。

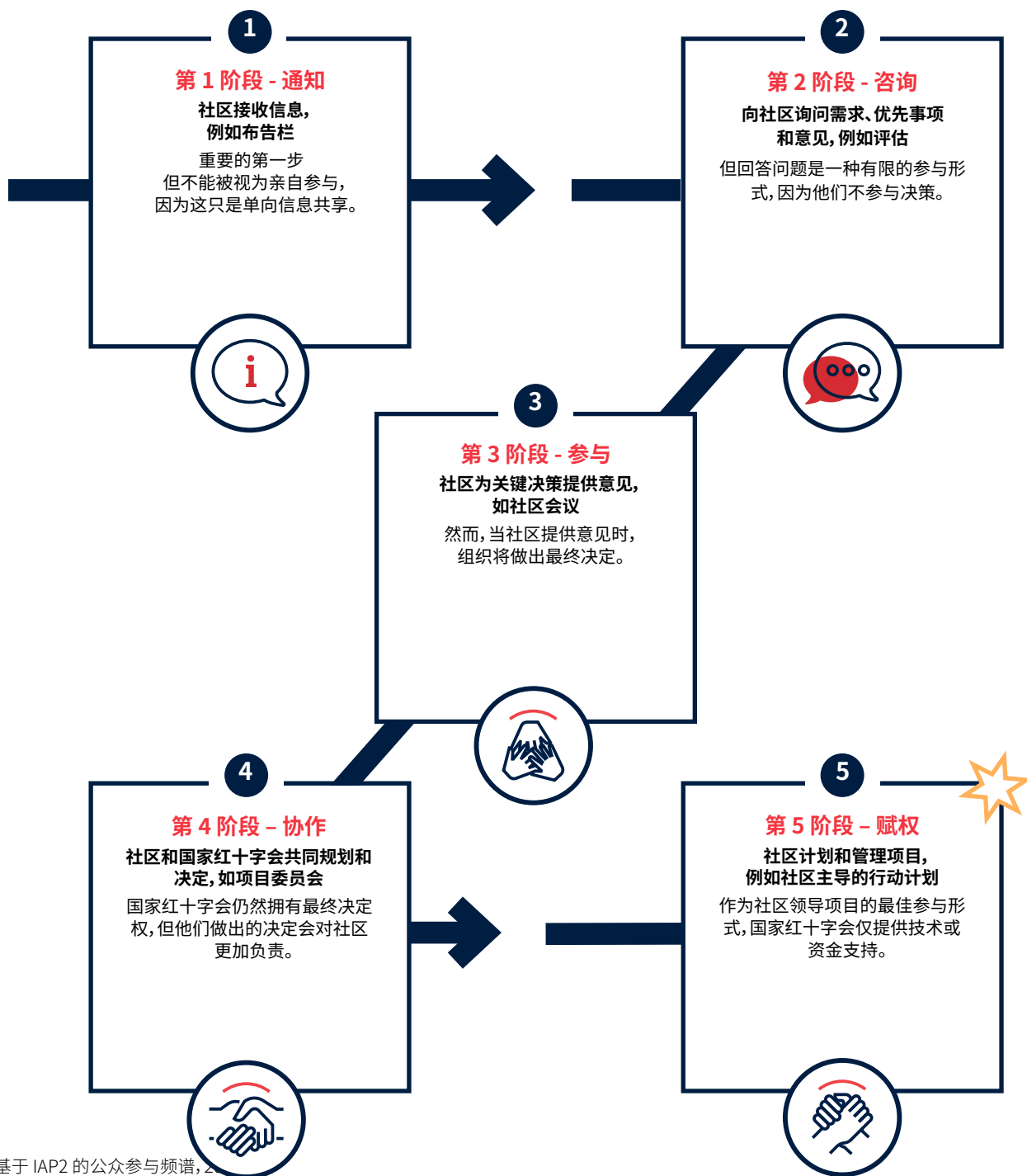
© Irem Karakaya / IFRC

规划和设计

在规划和设计期间，社区参与和问责的最低限度行动支持社区在规划项目中发挥有意义的作用，并确保将社区参与活动纳入项目计划和预算。

社区参与度——您当地的国家红十字会在哪里？

可能的社区参与度取决于环境。不过要实话实说，并经常督促自己提问：“在设计和管理这个项目时，我还能做些什么，让社区发挥更大的作用和提供更多发言权？”



基于 IAP2 的公众参与频谱，2008年

社区成员和关键利益相关方必须参与规划项目, 包括男人、女人、男孩和女孩以及边缘化或风险群体

与社区一起设计的项目更有可能满足他们的需求并顺利运行。这也会建立信任和自主权, 从而支持可持续发展。相反, 在没有社区参与的办公室中设计的项目可能不被需要或接受, 这会浪费时间、资金和精力。

我该怎么做?

» 留出时间让社区参与规划过程

- 通常分配给规划的时间太短, 没有时间参与 (参见第 56 页的参与挑战框, 了解相关解决方案)
- 首先与正式和非正式领导讨论计划, 并寻求他们的帮助, 与更广泛的社区建立联系。无法会见那些公认的领导可能会导致敌意和不信任, 从而延缓实施并破坏与社区的关系
- 但请不要只与领导交谈, 因为不能保证他们真正代表所有社区成员的需求。只与领导交谈**不是**社区参与, 将使国家红十字会面临偏袒某些群体的风险, 加剧现有的不平等, 并赋予已有的强大势力更多权力
- 利用通过环境分析形成的理解来计划让不同群体参与进来的最佳方式。例如, 如果身体残疾的人很难参加社区会议, 请考虑通过其他方式让他们参与, 例如在家中进行访谈
- 利用社区志愿者掌握的当地信息来规划项目
- 在规划过程中与其他利益相关方和合作伙伴协调, 如政府、非政府组织和地方组织

» 参与式方法

- 不同的技术部门有以下参与式方法:
 - [建立安全住房意识的参与式方法](#)⁴⁹
 - [加强社区卫生和急救](#)⁵⁰
 - [增强的弱点和能力评估](#)⁵¹
 - [ICRC 参与式技巧活动挂图](#)⁵²
 - [参与式卫生和环境卫生改造](#)⁵³
 - [儿童卫生和环境卫生培训](#)⁵⁴
 - [社区主导的全面环境卫生管理](#)⁵⁵
 - 参见 COVID-19 指南中的儿童保护将儿童作为合作伙伴来保护⁵⁶
 - 关于人道主义行动中的问责和表现的主动学习网络 (ALNAP) 和重建与发展集团 (Groupe URD) [人道主义现场工作人员参与手册](#)⁵⁷提供许多有用、详细的指导和参与式方法示例
- 使用您所在部门最熟悉的方法, 或遵循以下参与式规划的一般步骤。其中包括上述方法中的一些工具的链接, 这些工具最容易适应任何技术领域。

工具: [16 FGD 指南](#) [17 社区会议工具](#) [18 选择标准的参与式方法](#)

让社区参与项目规划和建立自主权的步骤

1 共同确定解决方案及其优先级

- 展示评估结果,并确认国家红十字会对主要需求和优先事项的理解是否准确
- 集体讨论满足主要需求的潜在解决方案。有用的工具是[弱点和能力评估\(VCA\) 工具包中的问题/解决方案树](#)⁵⁸
- 让社区成员首先提出解决方案,这样他们就不会受到组织建议的影响,他们可能会将组织视为“专家”
- 按照以下标准共同评估每个解决方案:
 - 可能的影响程度
 - 如果有实施解决方案的资源,例如资金、技术专长、时间、材料。如实了解项目在这些方面的局限性
 - 如果解决方案是对社区现有做法和能力的补充并以其为基础构建
 - 可以持续到项目结束后,即不需要资金或技术专长也能维持
 - 不会对环境造成负面影响
- 如果不同的群体有不同的优先事项,则通过讨论或投票程序,商定一份要关注的重点解决方案的最终清单。



2 商定项目成果、活动、角色和责任

- 询问社区他们希望在项目结束时看到的成果
- 规划实现这些成果所需开展的活动,并讨论:
 - 谁将负责哪些活动?
 - 所需资源以及谁能提供这些资源
 - 实施的时间表和顺序。是否存在季节限制或即将举行的选举等活动?
 - 用于接触特定群体的任何选择标准和目标方法(有关这方面的更多指导,请参见紧急情况模块中的第 89 页)
 - 外部利益相关方将扮演什么角色?活动如何建立在现有工作的基础上?
- [提高安全住房意识的参与式方法\(PASSA\) 的活动 6“变革计划”](#)⁵⁹或卫生和环境卫生行为改变的参与式方式(PHAST) 提供一个不错的工具来规划活动并与社区成员商定角色和责任
- 讨论如何衡量进展,并根据社区期望商定一些指标。[PASSA 的活动 8“监测计划”](#)⁶⁰提供与社区一起制定监测计划的工具
- 讨论社区成员是否可以进行一些监测,但是如果他们会被更广泛的社区视为“警察”或“间谍”,则不讨论
- 讨论项目结束后会发生什么,以及社区接管活动需要的支持。



3 商定国家红十字会和社区将在项目期间如何合作

- 规划社区将如何参与项目管理。要讨论的问题包括：
 - 是通过现有委员会和代表参与，还是需要为该项目设立新的委员会？
 - 如果设立新的委员会，将如何选择成员，以便每个人都有代表？有关与社区委员会合作的指导，请参见第 64 页
 - 如何保持更广泛的社区参与？通过哪种方法，多久一次？
 - 其他利益相关方应如何参与？
- 讨论应共享哪些项目信息、多久共享一次和通过哪些渠道共享
- 商定如何收集、回应社区反馈并采取行动。有关反馈机制的更多信息，请参见第 103 页。



约旦, 2014 年约旦大约有 1200 万人口，却接纳了约 500 万难民和移民工人。全国各地居住着大量巴勒斯坦人、伊拉克人和最近的叙利亚人。自 3 年前冲突发生以来，已有 120 万叙利亚人从叙利亚进入约旦，其中 80% 的人生活在约旦社区的难民营外，许多人生活艰难。© IFRC

社区参与式评估可了解移民需求和能力

厄瓜多尔红十字会 (ERC) 使用社区参与式评估方法来了解不同移民群体面临的问题, 并与他们一起规划符合实际情况的相关整体方案。参与式评估使社区能够分享他们的知识并找到解决问题的方法。ERC 组织了包括成人和儿童以及省级委员会的参与式评估研讨会, 以确保干预措施由项目团队、社区和分会共同设计。性别考虑贯穿始终, 例如通过平衡男女参与和收集分类数据。成人研讨会采用一系列活动, 包括一场名为“家庭-社区”的会议, 让参与者能够确定问题和挑战、原因和关系, 以及解决这些问题的行动。儿童研讨会利用游戏来探索他们对自己、家庭以及与接待社区的关系的看法和情感。每次研讨会前, 都会向与会者提供关于会议目的、如何使用信息、接下来会发生什么以及自愿参与的信息。还与与会者举行会议, 分享研究结果。阅读完整报告⁶¹。

利用合作生产提高难民和寻求庇护者服务

AVAIL 项目⁶²由英国、意大利、爱尔兰和拉脱维亚红十字会和 IFRC 负责, 利用合作生产的方式, 让难民和寻求庇护者参与设计服务, 并倡导改变政策和态度。例如, 在苏格兰格拉斯哥, 英国红十字会 (BRC) 让之前有过庇护经历的人参与帮助为新移民设计研讨会。合作设计研讨会⁶³使用虚构人物来了解不同身份如何以不同方式经历庇护过程。每个参与者都创建了一张地图, 以可视化其人物旅程, 包括积极和消极的体验和情绪。然后, 参与者分享了他们的地图, 并讨论了人物将从红十字会获得更多信息和支持的关键阶段。类似的方法被用于为新到威尔士的难民和寻求庇护者合作设计和提供生活技能课程⁶⁴。

坦桑尼亚社区参与监测社区卫生服务

坦桑尼亚红十字会使用社区计分卡方法, 将决策者、社区领导、舆论领袖、服务提供者和不同社区群体聚集在一起, 以监测和改进卫生服务。每个参与者都评估各自在提供社区卫生服务方面的作用, 并对各自的表现进行排名。然后共同讨论和商定分数, 并确定改进步骤。制定行动计划, 明确角色和责任, 每季度进行一次审查。阅读完整报告⁶⁵。

在实施之前, 与社区和其他利益相关方反复核对计划, 以确保其符合需求和期望

这有助于发现任何潜在问题, 形成广泛的社区自主权和认识, 并防止与其他机构重复。

我该怎么做?

» 分享和讨论计划

- 在社区会议上提出计划并征求反馈意见
- 在布告栏上张贴计划, 并可通过热线电话或志愿者提供反馈
- 要求社区委员会或代表与人们讨论计划, 并向国家红十字会提供反馈
- 在与政府和其他机构的协调会议上分享计划, 以检查重复情况并确定合作机会。

工具: **17** [社区会议工具](#)

● “运动”示例

在伊拉克分发前反复核对月经卫生管理工具包的内容

伊拉克红新月会 (IRCS) 此前已根据伊拉克国情调整全球月经卫生管理 (MHM) 工具包, 但决定在一个省分发之前进一步检查是否需要任何区域性改变。IRCS 与法国红十字会 (FRC) 一起, 与妇女和女孩进行了专题小组讨论, 以反复核对 MHM 工具包中的物品列表。调查结果显示, 根据年龄和妇女生活在城市还是农村地区, 需求存在重大差异。例如, 女学生喜欢一次性卫生巾, 从而不必携带使用过的卫生巾回家清洗; 而农村的妇女和女孩则喜欢可重复使用的卫生巾, 因为她们前往市场的机会有限。阅读[完整案例研究](#)⁶⁶。

参与挑战和解决方案

挑战

解决方案

没有时间咨询社区——提案将于下周提交

- 在少数几个地方利用专题小组讨论和关键线人访谈进行为期一天的快速社区咨询
- 如果分会具备相关技能和经验,他们可以主持协商会并分散工作量
- 咨询社区志愿者的意见
- 通过电话与主要社区代表交谈
- 使用在线方法获取反馈,如 WhatsApp 或社交媒体
- 在人们可以使用 Jitsi 等应用程序访问互联网和智能手机的情况下,举行虚拟专题小组讨论⁶⁷
- 使用来自相同位置的任何辅助数据
- 提高捐赠提案的灵活性,要么说计划将在更广泛的社区协商后更新,要么包括灵活的预算项目,如“社区项目”,可用于满足社区需求。

我们没有资金在提案制定期间咨询社区

- 设立一个可用于社区咨询的小额基金,一旦获得资金,即可补充
- 如果分会具备相关技能和经验,他们可以在分会附近进行咨询,从而降低成本
- 使用在线方法获取反馈,如 WhatsApp 或社交媒体⁶⁸
- 通过电话与主要社区代表交谈
- 在人们可以使用 Jitsi 等应用程序访问互联网和智能手机的情况下,举行虚拟专题小组讨论

没有进入社区的实际权限,例如冲突或 COVID 限制

- 通过电话与主要社区代表交谈
- 使用在线方法获取反馈,如 WhatsApp 或社交媒体
- 在人们可以使用 Jitsi 等应用程序访问互联网和智能手机的情况下,举行虚拟专题小组讨论
- 使用来自相同位置的任何辅助数据
- 与社区志愿者合作,他们可以进行项目咨询

项目成果已由捐赠方确定,因此毫无灵活性可言

- 如实说明限制,如果捐赠方说资金只能用于健康相关活动,请向社区解释这一点
- 记录社区反馈,并与捐赠方分享,以帮助说服他们灵活应对社区的要求
- 利益相关方分析可以确定其他机构或政府能否满足项目之外的需求。

挑战

解决方案

领导不希望我们与社区中的其他人交谈

- 向社区领导解释, 国家红十字会有其必须遵守的基本原则
- 与社区领导合作, 但也要使用各种方法与整个社区沟通。在海地, 项目委员会由社区领导组成, 还举行了社区会议, 以更广泛地分享决策和收集反馈意见
- 向该社区的志愿者征求关于如何说服领导允许更广泛参与的建议
- 征求其他利益相关方的意见, 如社区组织或已经在社区中工作的非政府组织
- 建立反馈机制
- 解释咨询每个人的意见是捐赠方的要求。

如何确保妇女有意义地参与

- 为妇女搭建单独的参与空间
- 考虑性别角色和动向。例如, 避免在女性准备膳食或做家务的时候开会, 询问女性参加会议可能面临的障碍以及如何克服这些障碍, 例如在会议期间提供儿童保育服务
- 鼓励社区中的男性支持女性参与
- 确保女性能够有意义地参与, 例如, 她们能够自如地在会议上发言, 她们的贡献得到重视。

如何确保边缘化或风险群体能够参与

- 创建较小的小组, 让个人有机会在没有更具发言权或影响力的成员在场的情况下发言
- 向决策者宣传这些群体的意见很重要, 应予以考虑
- 如果需要专业沟通, 例如手语, 请与残疾人或老年人组织合作
- 为行动不便或视力障碍的人选择方便可达且安全的会议场所
- 支持护理人员参加会议。

人们的需求与我们的专业意见相冲突, 例如, 他们要求的供水方法不适合他们的环境或可持续发展

- 积极倾听社区的问题和折中方案
- 就问题进行一次开放式谈话, 并解释为什么国家红十字会不愿实施所要求的解决方案——即, 这对人们没有帮助或无法持久
- 解释存在哪些替代方案, 并询问社区是否愿意尝试新方法。提供示例或演示新方法
- 请采纳了提议的解决方案的其他社区分享经验。

在项目计划和预算中纳入社区参与和问责活动及指标, 概述如何共享信息、支持社区参与和管理反馈

这有助于确保社区参与不会被遗忘或被视为一个独立的项目。

我该怎么做？

» 将社区参与活动纳入项目计划

- 至少包括以下活动：
 - 让社区了解项目进展、活动、变更或延迟, 包括将与谁共享哪些信息、通过哪些方法共享、由谁共享以及何时共享
 - 建立和维护促进社区定期、有意义地参与决策的流程, 包括谁将参与、如何参与、何时参与以及参与解决哪些问题
 - 收集、分析和回应社区反馈, 确保人们知道如何提问、提出建议或提出对项目的疑虑
- 对于某些项目, 可能还包括其他社区参与相关的活动, 例如：
 - 支持社交和行为改变沟通的活动, 如监测疾病认知的反馈机制或移动影院和广播节目, 以增长见识并鼓励更安全的做法
 - 支持与社区快速共享信息的活动, 这些活动可以挽救生命、降低风险并减轻灾难、危机或疾病爆发的负面影响
 - 支持社区领导的关于国家红十字会无法解决的优先事项问题的宣传活动。

工具： **5** [CEA 工作计划模板](#)

» 将社区参与指标纳入监测计划

- 监测社区参与活动是否按计划进行, 是否有效, 并支持项目以负责任的方式开展
- 有关要包括的核心指标的一些示例, 请参见下文。

工具： **7** [CEA M&E 工具](#)

» 将社区参与成本纳入项目预算

- 社区参与并不一定成本高昂, 而且可以根据可用资金调整方法
- 所需预算将取决于所使用的方法, 但通常项目预算应包括以下方面的资金：
 - 社区参与和问责培训或进修
 - 志愿者每日津贴和社区走访燃油费
 - 社区中的研讨会、专题小组讨论和会议
 - 社区反馈机制
 - 正在使用的任何通信工具, 如广播或电视播放时间、移动影院、海报和传单打印、布告栏、短信费用、社交媒体等。

工具： **6** [CEA 预算工具](#)

ICRC 将社区参与和问责纳入经济安全项目

ICRC 的经济安全 (EcoSec) 项目制定了将对受影响人群负责原则纳入其项目的实用指南。EcoSec 组织的所有培训都包括社区参与和问责,关键绩效指标也包括在分发后监测等监测工具中。如果 EcoSec 团队通过合作伙伴开展工作,他们将确保合作伙伴工作人员也了解并有能力实施“最低限度实际行动”,以确保对受影响人群负责。包括提高合作伙伴工作人员的认识,提供额外的物质资源,使合作伙伴能够花足够的时间和反复拜访受影响人群,使用不同的沟通方法,并建立有效的反馈和投诉机制。



哥伦比亚, 2012 年 ICRC 团队组织了两天的疫苗接种和研讨会,以解释如何作为经济安全项目的一部分妥善照顾动物。ICRC 从 3 个多小时车程以外的最近城镇携带必要的设备。© ICRC

项目部门的社区参与和问责指标

(有关更多选项, 请参见[工具 7:CEA M&E 工具](#))

这是一个潜在的项目指标菜单。并非所有这些指标都需要使用, 但重要的是包括一些通过社区成员监测进展的指标。从社区成员收集的数据必须按性别、年龄和残疾状况(至少)分类, 以便发现参与特定群体方面的任何差异。

监测社区参与活动

- # 个/ % 的项目工作人员和志愿者接受了社区参与和问责培训
- 通过环境分析了解项目
- 为与社区分享项目中发生的相关信息而确立的方法数量和类型
- 国家红十字会收到并答复了 % 的项目反馈意见
- 根据社区反馈做出了 # 个项目决策

监测项目部门对社区的问责程度⁶⁹

- % 的社区成员认为项目部门提供的支持目前涵盖他们最重要的需求
- % 的社区成员认为项目提供的支持有助于他们在未来变得更加自力更生/在无人支持的情况下生活
- % 的社区成员认为受到项目工作人员和志愿者的尊重
- % 的社区成员认为项目部门能够良好地进行计划和活动沟通
- % 的社区成员认为他们的意见在项目规划和决策过程中得到了考虑
- % 的社区成员了解项目如何决定哪些人应该获得支持, 哪些人不应该获得支持
- % 的社区成员(包括边缘化和风险群体)知道如何提供项目相关反馈或投诉
- % 的人收到了关于项目反馈的答复

实施和监测

在实施过程中,社区参与和问责的最低限度行动确保社区继续在指导和管理项目方面发挥有意义的作用,定期获得有关进展和活动的信息,并能够提供和接受对其反馈的答复,而且项目能够监测正在发生的情况,并且足够灵活,能够根据反馈进行调整和改进。

9

定期与社区成员分享项目相关信息,使用最佳方法接触不同群体

国家红十字会与社区之间沟通不畅会让人产生挫折感,并限制参与人数。良好的沟通意味着项目可以从宝贵的社区见解中受益,对环境变化或安全问题发出警告,并建立更强大的社区自主权——所有这些都会提高项目的质量和影响。

我该怎么办?

» 应该共享哪些信息?

- 国家红十字会相关信息,包括任务、工作方式、工作人员和志愿者行为准则⁷⁰
- 项目目标和时间表
- 项目活动及其管理和交付方式
- 任何分发的流程,包括何时发生、如何管理以及人们需要遵循的流程
- 延误或挑战详情
- 人们如何参与,包括委员会或代表是谁,他们的角色和责任是什么
- 反馈机制的详细信息,包括如何访问反馈、反馈会发生什么以及人们何时可以得到回复
- 因社区反馈而采取的行动,以及无法做出改变时的解释
- 项目何时结束,移交的内容
- 注意分享的任何信息都真实准确。

» 何时需要共享信息？

- 在整个项目中，应定期与社区分享信息。一条好的经验法则是：
 - 对于持续六个月或更长时间的长周期项目，每月一次
 - 对于仅持续几个月的快节奏项目，每周一次或每两周一次
- 沟通有几个重要的关键时刻：
 - 实施之初。提醒人们项目的目标、活动和时间表，特别是在计划与实施之间存在差距或计划发生变更时
 - 活动开始前，包括分发、施工、诊所开业或者健康或卫生活动
 - 当出现延迟、问题或变更时
 - 特定活动停止时
 - 项目结束时
- 信息应及时共享，以便人们做好准备并采取行动，即不要在分发当天共享相关信息。

» 如何共享信息？

- 在评估和规划阶段使用社区建议的沟通渠道和来源
- 使用清晰、简单的当地语言，避免使用技术术语
- 注意哪些人可能被排除在外。例如，残疾人可以参加会议吗？每个人都有手机吗？男性领导会与女性分享信息吗？是否需要调整信息以适合儿童？⁷¹
- 信息是力量的源泉，所以不要只靠一个人来分享重要信息。找到与整个社区公开沟通的方式，如布告栏或会议
- 考虑沟通渠道的选择可能对人们对国家红十字会的信任和共享的信息产生的影响。例如，使用宗教广播电台可能表明国家红十字会是宗教团体。在当地行政办公室张贴信息可能表明国家红十字会与政府结盟
- 每隔几个月检查一次项目是否仍在用最有效的渠道、方法和语言接触不同群体，并确保信息被接收、理解和有用。

工具：沟通方法模型CEA M&E 工具

» 还需要与志愿者和合作伙伴共享信息

- 社区志愿者必须随时了解情况，以便他们在开展活动时能够准确回答问题
- 与合作伙伴和利益相关方讨论项目开发和活动，以避免重复或冲突活动。

工具：志愿者问答表

由于马达加斯加缺乏沟通, 整个项目陷入停顿

在马达加斯加的水、环境卫生和个人卫生促进（WASH）项目中，因资金迟迟不到位导致一口井未完工，从中了解到沟通不良会影响项目实施。这口井的洞已经挖好，但从后备捐赠方那里获得持续资金方面的延误导致项目无法按计划完成。WASH 项目没有返回社区解释延误的原因，社区认为国家红十字会违背了承诺，于是失去了对该组织的信任。在社区引起的公愤让社区志愿者十分难堪，无法继续挨家挨户进行卫生宣传活动。致力于建造公共厕所的社区成员失去了动力。正如一位男士所评论的：“你先做到，我们就会做到”。然而，当 WASH 团队解释为什么井没有完工时，社区十分理解，并感谢他们的解释。如果 WASH 团队拜访了社区志愿者或给他们打电话解释延误的原因，其余的项目活动本可以继续。

在缅甸供水改造期间, 良好的沟通至关重要

当缅甸红十字会（MRCS）和 ICRC 计划对城市地区的五个地表水池进行大规模翻修时，他们知道与社区保持良好的双向沟通将是项目建造验收的关键。该团队与一系列正式、非正式和宗教领袖举行了会议，然后通过会议和分发一份包括 ICRC 热线电话号码的情况说明书，与更广泛的社区分享了关于 ICRC 和国家红十字会的信息。特别强调的是解释该项目的必要性，并且造成短期中断也值得，包括施工期间替代水源的详细信息，以及社区中的关键联系点。社区还得到了支持，成立了池塘改造委员会，以监督该项目，并在社区与国家红十字会和 ICRC 之间分享信息，包括投诉、问题和改进建议。



10 让社区积极参与项目管理和指导, 包括边缘化和风险群体

社区参与通过快速发现问题、集体解决问题, 并通过社区的全力支持、投入甚至借助各方资源开展活动, 可以帮助项目更顺利地运行。

我该怎么做?

» 为有效参与做准备

- 在规划期间建立并维护商定的参与机制, 例如社区委员会或代表、与不同群体定期举办专题小组讨论、市政厅会议等
- 成功的社区参与需要团队中的每个人都持正确的态度, 因此需要培训工作人员和志愿者, 确保他们理解参与的价值, 并尊重他人。使用[社区参与分会级培训包⁷²](#)。
- 社区参与建立在信任基础上, 因此优先考虑在社区中投入时间, 积极倾听并与他人互动
- 社区志愿者也应该参与决策, 但他们的参与不能代替社区成员。

工具: [16 FGD 指南](#) [17 社区会议工具](#) [20 退出战略指南](#)

» 需要与社区讨论哪些决定?

- 活动应该如何实施, 包括谁应该做什么、在哪里做、何时做、持续多久等
- 任何施工或安装的位置和设计
- 选择标准、目标设定和分配流程
- 任何项目变更, 包括活动、时间表等
- 如何克服挑战, 包括延误、资金限制或活动无法正常开展
- 通过社区反馈提出的问题以及如何采取行动
- 项目结束并移交给社区。

» 与社区委员会合作的技巧

- 检查委员会是否得到更广泛的社区的信任, 并拥有代表所有群体的均衡成员, 即, 不仅仅是老年男性——如果做不到, 则设法与其他群体更广泛地接触
- 如果要成立一个新的委员会, 被选中的人应代表所有群体, 并且性别均衡。理想情况下, 委员会应由社区使用安全和公平的程序选择
- 明确对委员会的期望。书面职权范围可以提供明确的角色, 并且提供有用的参考
- 考虑向委员会提供培训, 例如沟通和反馈技能
- 监督委员会是否正在履行其职责, 并且信息在委员会和更广泛的社区之间流动
- 仍然可以通过开放式社区会议或反馈机制等方式与更广泛的社区进行交流和沟通。

咨询委员会加强土耳其的服务和社会凝聚力

为了确保土耳其红新月会 (TRCS) 社区中心提供与人们需求相关的服务, 每个社区中心都成立了咨询委员会, 成员包括当地社区成员、移民和其他弱势群体。委员会每月召集国家红十字会、地方政府和社区成员召开一次会议。借此讨论如何调整社区中心活动以及向相关利益相关方宣传更广泛的问题。在第一次会议上, 讨论并商定了一页纸报告来解释委员会的目标、职责和工作方式。阅读[完整报告](#)⁷³。

支持、培训和监督社区委员会的重要性

在马达加斯加, 国家红十字会成立了名为 KOIF 的社区委员会。KOIF 确定村庄的需求, 然后确定整个社区优先关注哪些需求。KOIF 制定了一项村庄行动计划, 其中规定社区独自能做的事以及他们需要支持的地方。这些计划在社区会议上讨论, 并得到整个社区的认可。在一个社区中, 这项工作做得很好。KOIF 成员得到了国家红十字会的大力支持, 并接受了培训。他们最终接管了活动管理, 并开始实施自己的计划。例如, 他们完善了村庄和主干道之间的道路, 这方便了人们前往当地市场、学校和医疗机构。然而, 在另一个社区, KOIF 却没有得到支持, 在与社区妇女进行的专题小组讨论中, 很少有人知道 KOIF。一名女性承认自己准备参加 KOIF, 但她解释说, 她将在没有任何提醒的情况下被召集参加会议, 也没有说明她应该扮演什么角色。



马达加斯加, 2021 年马达加斯加红十字会与社区讨论选择标准和目标设定, 作为应对干旱和 COVID-19 的部分措施。© 马达加斯加红十字会

11 收集、分析和回应社区反馈, 确保人们知道如何提问、提出建议或提出对项目的疑虑

反馈有助于项目了解社区认知, 确定哪些方面不正常, 以及如何提高影响。反馈机制也有助于发现和防止工作人员和志愿者的性剥削、性虐待和腐败。

我该怎么做?

» 如果国家红十字会已建立反馈机制

- 在项目中采用反馈机制, 而不是建立新机制
- 与管理反馈机制的团队讨论如何使用反馈机制支持项目
- 对项目工作人员和志愿者进行机制运作方式培训
- 与社区讨论该机制, 包括使用该机制的任何潜在障碍以及可能需要的任何调整
- 在社区中广泛宣传反馈机制。

模块 6 第 103 页提供了建立反馈机制的指导

工具: **15** [反馈工具包](#)



黎巴嫩, 2006 年黎巴嫩红十字会青年志愿者 Sarah Moukarcel 在黎巴嫩山区(靠近贝鲁特)与一名国内流离失所者交谈, 收集数据。许多国内流离失所者留在学校接受援助。黎巴嫩红十字会正在走访社区, 寻找这些国内流离失所者, 确定并帮助满足他们的需求。© ICRC / Marko Kokic

12 根据社区反馈和监测数据, 定期审查和调整项目活动和方法

当通过反馈和监测提出的问题或建议被忽视时, 它会让人感到沮丧, 并可能导致人们脱离组织。需要不断审查和调整项目, 以确保它们仍然相关、有效并满足需求。

我该怎么办?

» 正式和非正式地监测绩效

- 监测项目是否满足人们的需求, 是否找到合适的人, 是否支持自力更生, 并在必要时进行更改
- 监测人们对信息质量、参与度和对项目的影响是否满意, 并在必要时进行更改
- 在正式监测过程中提出问题, 但也可以在社区会议中非正式地提出这些问题
- 每六个月与社区中的关键群体举行一次专题小组讨论不仅是一种很好的核查方法, 还能主动发现任何问题或改进建议
- 将社区反馈和监测数据作为一个常设议程项目在项目组会议上讨论, 包括如何采取行动
- 如果重复提出相同的问题, 仍然需要通过更改项目或向社区更清楚地解释问题无法解决的原因来解决
- 定期(例如每月)与社区志愿者会面, 收集他们在社区听到的任何非正式反馈, 讨论面临的挑战, 并听取他们的改进建议
- 与其他合作伙伴和利益相关方协调一致, 以确定合作机会并避免重复。

工具: [7 CEA M&E 工具](#) [16 FGD 指南](#) [17 社区会议工具](#) [15 反馈工具包](#)

.....

意大利红十字会监测移民的看法, 以改进服务

意大利红十字会和 IFRC 与 Ground Truth Solutions 合作, 监测抵达欧洲的移民的看法。他们制定了一项简短的调查, 对移民进行了测试, 然后进行了改进, 以获取关于移民获取信息的信息; 对庇护制度的理解; 满足基本需求的能力; 安全感; 对红十字会工作人员的信任; 在获得的支持中有发言权的能力; 以及赋权感。志愿者通过面对面访谈收集数据, 在每一轮数据收集后, 与所有团队和移民在内部讨论调查结果。调查和随后的讨论确定了意大利红十字会可以对其服务做出的实际、具体的改进。例如, 移民反映不了解庇护程序, 因此, 接待中心工作人员开始花几天时间每天分享一点庇护程序的信息, 以便移民吸收和更好地理解这些信息。在第一轮数据收集之后, 意大利红十字会独立开展了认知调查, 并将定期收集的反馈纳入其接待中心的管理指南。[阅读完整报告⁷⁴](#)。

在喀麦隆建立反馈循环机制

在喀麦隆, 国家红十字会成功建立了反馈循环机制, 对通过多个渠道收集的数据进行了分析, 并将其用作不断调整和改进 COVID-19 应对措施的工具。在 IFRC 的支持下, 国家红十字会建立了通过社交媒体、国家红十字会热线、志愿者、专题小组讨论 (FGD) 和社区中的关键线人访谈 (KII) 收集反馈的机制。所有数据均使用 IFRC 的 COVID-19 反馈工具⁷⁵强调关键趋势和挑战, 然后团队讨论如何应对。例如, 反馈强调, 一些人不相信 COVID-19 是真的, 因此向志愿者简要介绍如何在社会动员期间在社区中解决这一问题。反馈还提醒 WASH 团队注意人们难以获得安全的饮用水的地方。当年轻人认为 COVID-19 只影响老年人变得显而易见时, 国家红十字会聘请了有影响力的青年来帮助解决这一问题, 并鼓励更多人使用口罩。最后, 反馈被用于打造国家红十字会广播聊天节目关于 COVID-19 的主题和内容, 其中还记录了收到的电话和短信, 并在反馈机制中进行了分析。[阅读完整案例研究⁷⁶](#)。



意大利, 2016 年意大利红十字会志愿者在 Teobaldo Fenoglio 接待中心询问移民的经历和看法。© Emiliano Albensi / 意大利红十字会

评价和学习

在评价和学习过程中，社区参与和问责的最低限度行动有助于确保就如何开展评价咨询社区，并通过社区成员的眼光来评价项目。这些行动与中期、实时或最终评价相关。

13 让社区参与规划评价和讨论结果

这将提高评价的质量，并与社区维持良好的关系，使今后更容易再次合作。

我该怎么办？

» 规划评价

- 评价应被理解为一个客观的过程，旨在确定需要改进的领域，而不是发现错误
- 利用现有的参与机制，让社区参与规划评价，例如社区委员会
- 包括数据收集方法，使人们能够机密、安全地说话

» 与社区讨论的主题包括

- 评价的目的
- 应提出的关键问题
- 数据收集的最佳方法
- 谁需要收集数据
- 何时进行，考虑天数、时间和季节，以及社区成员的要求
- 如何与社区讨论和分享结果
- 任何限制，如因捐赠方要求而必须涵盖的资金或问题

» 涉及的人员

- 与不同的小组讨论，确保没有人被排除在外。例如，一天中有女性不能参加的时候吗？
 - 考虑谁收集评价数据，以及评价数据对人们如何回答问题的影响。例如：
 - 如果评价由项目团队进行，人们是否仍会分享弱点或消极体验？
 - 妇女和女孩能否与男性评价人员自由交谈？
 - 评价人员会说当地语言吗？
 - 评价团队的国籍、宗教或族群是否会导致他们不受信任、被视为有偏见或冲突一方？
-

» 如果可行, 考虑由社区主导的评价

- Indaba 是一个以社区为中心的视频监测和评价工具, 社区可以使用简单易用的应用程序和手机制作自己的视频故事。IFRC 的 PMER 部门已在基准、监测和评价方面试行 Indaba 方法并提供[社区视频的手册、工具和示例](#)⁷⁷
- “最重大的改变”是一种参与式评价方法, 要求社区分享关于他们因项目而看到的重大改变的故事。一起讨论这些故事, 然后社区评价项目对其生活产生的最重大影响⁷⁸
- 使用IFRC 评价框架⁷⁹获取更多指导。

工具: **7** [CEA M&E 工具](#)

» 沟通评价情况

- 确保社区了解评价的目的以及管理期望的后续行动, 因为有时人们会认为评价是对新项目的评估
- 解释评价将如何进行、何时进行、由谁进行, 并向人们保证会对他们共享的信息进行保密
- 确保评价团队经过培训, 能够清晰、恭敬地沟通, 并能够回答评价相关问题
- 每次评价团队与新的一组人交谈时, 他们都应该解释自己是谁以及评价的目的
- 与利益相关方和合作伙伴讨论评价计划。

工具: **19** [沟通方法模型](#)

» 分享结果

- 与社区讨论评价结果和后续行动, 例如通过会议或研讨会
- 在展示评价结果时, 注意不要让任何人公开暴露其观点
- 注意, 通过明确哪些建议可以采取行动, 哪些建议不能采取行动, 结果不会被解释为承诺
- 与同事和合作伙伴分享评价结果, 以确保其他人能够从经验教训中受益, 避免重蹈覆辙。例如, 通过经验教训研讨会。

工具: **17** [社区会议工具](#)

与社区分享评价结果, 为赞比亚红十字会找到解决方案

赞比亚红十字会 (ZRCS) 及其合作伙伴荷兰红十字会 (NLRC) 通过社区会议分享了肺炎减少项目的中期评价结果, 出席会议的有传统社区领导、家长和传统医师。评价中的一项重大发现是, 由于缺乏粘土, 社区没有建造作为项目一部分推广的改良炉灶, 因此 ZRCS 正在考虑放弃这项活动。然而, 通过讨论这些发现, 社区能够提出使用当地可用土壤和材料建造炉灶的替代方法。其次, 社区真正重视这种方法, 并帮助提高社区对该项目的自主权; “我们很高兴 ZRCS 工作人员回来提供项目实施反馈, 大多数时候, 没有人在任何形式的评价或评估后回来找我们。决策是在他们的办公室做出的, 没有与我们社区成员沟通了解我们真正想要什么。”阅读完整报告⁸⁰。



赞比亚, 2013 年1 月, 赞比亚中部因地下水泛滥而流离失所的 1500 人中, 有一对母女在安置营地做饭, 她们将在那里度过接下来的几个月。© Stanley Ndhlovu / IFRC

询问社区成员是否对项目感到满意, 项目是如何实施的, 以及可以改进的地方

如果项目对社区不起作用, 那么它根本就不起作用——无论举办了多少次提高认识的会议, 或者修建了多少井眼。评价不应是捐赠方的一项勾选活动, 而是帮助我们学习和改进的一个重要工具。

我该怎么做?

» 评价中要包括的问题

- 在评价中包括以下问题, 以评价:
 - 项目是否满足了人们的需求, 帮助他们更加自力更生
 - 支持是否相关、及时、有效且高质量
 - 人们是否感到受尊重和有尊严
 - 人们对信息质量、参与度和对项目的影响是否满意
 - 所选择的社区参与方法(如反馈机制的类型)是否有效且适当
 - 如果要重新交付项目, 社区成员是否会对项目进行任何改变或改进
- 使用与项目基准和监测中类似的问题, 以便跟踪一段时间的变化
- 包括一些支持开放式对话的数据收集方法, 以捕捉调查中可能遗漏的方面
- 收集分类数据, 以了解不同群体的体验, 以及是否有人扶持力度不够或被排除在外
- 尝试捕捉社区参与方法对项目质量和与社区的关系的影响。例如, 反馈机制是否有助于更快地发现和解决问题, 或者参与式方法是否有助于项目从更强大的社区投入中受益。

工具: [7 CEA M&E 工具](#) [16 FGD 指南](#)

评价现金项目中的参与和反馈方法

在对尼日利亚东北部现金分配项目的评价中, ICRC 的 EcoSec 团队提出了一些问题, 以评价项目的短期成果和社区满意度, 包括他们参与项目的设计和实施以及对反馈机制的认识。所有受访者都表示, 选择过程是公平的, 但 76% 的人建议社区应该更多地参与进来, 以提高透明度和问责。建议进行随机核查, 以加强今后的甄选过程。调查还显示, 30% 的受访者不了解反馈机制, 这表明需要做出更多努力, 确保所有社区成员都了解这种机制。

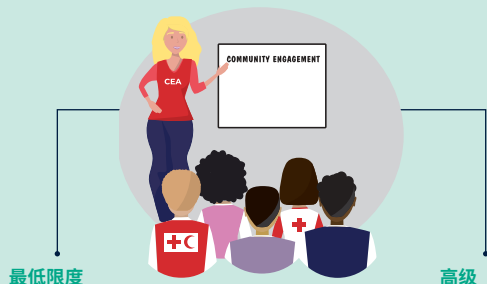


尼日利亚, 2018 年一位女士自豪地展示了调味品业务, 感谢 ICRC 的支持, 她有了安身立命之本。她与家人失去了联系, 在没有支持的情况下, 她不得不以乞讨为生。现在她可以养活自己了。© ICRC

在应急响应行动中让社区参与的十项行动

所有阶段

1 社区参与贯穿整个响应过程



- 向工作人员和志愿者简要介绍 CEA
- 对工作人员和志愿者进行 CEA 培训
- 在业务会议上讨论 CEA
- 确定 CEA 协调人

应急评估

2 了解社区需求、能力和环境



- 辅助数据审查
- 快速需求和环境分析
- 详细的需求和环境分析
- 机构间联合评估

规划应对措施

4 与社区和关键利益相关方讨论应对计划



- 讨论应对计划和工作方式
- 在内部和外部进行协调, 避免在社区中产生挫折感
- 使用参与式规划方法
- 实施前与社区反复核对计划

3 以透明和尊重社区的方式开展评估



- 与社区代表讨论评估计划
- 介绍国家红十字会并解释评估目的
- 向工作人员和志愿者简要介绍评估目的和过程
- 为工作人员和志愿者提供沟通和反馈培训
- 与外部合作伙伴协调
- 与社区核实评估结果

5 与社区讨论并商定选择标准和分配流程



- 解释选择标准和目标设定
- 回应问题和投诉
- 讨论分配流程
- 共同商定选择标准
- 使用基于社区的目标设定
- 与社区一起制定分配计划

6 在应对计划和预算中纳入社区参与和问责活动及指标

最低限度

- 与所有部门一起规划社区参与方法
- 将活动和指标纳入应对计划和预算

高级

- 共同商定选择标准
- 使用基于社区的目标设定
- 与社区一起制定分配计划

响应期间

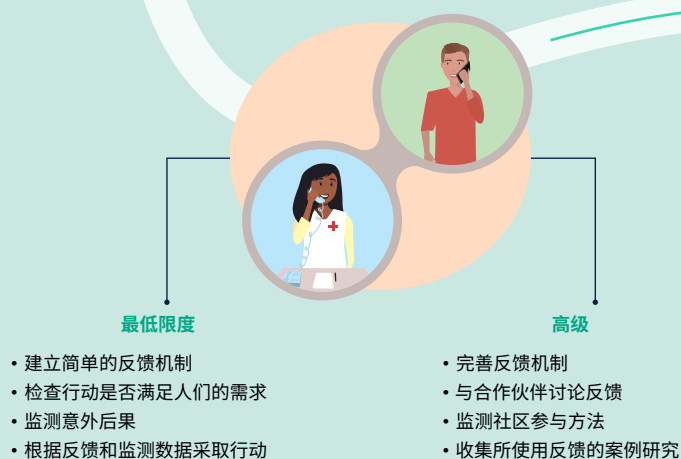
8 支持社区参与制定应对决策



7 定期分享有关社区应对措施的信息

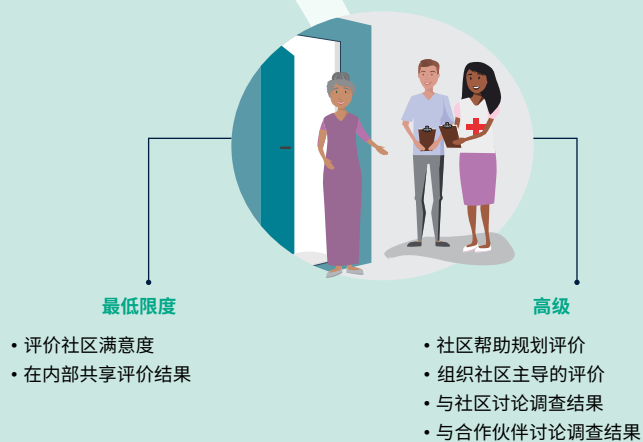


9 听取社区反馈并用于提供应对指导



评价和学习

10 在社区中纳入评价



有用的工具

工具 7:CEA M&E 工具

工具 8:CEA 职务说明

工具 10:行为准则简介

工具 12:CEA 案例研究模板

工具 13:CEA 评估工具

工具 14:志愿者问答表

工具 15:反馈工具包

工具 16:FGD 指南

工具 17:社区会议工具

工具 18:选择标准的参与式方法

工具 19:沟通方法模型

工具 20:退出战略指南

工具 22:制定 CEA 应急计划

工具 23:IFRC 应急行动中的 CEA 标准操作程序

工具 24:CEA 部门和角色检查表

工具 25:紧急情况下的 CEA 应用简介

秘鲁, 2020 年秘鲁红十字会一直在秘鲁首都利马的不同地区向不同的 Ollas Comunes (主要由妇女自行管理的空间, 组织妇女在那里为社区做饭, 优先考虑儿童和老人) 分发食物、厨房用品和用具。这一分发在 Villa Maria del Triunfo 进行。© 秘鲁红十字会



模块 5 应急响应中的社区参与和问责

尽管紧急情况和复杂性日益增加，但让社区参与应急行动仍然很重要、必要，也是可行的。不幸的是，有许多因为没有充分吸引当地居民而导致行动失败的例子，从市场上出售的援助物品，到志愿者和工作人员因社区中萌生的恐惧和误解遭到袭击甚至杀害。

本模块概述应急响应行动中社区参与和问责的关键最低限度行动，以及在时间、能力和资源允许的情况下如何推进行动。它还强调需要注意的共同障碍和挑战，以及有助于支持负责任的应对措施的因素。

什么有助于社区参与应急响应，什么阻碍社区参与？⁸¹

什么有效？	什么支持社区参与？
• 反馈机制有助于确定改进领域 • 当地志愿者的工作将提高社区信任 • 与当地机构和团体合作将提高速度和质量 • 社区参与培训将提高理解 and 能力	• 当工作人员和志愿者了解社区参与的价值时 • 敬业的社区参与工作人员 • 业务经理和国家红十字会领导层的认同 • 当提出要求时，即通过捐赠方或在“运动”承诺中
主要挑战是什么？	什么会阻碍社区参与？
• 以系统和简单的方式收集和分析社区反馈 • 评估不足会限制对当地需求和环境的了解 • 关于行动的双向连续沟通不良 • 社区参与孤立无援 • 评估不佳或标准化、不灵活的响应模型导致提供人们不需要的支持	• 工作人员不知道如何真正参与社区或他们扮演何种角色 • 时间压力和社区参与时间过长的观点 • 实际访问困难 • 缺乏适当水平的熟练、敬业的社区参与人员 • 内部协调不当会造成混乱，给社区带来不切实际的承诺

社区参与准备

在国家红十字会中将社区参与和问责制度化

在紧急情况下让社区积极参与的最有效方法是遵循本指南第三单元中的做法，在国家红十字会内部将其制度化。这意味着共享信息、收集和回应反馈以及促进社区参与的机制早已部署好，工作人员和志愿者已接受培训并随时待命，而不是在时间有限的情况下，必须从头开始准备回应。

将社区参与和问责纳入防灾准备和风险减少措施

红十字红新月在防灾准备和减少风险方面的做法有助于支持积极的社区参与和问责。例如：

- [有效响应准备](#)⁸²评估过程检查国家红十字会的响应系统，包括问责方面的任何差距
- [增强的弱点和能力评估](#)^{<?>}能够支持社区分析所面临的风险，并确定减少这些风险的行动
- [基于预测的融资](#)^{<?>}与社区合作，商定在出现紧急情况的第一个警告信号时应采取的行动，以及谁应该获得支持。

建立可靠的关系后，在这些过程中收集和记录的信息可以帮助确定问责机制中的漏洞，在响应开始时提供有价值的辅助数据，并促进更积极的社区参与。

刚果民主共和国，2019 年刚果民主共和国红十字会志愿者定期与学生联系，提供有关埃博拉以及如何预防其他重大疾病的关键信息。它还为
学生提供向志愿者提问并提供反馈的机会，这些志愿者会在 IFRC 和美国疾病控制与预防中心 (CDC) 建立的社区反馈系统中分享这一信息。©
Corrie Butler / IFRC



如何让社区参与应急响应行动

如何使用此模块

下表提供如何实现所有应急响应行动需要实施的十项行动的指导，以实现社区可接受的问责水平。

根据每项行动，要么是为实现行动而需要采取的最低限度措施，要么是在有更多时间、能力和资源可用时采取的高级措施。

对如何实现每项行动的解释很简短，以便在时间有限时更容易参考。然而，有关实现每项行动的更详细指导，请参见随附的工具或制度化和项目模块

通常**最低限度**措施将适用：

- 响应的早期阶段，即前几个月
- 时间跨度较短、规模较小的紧急情况，即不到六个月
- 国家红十字会内部人员或增援人员的社区参与和问责经验和能力有限的情况
- 为响应提供的资金和人力资源有限时

通常，**高级**措施将适用：

- 随后的响应，即从第三个月开始
- 规模较大或持续时间较长的紧急情况，即超过六个月
- 国家红十字会内部人员或增援人员的社区参与和问责经验和能力保持良好水平时
- 应对措施具有良好的资金和人力资源水平时。



在响应的所有阶段

1 社区参与贯穿整个响应过程

这有助于确保所有工作人员和志愿者充分理解社区参与，并始终融入所有部门。

最低限度, 当能力、时间和资源有限时

» 向所有工作人员和志愿者简要介绍社区参与和问责

应向参与应对行动的所有工作人员简要介绍社区参与和问责，包括他们的职责和行动中使用的不同机制。这将支持所有部门保持步调一致，整合业务。每个人都必须签署《行为准则》，并听取关于防止性剥削和性虐待以及腐败的简介。

工具： [25 CEA 紧急情况简介](#) [24 CEA 部门和角色检查表](#) [10 行为准则简介](#)

» 在业务会议上讨论社区参与问题

社区参与应成为所有会议的常设议程。这包括讨论社区参与的质量、任何差距、需要与社区讨论的关键问题以及如何解决通过社区反馈和参与提出的问题。

工具： [23 IFRC 应急行动中的 CEA 标准操作程序](#)

» 确定社区参与协调人

尽管每个人都有责任参与社区工作，但协调人可以帮助确保社区参与不被遗忘并得到适当的整合。此人应具有社区参与经验，拥有适当的能力影响部门领导，并有足够的时间致力于扮演好该角色。理想情况下，应该配备一名敬业的工作人员。

工具： [8 CEA 职务说明](#)

高级, 当有更多的能力、时间和资源时

» 对工作人员和志愿者开展社区参与和问责培训

使用[为期两天的分会级培训⁸³](#)或[为期一天的应急培训包⁸⁴](#)提供社区参与和问责培训。

在马达加斯加培训志愿者有助于建立社区接受度

当马达加斯加红十字会 (MRCS) 在丹麦红十字会 (DRC) 的支持下, 提供无条件现金补助来应对飓风时, 当地志愿者负责进行家访, 收集和分享信息, 倾听和讨论人们的问题、恐惧和谣言。为了做好准备, 团队向志愿者提供了关于项目目的和目标的培训, 以及应向社区成员传播的信息, 以及如何沟通和回答问题。社区志愿者在当地环境方面拥有宝贵的知识, 极大地帮助了这些信息的制定。这确保社区志愿者能够自信、准确地谈论项目, 包括回答有关选择标准的难题。当人们开始怀疑免费提供资金这一事实时, 这一点被证明至关重要。谣言包括这些钱来源“不干净”, 接受现金会让人产生期望、肩负义务或要求偿还。志愿者们能够公开倾听这些问题, 并通过提供现金补助用途相关信息以及人们为什么会收到这些信息来解决这些问题。这有助于让社区对一种新的不同寻常的做法感到放心, 并确保应对措施顺利进行。[阅读完整案例研究⁸⁵](#)。

CEA 的立场为应对巴哈马飓风多里安增加了价值

巴哈马红十字会 (BRCS) 和 IFRC 计划提供现金和代金券援助, 但当 CEA、PGI、IM 和案例管理人员在评估期间与社区进行协商时, 他们发现现金可能不是人们的最佳选择。随着 COVID-19 的爆发, 许多人 (特别是老年人) 对不得不使用自动柜员机 (ATM) 和前往人山人海的市场和商店购买食品表示担忧。相反, 这项行动改为提供食品包裹和热餐, 不仅降低了风险, 还更好地满足了人们接受支持的首选方式。CEA 代表还确保将社区作为实时评价中的关键数据点 (最初未计划任何社区访问), 并支持和倡导分发后监测, 包括对志愿者开展分发后监测 (PDM) 培训以回答问题, 听取并记录访谈期间分享的任何反馈和投诉。



巴哈马, 2020 年飓风多里安过后, 红十字会正在巴哈马支持阿巴科的各个社区。© Robyn-Ryann Barnett/巴哈马红十字会/IFRC

应急评估期间

2 了解社区需求、能力和环境

否则，行动可能无法满足人们的需求，削弱地方能力，或弊大于利。这会有损国家红十字会的信誉，并导致在纠正错误的同时损失时间和资源。

最低限度, 当能力、时间和资源有限时

» 内部和外部辅助数据审查

通过检查国家红十字会已经掌握的有关受影响地区的信息，节省时间和资源，减少社区评估疲劳。例如，以前的项目或行业

» 快速需求和环境分析

通过简单、快速的方法，如直接观察、辅助数据、关键线人访谈和与当地志愿者交谈，获取对需求、优先事项和环境的基本了解。与不同的社区代表和团体交谈。基本分析应包括：

- 提供支持的主要需求和最佳方式
- 社区领导是谁，他们是否值得信任
- 主要社区团体和协会
- 其他利益相关方，如其他非政府组织、地方当局
- 人口统计和社区概况，包括生计、宗教、贫困水平、性别角色、族群、文化水平、所讲语言以及任何边缘化或风险群体
- 社区的主要能力和优势，以及如何支持和利用这些能力和优势作为应对措施的一部分
- 社区中的主要沟通渠道，人们需要哪些信息，以及他们认为如何才能自如地向国家红十字会提问或提出疑虑。

工具：13 [CEA 评估工具](#)

高级, 当有更多的能力、时间和资源时

» 深入的环境和需求分析

展开快速需求和环境分析，以更深入地了解情况。有关环境分析的更多指导，请参见第 46 页。

» 考虑机构间联合评估

在较大规模的紧急情况下，可以与其他机构一起进行联合需求和环境分析。这可以节省时间和资源，减少社区中的评估疲劳。

获取印度尼西亚所需信息的不同方法

印度尼西亚红十字会 Palang Merah Indonesia (PMI) 使用各种不同的方法来收集了解社区和规划有效社区参与方法所需的关键数据。评估中包括了一些关于 COVID-19 疫情和西苏拉威西地震应对措施的问题, 以了解社区中哪些人是值得信赖的信息来源, 包括妇女和残疾人。PMI 还利用在线调查来收集人们对 COVID-19 的看法, 并通过其社交媒体平台 WhatsApp 与所有社区行动团队共享这一信息。由于调查还要求受访者提供人口统计数据, PMI 能够注意到 60 岁以上的受访者只占 1%。为了解决这个问题, 他们与老年人组织了专题小组讨论, 以深入了解他们的需求。通过这些讨论, PMI 发现, 无线电是接收老年人信息的首选方式——快速评估和认知调查可能会遗漏这些信息。关于地震应对措施, PMI 使用政府收集的数据来补充其自有的快速需求评估, 因为其中包括孕妇和儿童等不同群体的信息。这种合作有助于克服地域限制, 并使人们更好地了解不同群体的需求。

用正确的语言交流有助于在菲律宾实现顺利分配

菲律宾红十字会 (PRC) 在应对台风曼格胡特时, 在评估中提出了一些问题, 以了解人们的沟通偏好。当结果显示人们更喜欢用当地方言分享信息时, 他们确保所有社区会议、海报和按户走访都用当地方言进行。评价发现, 这有助于社区接受选择标准并顺利分配。

IFRC 和国家红十字会支持美洲的机构间评估

为了更好地了解委内瑞拉难民和移民的信息和沟通需求, IFRC 和国家红十字会在 15 个国家参加了一项多行为者、机构间评估。评估使用了目标群体的各种咨询、直接访谈、观察、专题小组讨论、在线自管式调查和辅助数据。这些成果有助于各机构共同开发信息共享工具, 防止重复工作。[阅读完整报告并获取使用的所有评估工具。](#)

以透明和尊重社区的方式开展评估

尊重和尊敬他人，公开倾听他们的需求，诚实地回答问题，不要做出虚假承诺或提高未来期望，从而开始与社区建立良好关系。

最低限度，当能力、时间和资源有限时

» 与社区关键利益相关方讨论评估结果

提前与社区中的主要人员讨论评估结果，包括领导、社区团体和协会负责人、红十字红新月志愿者和地方当局。征求如何进行评估以及其他组织是否已进行评估的意见。

工具：13 [CEA 评估工具](#) 17 [社区会议工具](#)

» 介绍国家红十字会和评估目的

组织一次社区会议，提供有关国家红十字会的信息、评估的目的和过程、评估完成后会发生什么、工作人员和志愿者的行为和行准则，以及人们如何提问或提出疑虑。

工具：14 [志愿者问答表](#)

» 向工作人员和志愿者简要介绍评估

向工作人员和志愿者简要介绍评估目的、过程和接下来发生的事情，以便他们能够准确回答问题，避免对回应提出不切实际的期望。向评估小组（包括推动者）（重新）简要介绍行为准则、防止性剥削和性虐待、反欺诈和腐败以及如何管理反馈和投诉。

工具：10 [行为准则简介](#)

高级，当有更多的能力、时间和资源时

» 为工作人员和志愿者提供沟通和反馈培训

为评估团队提供良好沟通技巧和反馈回应培训，包括如何管理期望。使用 [为期一天的良好沟通技巧和反馈处理培训](#)。

» 与外部合作伙伴和地方当局协调

参加外部协调会议，收集其他人正在做什么的信息，讨论评估计划和结果，以确定合作领域，避免重复。这包括参加社区参与和问责协调小组。

» 与社区核实您的评估结果和分析

与社区代表分享评估结果，反复核对其准确性，并讨论任何尚不清楚的问题。

工具：17 [社区会议工具](#)

评估中遗漏的关键群体导致其需求得不到满足

在印度布吉地震期间，要求工作人员和志愿者接近村庄或城市社区的负责人，以评估需求。没有咨询其他群体，社区也没有参与评估规划。由于负责人都是男性，这导致许多群体的需求在回应中被忽视，包括妇女和边缘化的穆斯林和低种姓群体。重要的经验教训是，在进行社区评估之前，必须先了解环境，并咨询不同的群体，从而不会在评估过程中遗漏他们。

公开听取社区意见有助于确定孟加拉国的真正问题

在孟加拉国科克斯巴扎尔，ICRC 举行了社区会议，以了解与 COVID-19 死者管理相关的做法和挑战。会议阐明了雨季洪灾期间维护公共墓地的挑战。这一信息使 ICRC 调整了最初的计划，即分发资料来更安全地管理死者，以便与社区合作解决与洪灾有关的基础设施问题。



孟加拉国，2012 年孟加拉国红新月会志愿者在吉大港泥石流搜救行动中。© 孟加拉国红新月会

与社区和关键利益相关方讨论应对计划

这可以通过确认活动将满足人们的需求、突出任何潜在障碍并确定社区可以在哪些方面提供支持来节省时间和资源。

最低限度, 当能力、时间和资源有限时

» 与社区关键利益相关方讨论应对计划

与大量社区代表(包括领导人、团体和协会负责人、红十字红新月志愿者和地方当局)讨论应对计划。确认活动将满足社区的需求和优先事项,并询问提供这些活动的最佳方式。如果可行,讨论行动结束时会发生什么,以及社区和/或其他利益相关方如何接管活动。

工具: [17 社区会议工具](#) [20 退出战略指导](#)

» 询问社区希望国家红十字会如何与他们合作

与关键社区代表讨论国家红十字会在行动期间应如何与他们合作,包括应如何共享信息、何时共享和共享哪些信息,应如何管理反馈,以及社区参与的最佳方法。让社区参与规划反馈机制,是否需要针对性剥削和性虐待或欺诈和腐败相关投诉采取不同的方法。参见第 103 页上的模块 6。

工具: [16 FGD 指南](#) [15 反馈工具包](#)

» 在内部和外部进行协调,避免在社区中产生挫折感

内部规划会议有助于确保部门计划相互补充,不会导致重复。在向社区做出承诺之前,与财务和物流部门核实任何提供货物或现金的计划是否可行。还应与政府和其他响应者讨论计划,以避免重复,并确定合作和可持续发展的机会。这还可以降低向社区承诺提供违反政府政策的支持的风险,例如,在政府有相应反对政策时提供现金援助。

工具: [24 CEA 部门和角色检查表](#)

高级, 当有更多的能力、时间和资源时

» 使用参与式规划方法

使用参与式规划方法, 如社区研讨会和会议、以人为本的设计、弱点和能力评估或排名等活动、决策树、绘图等。让社区中的所有群体参与规划应对措施。有关参与式规划的更多信息, 请参见第 52 页。

.....

» 在开始实施之前, 与社区反复核对计划

在实施前组织社区会议讨论最终应对计划, 以确保其满足社区需求和期望。这是一个澄清任何误解或不切实际的期望、回答问题并同意社区提供贡献的机会。

工具:  [社区会议工具](#)

.....

● “运动”示例

莫桑比克恢复规划的社区主导方法

莫桑比克红十字会 (CVM) 和 IFRC 采用了社区主导方法来规划 2019 年“伊代”飓风后的恢复工作。这个过程始于一次社区会议, 该会议介绍红十字会, 解释恢复评估过程, 并回答任何问题。志愿者在进行多部门家庭调查之前接受了良好沟通、行为准则和 PSEA 方面的培训。调查中收集的数据通过专题小组讨论、季节性日历、弱点、能力和危害图以及横断面步行进行三角测量。这包括收集信息以帮助规划有效的社区参与方法。随后, 与社区中的不同群体举行了一系列规划研讨会, 以展示评估结果。社区成员对他们希望开展的活动进行了排名。在此期间, 社区还确定了他们可以自己开展哪些活动, 以及在哪些方面需要红十字会的支持。社区成员和红十字会团队制定了一个时间表, 使用按部门颜色编码的图片开展活动, 以确保每个人都能充分参与, 无论其文化水平如何。此阶段还讨论了与社区合作的方法, 其中包括建立社区委员会 (由社区投票, 性别均衡) 和建立反馈机制。双方同意每周与委员会会面, 每月与整个社区会面。委员会接受了红十字红新月基本原则和 PSEA 培训, 并制定了自己的职权范围。通过委员会和联合国世界粮食计划署 (WFP) 运营的免费热线电话提供反馈。阅读完整案例研究。



与社区讨论并商定选择标准和分配流程

社区很少知道援助机构如何或为什么选择谁获得支持,谁不获得支持,参见第 14 页。这可能会导致社区中产生紧张情绪,并导致产生国家红十字会存在偏见或腐败的认知,从而影响工作人员和志愿者安全走访。

最低限度, 当能力、时间和资源有限时

» 解释选择标准和目标设定流程

- 使用一系列渠道和方法,向接受者和非接受者广泛、明确地传达选择标准。这有助于防止谣言和紧张局势升级并威胁走访
- 虽然让社区领导选择谁获得支持通常更容易、更快捷,但这会使国家红十字会面临腐败风险,无法接触到最需要帮助的人。如果社区领导确实进行了目标设定,那么一定要通过检查百分比来验证名单,确保他们确实符合选择标准
- 在公共场所张贴接受者名单有助于提高透明度,帮助发现腐败,但首先要与社区商量,因为这可能会使人们面临暴力或侮辱风险。

工具: **18** [选择标准的参与式方法](#) **19** [沟通方法模型](#)

» 准备好回应问题和投诉

- 必须建立反馈机制,以回应有关甄选过程的问题和投诉。参见第 103 页上的模块 6
- 最常见的投诉可能来自那些认为自己被不公平地遗漏的人,因此可通过明确的程序调查这些情况,并向投诉人解释最终决定。未能处理此类投诉可能会导致失去信任、愤怒,甚至安全事故。

工具: **15** [反馈工具包](#)

» 讨论分配流程

- 向社区代表询问分配的最佳日期、时间和方法。

工具: **24** [CEA 部门和角色检查表](#)

高级, 当有更多的能力、时间和资源时

» 与社区商定选择标准

- 如果可能,与社区商定选择标准,因为他们可能对需求最高的群体或最弱势群体有不同的看法
- 与广泛的群体接触,包括那些不太可能获得支持的群体
- 记住地方权力结构和社会等级,以及它们如何影响人们对选择标准和目标的建议
- 社区可能不同意或不理解为什么需要甄选过程,因此解释为什么国家红十字会无法平等地帮助每个人,例如,资源有限。

工具: **18** [选择标准的参与式方法](#)

» 使用基于社区的目标设定

- 根据具体情况,有可能在整个社区的参与下进行目标设定。这有助于确保流程公平和公开。然而,重要的是首先讨论这个方案,确保人们的安全和尊严不会受到威胁
- 或者,让不同的社区团体和代表根据选择标准确定谁应该获得支持。比起仅依靠社区领导做出决定,这样做的参与性更强,但仍需进行反复核对
- 针对边缘化群体,可以询问他们应该如何做,以免受到侮辱或面临风险。

» 与社区和关键利益相关方一起规划分配流程

- 与社区群体和目标群体讨论分配支持的最安全和最有效的方式,无论是传统的实物还是现金援助
- 请社区帮助管理分配,包括哪些人不应该参与分配。

工具: **24** [CEA 部门和角色检查表](#)

.....

● “运动”示例

使用参与式方法商定尼日利亚现金和代金券援助的资格标准

为了应对洪灾,尼日利亚红十字会 (NRCS) 成立了社区复原委员会 (CRC),以帮助管理现金和代金券援助 (CVA)。CRC 由社区民主选举产生,并提供角色和责任相关培训,包括沟通技能以及问责和诚信的重要性。红十字会和 CRC 成员共同商定了甄选标准,并举行了社区会议,以确保人们广泛接受。CRC 利用摸底调查来确定社区内符合商定标准的人。名单随后被公开张贴在市政厅,社区成员可以在那里查看名单,并在必要时通过 NRCS 免费热线提出质疑。CRC 在向更广泛的社区解释资格标准、管理谣言、收集和帮助回应投诉方面也发挥了关键作用。还与社区成员直接分享了 CVA 资格标准、分配流程以及如何按户走访和社区会议期间提问或投诉的信息。NRCS 收到了 134 条反馈意见,其中有 35 条投诉,主要来自未收到 CVA 的家庭。在这些情况下,NRCS 解释了资格标准的依据,包括有限的资源和接触最弱势群体的需求。

在桑给巴尔实现更佳分配的简单步骤

坦桑尼亚红十字会 (TRCS) 桑给巴尔分会使用简单、廉价的方法,确保在洪灾后向 100 户家庭分发非食品物资时,实现良好的社区参与和问责。当地领导选择了受影响最大的家庭,但 TRCS 进行了家访,以确认他们是否符合选择标准,并向他们发放了带 TRCS 印章和分会协调员签名的卡片。然后,TRCS 通过社区会议、家访和扩音器分享了关于选择标准、分配日期、地点以及如何联系分会提出问题的信息。分发当天,张贴了挂图纸,详细说明了人们将收到的东西和数量,并搭建了一个帮助台,人们可以在此提交反馈表或与志愿者交谈。

6 在应对计划和预算中纳入社区参与和问责活动及指标

如果社区参与不在计划和预算中,那么很有可能会在忙于应对的压力中被遗忘。

最低限度, 当能力、时间和资源有限时

» 与整个业务团队一起规划社区参与方法

这确保每个人都了解社区将如何参与,以及他们所在部门的责任。这对反馈机制尤为重要,因为所有部门都有责任根据收到的反馈采取行动并做出改变,因此工作人员和管理层的认同至关重要。制定一个明确的计划,说明如何在内部分享和讨论反馈意见并采取行动。

工具: 22 制定 CEA 应急计划 24 CEA 部门和角色检查表

» 将社区参与活动和指标纳入应对计划和预算

在应对计划叙述和活动计划中解释如何与社区共享信息、支持参与和管理反馈。应提供指标进行这方面的管理,并在预算中分配资金。

工具: 7 CEA M&E 工具

● “运动”示例

以下是红十字红新月应急行动计划的一些示例,其中社区参与和问责方法进行了完美的整合:

莱索托风灾紧急救援基金 (DREF) 呼吁

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

巴哈马飓风多里安紧急呼吁

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

业务部门的社区参与和问责指标

(有关更多选项, 请参见[工具 7:CEA M&E 工具](#))

这是一个潜在的业务指标菜单。并非所有这些指标都需要使用, 但重要的是包括一些通过社区成员监测进展的指标。从社区成员收集的数据必须按性别、年龄和残疾状况(至少)分类, 以便发现参与特定群体方面的任何差异。

监测社区参与活动

- 已向 # 位 / % 的负责该行动的工作人员和志愿者简要介绍社区参与和问责
- 通过需求评估了解行动
- 通过环境分析了解行动
- 根据地理位置, # 个不同社区团体和代表就应对计划进行了咨询
- 确立的方法数量和类型, 以与社区共享有关行动中发生的情况信息, 包括选择标准(如果正在使用这些标准)
- 社区参与管理和指导行动的机会数
- 收集社区反馈确立的方法数量和类型
- 根据社区反馈做出了 # 个业务决策

监测业务部门对社区的问责程度

- % 的社区成员认为业务部门提供的援助目前涵盖他们最重要的需求
- % 的社区成员认为受到业务部门工作人员和志愿者的尊重
- % 的社区成员认为业务部门能够良好地进行计划和活动沟通
- % 的社区成员认为他们的意见在行动规划和决策过程中得到了考虑
- % 的社区成员了解业务部门如何决定哪些人应该获得援助, 哪些人不应该获得支持
- % 的社区成员(包括边缘化和风险群体)知道如何提供行动相关反馈或投诉
- % 的人收到了关于行动反馈的答复

实施期间

7 使用针对不同群体的最佳方法, 定期与社区分享有关应对措施的信息

不与社区分享有关应对措施的信息可能会导致谣言、不切实际的期望以及社区与国家红十字会之间的信任破裂。

最低限度, 当能力、时间和资源有限时

» 通过多个渠道不断分享有关应对措施的信息

系统地分享关于业务计划、进度、活动、选择标准和分配流程、延误和挑战以及人们的权利和权益信息。宣传反馈机制和任何社区参与机会。使用多个沟通渠道, 因为一个渠道无法涵盖每个人, 并确保信息清晰、简单且使用当地语言。确保社区志愿者也随时了解情况, 以便他们能够与社区分享准确的信息。有关更多详细指导, 请参见课程模块第 61 页。

工具: 19 沟通方法模型 14 志愿者问答表

» 在响应结束时与其他支持来源进行明确沟通

清楚地沟通行动何时结束、移交的内容、社区在遇到问题时可以联系谁, 以及持续支持的来源或转介。工作人员和志愿者也应随时了解情况, 以便他们准确回答社区问题。在没有提醒的情况下结束行动, 可能会伤害国家红十字会与社区之间的关系。

工具: 20 退出战略指南

高级, 当有更多的能力、时间和资源时

» 检查和审查沟通方法

定期检查业务部门是否使用最受信任的首选渠道、方法和语言, 以接触不同的群体, 以及共享的信息是否被接收、理解和有用。随着紧急情况改变带来影响和情况进展, 可能需要调整沟通方法。

工具: 7 CEA M&E 工具 19 沟通方法模型

孟加拉国红新月会克服 COVID-19 给沟通造成的障碍

传统上,孟加拉国红新月会(BDCRS)会使用面对面的方法与社区沟通。然而,当 COVID-19 限制人们见面时,国家红十字会不得不扩大社交媒体的使用。国家红十字会监督其社交媒体帐号上的评论,以了解人们的具体关注点,并创建后续帖子来解决他们的问题。例如,当 BDCRS 在其 Facebook 页面上宣布疫苗接种活动时,人们对注册和资格标准产生了很多疑问,因此后续帖子回复了所有细节问题。在公开分享之前,会向 BDCRS 和 IFRC 工作人员、志愿者及其家人和朋友发送帖子和消息,以检验他们是否了解,并根据需要进行调整。BDCRS 的 Facebook 页面是一个“经 Facebook 验证”的疫情信息来源,每个帖子平均覆盖 87,372 人。帖子包括带有文字的图片、动画、专家参与的 Facebook 直播会议,以及其他鼓励人们注册接种疫苗并提供信息的视频。从公众处收到的问题将得到解答,或拨打孟加拉国政府的疫苗接种热线咨询。

马拉维的良好沟通有助于解决社区领导的腐败问题

在针对复苏项目的专题小组讨论中,马拉维红十字会(MRCS)意识到了社区领导人在分配名单上更换姓名的问题,而马拉维不愿抱怨的文化更是雪上加霜。因此,作为飓风应对措施的一部分,国家红十字会采取了三项简单措施来阻止这种情况的发生:

1. 志愿者接受了社区参与方法的培训,包括人们的权利、与社区分享哪些信息以及如何收集和回应反馈
2. 举行了提高认识会议,以解释应对措施的目标、谁将得到支持、分配的物品以及人们如何私下分享任何投诉或疑虑。志愿者们也在帐篷间分享了这些信息
3. 建立了反馈和投诉机制,包括建议箱、电话线和与 MRCS 志愿者面对面交流。在所有分配过程中还建立了服务台,以便能够快速捕捉和解决当天的任何问题。

通过确保人们了解他们的权利和权益,以及他们如何安全和机密地投诉,MRCS 能够防止社区领导的若干腐败或恐吓情况。除了向所有志愿者开展培训外,MRCS 现在还向社区领导提供简要介绍,以确保他们了解 MRCS 的任务和对腐败的零容忍态度。[阅读完整案例研究。](#)

通过确保社区参与,与国家红十字会共同努力克服出现的任何问题,最终可提高业务成效。不让社区参与会导致自上而下的方法、缺乏信任以及潜在的安全和走访问题。

最低限度, 当能力、时间和资源有限时

» 让社区参与制定关键决策

制定方法,如定期社区会议或专题小组讨论,让社区参与有关行动的关键决策。咨询社区中具有代表性的阶层,包括男性、女性和任何边缘化群体。例如,就如何实施活动征求建议,讨论任何建筑的位置和设计,就选择标准和目标受众征求意见,决定保留或削减哪些活动,以及如何回应通过反馈提出的问题。有关更多指导,请参见课程模块第 64 页。

工具: **16** CEA FGD 工具 **17** 社区会议工具

.....

高级, 当有更多的能力、时间和资源时

» 让社区积极参与管理和指导行动, 包括支持社区主导的活动和解决方案

建立机制,将更多决策权移交给社区,例如通过社区委员会或支持社区主导的行动计划。讨论正在进行的业务问题,并征求社区对关键决策的意见。检查委员会是否受到信任,并履行其作为社区与国家红十字会之间桥梁的角色。有关社区参与的更多信息,请参见第 64 页,有关在疫情应对期间支持社区主导解决方案的更多信息,请参见第 122 页。

.....

» 与社区一起制定退出计划

组织与社区代表和成员的规划会议,讨论行动结束后的情况,并商定退出计划。

工具: **20** 退出战略指南

.....

印尼社区行动小组规划自己的 COVID-19 应对活动

Palang Merah Indonesia (PMI)——印尼红十字会定期通过社区行动小组 (CBAT) 在社区开展工作。这些志愿者团体被训练成灾难中的第一响应者,并作为国家红十字会与更广泛社区之间的纽带。为了支持社区自行负责对 COVID-19 做出响应,PMI 向 CBAT 提供了现金补助,他们可以根据社区的具体需要使用现金补助。PMI 提供了一系列可以使用补助的活动,包括接触者追踪、健康促进、口罩和洗手站生产、消毒或监测,但如何使用资金取决于社区。CBAT 使用 Zoom 和 WhatsApp 接受了定向和在线培训,其中包括关于补助、预算和监测以及预防 COVID-19 的指导。为了确保社区充分参与这一过程,PMI 还向 CBAT 成员提供培训,让他们了解如何从更广泛的社区获得投入、建议和投诉,以及如何使用补助。

利用当地能力规划和管理利比亚的分配

利比亚的黎波里的 ICRC 持久回报项目设立了社区工作组 (CWG),帮助规划和监督基本家庭用品的分配。在家庭登记过程中分发了一份详细说明职权范围的传单,以确保 CWG 目的的透明度,并要求人们自行提名。ICRC 利用与 CWG 的会议,分享评估结果并讨论行动计划。CWG 负责分配的所有后勤安排,包括动员社区和帮助管理期望。他们还支持团队联系社区成员、收集反馈和纠正谣言。主要经验教训包括良好的沟通与 CWG 的联合工作对 ICRC 的接受程度产生了积极影响。社区成员还表示赞赏该组织对干预的局限性坦诚相待。改进建议包括在评估阶段设立 CWG,并确保从项目开始就充分了解社区中的不同群体。



利比亚, 2012 年 ICRC 一名代表在出访期间会见了—个国内流离失所家庭,以评估需求。© ICRC

听取社区反馈并用于提供应对指导

社区反馈对于了解行动是否满足人们的需求以及哪里需要改进至关重要。无论是否建立正式的反馈机制，社区成员都会产生问题、疑虑和建议，因此提供一种管理反馈的方法很重要，否则会导致沮丧和失去信任。

最低限度，当能力、时间和资源有限时

» 建立并维护简单的社区反馈机制

该机制至少应满足以下要求：

- 至少有两个收集反馈的渠道，例如，通过志愿者面对面或由社区代表传递
- 社区中的每个人都应了解反馈机制，并在使用时感到安全和自如，包括男性、女性、男孩、女孩和任何边缘化或风险群体
- 应该提供一种记录反馈的方法，例如 excel 电子表格，并跟踪哪些问题没有得到回应
- 社区成员需要收到对其反馈的回应
- 应在响应团队会议上讨论如何根据反馈采取行动
- 超出国家红十字会授权范围的问题应交由其他组织、政府和合作伙伴解决
- 所有工作人员和志愿者都需要了解反馈机制的工作原理，以及他们在支持反馈机制时发挥的作用和承担的责任
- 反馈机制应该能够安全可靠地处理敏感反馈，例如性剥削和性虐待、腐败或保护问题
- 分析反馈是否来自广泛代表各方的社区，没有人觉得自己被禁止使用该机制。

模块 6，第 103 页，提供反馈机制的详细指导。

工具： **15** 反馈工具包 **24** CEA 部门和角色检查表 **7** CEA M&E 工具 **16** FGD 指南

» 检查行动是否满足人们的需求，并接触最危险的人群

积极检查行动是否满足人们的需求，是否接触最危险的人群，是否以正确的方式提供支持。此信息可以通过正式的监测程序或非正式的社区会议、与代表的会议或与不同群体的专题小组讨论来收集。

工具： **7** CEA M&E 工具 **16** FGD 指南 **24** CEA 部门和角色检查表

» 监测行动是否有任何意外的负面后果

监测应对措施在更广泛的社区中产生的影响,以确保不会出现可能对人造成伤害的意外负面后果。例如,通过选择标准程序使边缘化群体面临更大的风险,或通过粮食分配破坏当地市场的稳定。

» 根据反馈和监测数据采取行动,并用于指导应对措施

在工作人员、志愿者和管理层会议上,将社区反馈和监测数据作为一个常设议程项目进行讨论,留出足够的时间讨论如何调整行动以应对社区提出的问题。

工具: 15 反馈工具包

高级, 当有更多的能力、时间和资源时

» 审查和改进反馈机制

开展专题小组讨论,收集不同群体对反馈机制易用性和信任度的反馈,并讨论如何改进该机制,例如增加额外渠道或加强响应时间管理。审查内部如何针对反馈采取行动,并在协调会议上讨论如何加强反馈的使用。

工具: 15 反馈工具包 7 CEA M&E 工具 16 FGD 指南

» 与外部合作伙伴协调社区反馈

通过电子邮件或协调会议,定期与其他人道主义利益相关方分享反馈信息、报告和/或非敏感反馈数据。必要时,在协调或双边会议上倡导采取集体行动,以解决社区反馈中提出的更广泛的问题。

工具: 24 CEA 部门和角色检查表

» 监测社区参与方法的效果

检查社区参与方法是否有效,社区中的所有群体是否对信息质量、参与度和对行动的影响感到满意,并根据需要进行调整。

工具: 7 CEA M&E 工具

» 收集如何使用社区反馈的案例研究

采集因社区反馈而调整项目和提高影响的示例。

工具: 12 CEA 案例研究模板

巴哈马红十字会设立飓风应对热线

为了应对飓风多里安，巴哈马红十字会 (BRCS) 在 IFRC 的支持下，建立了一条免费、匿名和保密的热线，以回应反馈。该热线于周一至周五上午 9:30 至下午 4:00 开放，由三名工作人员用英语和克里奥尔语提供服务。最初，该热线的设立是为了应对与作为飓风应对措施一部分分发的预付签证卡相关的问题，并通过 BRCS 和 IFRC 工作人员持有的多部手机提供服务。然而，事实证明，这条热线非常受欢迎，它被升级为一条免费热线，可以同时接听多个电话，以确保不会漏接电话。热线的目的是在通话过程中解决每一个问题，并采取了若干措施来提供支持，包括对所有接线员进行培训、制定标准操作程序、向热线高级职员提供项目工作人员的简介和演示，以及准备和定期更新问答。为了确保所有反馈都得到跟踪和分析，BRCS 尝试了几种不同的反馈记录方法，包括 Excel 和 Kobo Toolbox，但最终发现数字反馈表效果最好，因为它允许将反馈记录在一个地方，而不考虑使用的渠道。其他好的做法包括为无法立即响应的反馈建立明确的内部和外部转介途径，以及存储敏感反馈的单独数据库，然后由 PGI 工作人员处理。所有反馈都会在数据库中进行分析和共享，公众也可以进行查看。反馈报告在内部共享，并在协调会议上讨论，后续讨论在社区会议中和通过专题小组讨论进行。[阅读完整案例研究](#)，包括工具和经验教训。

倾听社区观点，以改进刚果民主共和国 (DRC) 的埃博拉应对措施

刚果民主共和国红十字会和 IFRC 在美国疾病控制中心的支持下，建立了一个系统，来系统地收集、分析和处理与刚果东部埃博拉行动有关的社区反馈。在家访和社区会议期间，志愿者用纸质表格记录了疑虑、谣言和问题。反馈数据在当地进行编码和分析，并与当地政府领导的风险沟通委员会、埃博拉应对行动领导以及区域和全球合作伙伴共享，以指导战略讨论和决策。埃博拉应对行动结束时，800 多名红十字会志愿者收集了 100 多万条反馈意见。反馈数据帮助红十字会行动实时回应社区问题和建议，从而建立了对卫生干预措施的信任和接纳度。例如，收到的关于家人需要目睹确认他们的爱人在尸袋中的评论促使红十字会购买了透明袋。使用透明袋还有助于解决人们认为身体部位已经被取出并出售，袋子里装满了石头或泥土的问题。有关 DRC 中反馈机制的更多信息，请参见[人道主义实践网](#)和[全球健康安全期刊](#)³⁶中的文章。

帮助台帮助埃塞俄比亚分配救济物品

埃塞俄比亚红十字会 (ERCS) 在加拿大红十字会的支持下，利用干旱应对措施来尝试管理社区反馈的新方法。国家红十字会在其分配计划中增加了一个反馈台。社区成员在分配前了解了反馈台相关信息，志愿者接受了以下培训：如何收集和回应反馈、问题和投诉以及如何记录这些信息以便稍后进行分析。还建立了一个系统，在每月监测实地考察期间跟踪问题。一个常见的投诉是提供的支持不足，因此 ERCS 能够利用这些反馈来证明增加向每个家庭提供的金额是合理的。国家红十字会还借此机会再次解释了选择标准和面临的资金限制。[阅读完整案例研究](#)。

评价和学习期间

10 在社区中纳入评价

社区成员应是评价中的关键信息来源。如果行动没有帮助社区复苏,那么不管分发多少援助物品,都不管用。

最低限度, 当能力、时间和资源有限时

» 询问社区成员对行动的意见

询问社区各阶层成员是否对所提供支持的及时性、质量和有效性、提供的方式以及未来行动需要改进的方面感到满意。在评价调查中包含这些问题,或者如果没有制定评价计划,则通过关键线人访谈、专题小组讨论或社区会议提出这些问题。

工具: 7 CEA M&E 工具 16 FGD 指南

» 在内部共享评价结果

与同事分享评价结果,以便其他人能够从经验教训中受益,避免重蹈覆辙。例如,通过经验教训研讨会或通过发送电子邮件向同事提供评价结果。

高级, 当有更多的能力、时间和资源时

» 让社区参与规划评价

询问社区代表和成员进行评价的最佳方式。有关参与式评价的更多信息,请参见第 69 页。

» 组织社区主导的评价

由社区领导并自行执行评价过程。有关参与式评价工具的示例,请参见第 70 页。

» 与社区讨论评价结果

回到社区,与社区讨论评价结果和后续行动,例如通过会议或研讨会。

工具: 19 沟通方法模型

» 与外部合作伙伴讨论并分享评价结果

与外部合作伙伴分享评价结果,以确保其他人能够从经验教训中受益,避免重蹈覆辙。

肯尼亚红十字会干旱应对措施评价非常注重社区体验

肯尼亚红十字会 (KRCS) 使用了一系列工具, 包括家庭调查、专题小组讨论、关键线人访谈和最重大的改变, 来评价作为干旱应对措施提供的现金转账。评价对象包括正式、非正式和宗教领袖、男性和女性、获得支持和未获得支持的人以及其他关键利益相关方。评价中涉及的主题包括:

- 相关性以及现金转账是否满足人们的实际需求
- 应对措施的有效性, 包括安全性, 是否存在滥用或腐败的情况, 人们是否认为目标设定是公平的, 人们是否知道反馈和投诉机制, 他们使用了哪些渠道, 是否收到了回应
- 应对措施的效率, 包括回应是否及时和资源是否充足
- 对获得支持和未获得支持的人的影响, 以及是否存在任何意外的负面后果

以社区为基础的目标设定方法被认为是一项关键成功因素, 所有人, 包括未被选中的人都认为它是公平和透明的。反馈机制也得到了赞赏, 93% 的人表示收到了回复。改进领域包括提供一种系统的方法来获取地方领导分享的反馈, 以及更明确地沟通何时结束转账。[阅读评价, 包括方法。](#)



肯尼亚, 2017 年作为肯尼亚红十字会抗旱措施, Joyce 通过 MPesa 的移动支付在现金转账计划 (CTP) 中获得了 3,000 肯尼亚先令的现金补助。© Pierre Grandidier / IFRC

苏丹, 2021 年

苏丹红新月会通过其流动卫生诊所在洪
灾后参与社区活动

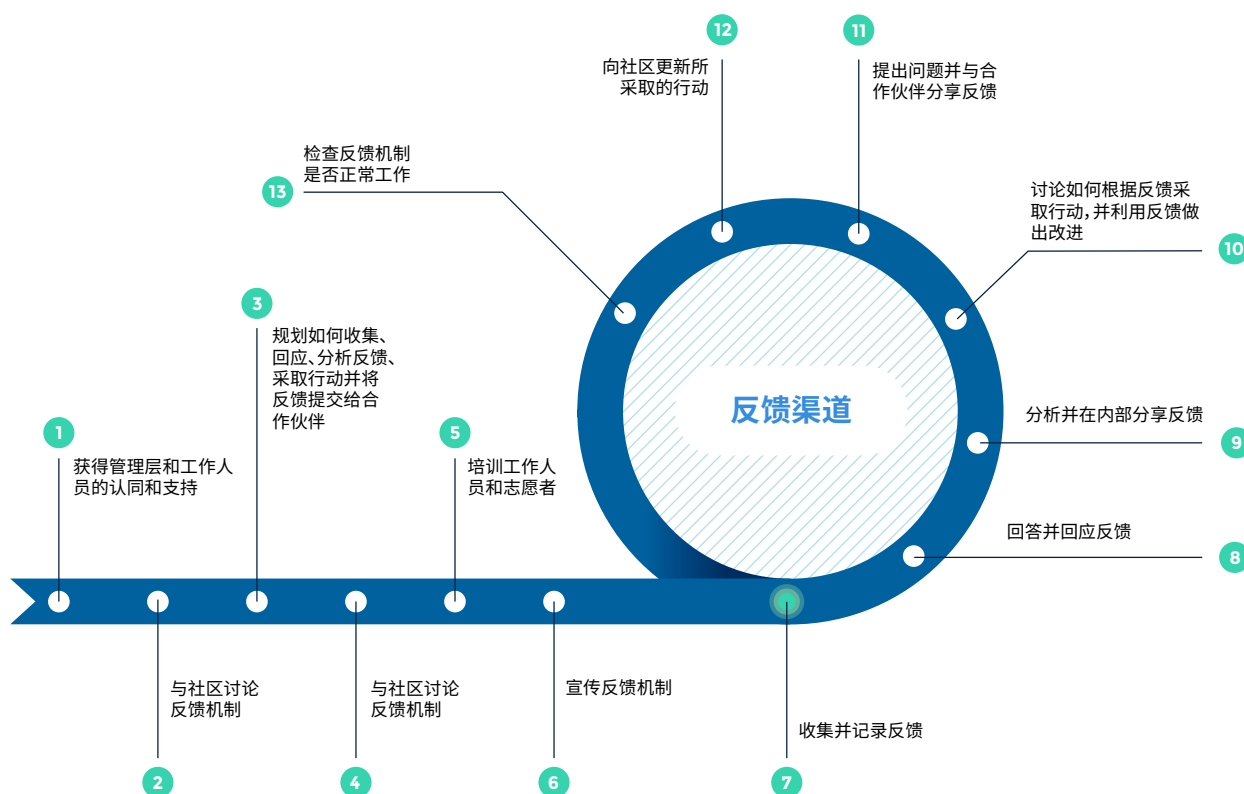
© Anette Selmer-Andresen / IFRC



模块 6 社区反馈机制

反馈机制是一个用于接收、分析社区反馈，做出回应并采取行动的系统，反馈包括投诉、问题、请求、建议、谣言或赞扬。

建立和运行社区反馈机制



反馈可以是关于我们提供的服务和支持，与我们的工作相关的特定主题或问题（例如公共卫生问题），或我们工作人员和志愿者的操守和行为。这包括关于性剥削和性虐待（SEA）和腐败的敏感反馈，以及与暴力或保护问题相关的敏感反馈。可以通过社区成员、工作人员和志愿者之间的对话非正式地接收反馈，也可以通过热线电话、投诉台或社区委员会等渠道更正式地接收反馈。最重要的是，反馈得到了回应并采取了行动。2018 年，Ground Truth Solutions 在 6 个国家收集的证据显示，提供建议或投诉的人中只有不到 50% 得到了回应（见第 15 页）。

为什么反馈机制很重要？

- 通过确定改进领域，反馈机制帮助我们提高了工作的影响，从长远来看，这可以为我们节省资金和资源
- 反馈机制允许我们通过社区的眼光来监测我们的表现
- 倾听反馈并根据反馈采取行动对于人们彼此建立信任至关重要
- 反馈机制充当预警系统，帮助我们在问题升级并威胁实施或我们团队的安全和进入之前解决问题。
- 反馈机制为社区提供一种安全的方式来报告工作人员和志愿者出现的性剥削、虐待或腐败情况
- 反馈机制为志愿者提供一种途径来提出难以回答的问题或投诉
- 人们有权投诉，我们有责任倾听——这体现在《运动行为准则》、《人道主义行动原则和规定》以及关于社区参与和问责的决议中。

●“运动”示例

通过基于路线的援助 (AMiRA) 项目收集在途移民的反馈

移民行动：基于路线的援助 (AMiRA) 项目通过服务点向前往欧洲途中途经布基纳法索、几内亚、马里、尼日尔和埃及的移民提供人道主义援助、保护和信息。在项目实施过程中，布基纳法索和尼日尔红十字会在英国、丹麦和西班牙红十字会以及 IFRC 的支持下，建立了一个三阶段反馈机制，以了解移民对服务点提供的支持的看法和满意度。一旦有人离开服务点，便通过退出调查收集反馈，然后在退出调查数周后进行随访调查，以采集任何改变的看法。最后，对移民退出后的讨论组和后续调查数据进行分析，以加深对调查结果的理解，讨论解决方案，并关闭反馈渠道。问题包括有关服务点的相关性和满意度的服务特定问题。关于他们对红十字会的看法的一般性问题，包括他们是否认为了解可用的服务、受到尊重、红十字会的信任程度、复原力、首选沟通渠道以及自如使用反馈机制。最后，在后续讨论中还提出了开放式问题，以更好地了解人们答案背后的原因。反馈机制得到了 Ground Truth Solutions 的支持，并提供[指导](#)来帮助他人针对在途移民执行这种主动反馈机制。

反馈机制的类型

收集社区反馈主要有两种方式。人们可通过被动反馈机制(例如, 热线电话)与我们联系分享反馈意见, 我们也可以通过主动反馈机制主动征求反馈意见(例如, 专题小组讨论)。**两者都很重要, 最好将主动反馈机制与被动反馈机制结合使用。**



什么是敏感反馈？

敏感反馈是社区成员共享的任何信息，这些信息可能会使他们或其他人面临风险，需要谨慎处理。可能涉及任何违反国家或国际法有关社区安全、尊严和权利的行为，或任何违反我们的行为准则或保障政策的行为。敏感反馈包括：

- **对社区关注问题采取保障措施**

- 收到的关于社区暴力、冲突或保护问题的任何反馈，包括性暴力和基于性别的暴力、儿童安全保护或社区成员或领导腐败。

- **关于红十字和红新月工作人员和志愿者或与人道主义组织有关联的人员的行为的关注问题**

- 性剥削和性虐待 (SEA): 工作人员或志愿者要求以性爱或性服务交换金钱、工作、商品或服务，与儿童 (>18岁) 发生性关系，为性服务付费，或者发生实际或威胁性的性侵犯，无论是通过武力还是在平等或胁迫的条件下
- 腐败: 工作人员或志愿者窃取资金，为家人和朋友提供工作或援助，或贿赂社区成员以换取援助或支持
- 任何其他严重违反我们的行为准则的行为。

此类反馈需要谨慎、仔细和机密地管理，以确保分享反馈的人不会面临受到进一步伤害或报复的风险。它可能必须以不同于其他类型的反馈的方式进行管理，提供单独的报告和记录渠道，并提供特殊的转介流程，确保快速和机密地管理各种情况。在保护和预防 SEA 和暴力方面具有专业知识的工作人员应成为建立反馈机制的团队的一员。参见工具 15: 反馈工具包，[应急指南中的 PGI 最低标准和工具包](#)⁸⁷以及[防止性剥削和性虐待 \(PSEA\) 手册](#)获取更多指导。



墨西哥, 2018 年墨西哥莫雷洛斯的 Juan Jose Valverde Bona (中间) 和其他家庭在 7.1 级地震后接受红十字会的人道主义援助。Daniel Cima / 美国红十字会

建立反馈机制的步骤

以下指南概述为整个国家红十字会、项目或应急行动建立有效的反馈机制的主要步骤。有关如何实施每个步骤的更详细指导在工具 15:反馈工具包中提供。

工具 15:反馈工具包提供所需的指导和工具,以便系统地使用社区见解,以更广泛地改进项目、行动和工作。包括建立基本反馈机制的首要步骤,以及关于如何进行社区认知调查、如何分析定性反馈意见、如何处理敏感反馈以及确保负责任地处理所有反馈的指导。

1 获得管理层和工作人员的认同和支持

反馈机制需要工作人员的时间、资金以及根据社区的意见做出更改的承诺,因此每个人都参与并了解各自的角色很重要。

- 如果管理层支持反馈机制,这将向组织的其他成员发出强有力的讯息。强调反馈机制提供的好处,并指出即使没有反馈机制,社区也会提供反馈,因此最好有一个积极管理反馈的系统,并将其用作改进的工具
- 在会议和研讨会上讨论反馈机制,解释为什么需要反馈机制,并收集关于反馈机制如何工作的意见。
- 尽早让以下关键团队参与:
 - 项目和行动人员,包括分享反馈结果的最佳方式,使其易于理解并采取行动
 - 信息管理,帮助管理和可视化反馈数据,以便用于跟踪和决策
 - IT工作人员,如果需要特定设备或技术
 - PMER,以便将反馈数据纳入监测范围
 - PGI 工作人员,确保采用安全和机密的流程来管理和参考敏感反馈
 - 人力资源和法律工作人员,支持对工作人员或志愿者的性剥削和性虐待 (SEA) 或欺诈和腐败投诉展开调查。

2 与社区讨论反馈机制

让社区参与规划反馈机制至关重要,否则可能会建立一些不起作用、不受信任或社区中所有群体都无法使用的机制。

- 询问人们希望从反馈机制中获得什么,他们提供反馈的首选方式,他们希望如何获得反馈,以及社区中已经存在哪些解决问题的机制
- 并非每个人都希望以相同的方式分享反馈,因此,请与不同群体交流,包括男人、女人、女孩和男孩、老年人、残疾人以及任何边缘化或风险群体
- 与不同的群体谨慎细致地讨论他们分享与 SEA、暴力或腐败相关的敏感反馈时的安全感和舒适感。请参见 [PSEA 手册](#)获取关于[儿童保护](#)的更多指导和政策及资源。

规划如何收集、回应、分析反馈、采取行动并在必要时参考反馈, 以及需要采取哪些措施来成功管理反馈。

» 收集反馈

- 使用社区推荐的渠道, 同时考虑国家红十字会、项目或业务部门在运用时间、资金和人力资源方面的能力
- 从一个或两个渠道开始(最好一个被动渠道, 一个主动渠道), 检查它们是否有效, 如果需要, 逐步建立
- 接收反馈的选项包括服务台、热线电话、志愿者、专题小组讨论、社区委员会、社区会议、社交媒体等
- 考虑哪些社区团体可以访问哪些渠道, 并允许人们安全地分享敏感反馈。

» 回应反馈

- 如果可能, 应立即对反馈作出回应。培训和常见问题指南可以帮助志愿者回答常见问题
 - 无法立即回答的问题应记录下来, 稍后再回答——不要编造答案
 - 响应时间取决于环境, 但不得超过 2 周。敏感反馈应迅速提交并立即采取行动
 - 如果反馈不能付诸行动, 一定要告诉人们这一点, 并解释原因, 否则他们将对机制失去信任
 - 如何提供应对措施取决于社区偏好、反馈类型和国家红十字会的能力。例如:
 - 可以直接回答个人提出的具体问题或投诉
 - 许多人提出的常见问题可以通过社区会议或布告栏公开回应
 - 敏感反馈应始终由训练有素的专家以保密的方式回应
 - 采取行动是最佳应对措施, 因为它表明国家红十字会听取了意见——但请告诉人们采取了哪些行动来增进对机制的信任。
-

» 分析反馈并采取行动

- 所有反馈,无论通过哪种方式收到(例如,通过志愿者面对面或通过热线电话),都应记录在同一位置,以便定期分析趋势。例如,将所有反馈整合到一个数据库(如 excel)中,您可以在该数据库中对不同类型的反馈进行编码,然后跟踪应对措施和行动
- 敏感反馈应单独存储和处理
- 确保所有反馈都安全存储并符合数据保护指南
- 根据地点、年龄、性别等查找差异
- 规划如何讨论反馈并采取行动。例如,它可以是团队和管理层会议的常设议程项目,有足够的时间来呈现反馈趋势并决定如何采取行动
- 应对社区反馈进行监测,并与其他监测数据一起审查
- 定期在国家红十字会中(包括与志愿者一起)分享社区反馈的最新信息。

» 基于反馈的推荐和宣传

- 规划如何参考超出国家红十字会范围或涉及其他机构或组织的反馈。例如,通过在外协调会议上分享反馈或分析其他组织的反馈机制或协调人
- 规划如何在内部参考和管理敏感反馈。这应与相关政策有关,如防止性剥削和性虐待、儿童保护、欺诈和腐败、告密和行为准则
- 分享敏感反馈的人可能需要后续支持,如心理健康和心理社会支持、医疗护理以及法律或社会援助,因此请与 PGI 同事一起绘制推荐专家服务图。有关此方面的更多指导,请参见工具 15:反馈工具包和PGI 工具包和PSEA 手册中的敏感反馈模块。

» 规划资源

- 确保有足够的工作人员成功执行反馈机制,包括反馈处理人员、数据输入和分析。这可能包括在社区工作中听取反馈意见的工作人员和志愿者
- 确定所需的设备和资源,如笔记本电脑、软件、电话、安静的办公空间、交通和培训成本等
- 确保反馈机制能够在可用资源范围内提供,如果不能,则支持更多资源或缩小规模
- 反馈收集团队中有男有女
- 确保至少在行动的前 12 个月有足够的资金。

与社区讨论反馈机制(重新)

重新走访社区,检查计划的反馈机制是否符合人们的期望,并且他们乐于使用。

- 在社区会议或专题小组讨论中讨论建议的反馈机制,并确定需要改进的地方
- 检查任何潜在问题的另一种方式是在会上与社区志愿者讨论反馈机制。

培训工作人员和志愿者

每个人一定要了解反馈机制的工作原理,自己扮演的角色,这样才能顺利执行反馈机制。

- 向所有工作人员和志愿者简要介绍反馈机制的工作原理,以便他们向社区准确解释。解决工作人员担心或害怕反馈会被用来批评其工作的问题,并强调反馈是帮助组织改进的工具
- 对所有参与执行反馈机制的人员进行培训,了解反馈机制的工作原理及其扮演的角色。包括对参与收集反馈的人员进行软技能培训,如倾听和沟通
- 关于保护和 PSEA 的培训可以帮助工作人员和志愿者更好地识别和回应敏感反馈。

巴基斯坦 巴基斯坦红新月会志愿者 Sadia Jamil 在巴基斯坦北部的一家卫生诊所采访患者。Sadia 是 CEA 团队的一员,该团队向受灾群众传播重要信息。根据收到的反馈,红十字红新月可以更好地调整其规划,以确保满足需求。© IFRC



6

宣传反馈机制

社区需要知道反馈机制的存在以及如何访问它。

- 通过社区常用的沟通渠道,如广播、社交媒体、社区委员会、海报、社区志愿者等,宣传反馈机制
- 确保社区了解他们有权提供反馈,即使是负面反馈也受欢迎,因为它有助于国家红十字会改进其服务
- 如果人们抱怨有压力,不会产生负面后果
- 通过明确系统可以回应的反馈类型以及需要多长时间做出回应来管理期望
- 确保人们的敏感反馈受到欢迎,并安全机密地进行处理。

7

检查反馈机制是否正常工作

进行定期检查,以确保反馈机制正常工作,并且人们仍然乐于使用。

- 如果收到的反馈数量随着时间的推移而减少,或者其他监测正在突显反馈机制未提出的问题,这可能预示着该机制没有正常发挥作用
- 寻找从不同地点或群体收到的反馈数量的差异。例如,如果从女性那里得到的反馈较少,这可能表明她们对该机制不满意
- 与社区讨论他们是否对收集、回应反馈并采取行动的方式感到满意
- 包括监测反馈机制表现的指标
- 如果没有收到任何敏感反馈,不要认为这意味着没有——与社区再次讨论这个问题,以检查他们是否认为可以安全地分享此类反馈。



● “运动”示例

国家红十字会内部反馈机制

布隆迪红十字会分会建立反馈机制

在启动社区参与和问责战略后，布隆迪红十字会开始在所有分会设立社区委员会，以管理反馈和投诉，并参与规划分会活动。与分会工作人员和社区秘书举行了一次会议，以确保他们支持社区反馈委员会，讨论如何设立这些委员会并将其与现有分会联系起来，以及如何记录和管理反馈。接下来，与当地领导和社区志愿者领导举行会议，讨论反馈委员会的目的并确保获得他们的支持。之后，与所有社区志愿者和社区成员举行会议，会议商定选出一个由信任的人组成的团队，组成反馈和投诉部门，并在社区中运行一个服务台。然后，他们商定了反馈机制的名称，并讨论了其作用、责任和任务。[阅读报告](#)。

肯尼亚红十字会设立全国热线的经验

前面提到的肯尼亚红十字会关于社区参与和问责制度化的[案例研究](#)还记录了他们建立全国反馈和投诉热线的整个过程，包括关键挑战和经验教训。

扩大国家红十字会反馈机制试点

2014 年，黎巴嫩红十字会 (LRCS) 试行了一条小型热线，以支持英国红十字会支持的现金和代金券援助 (CVA) 项目。最初由灾难管理团队管理，随着电话数量的增加，它很快被移交给 PMER 团队。该机制现已系统化并推广到涵盖大多数 LRCS 项目和行动，呼叫数量每年都在增加。最常见的呼叫包括援助请求、项目相关问题、信息请求、正面和负面反馈以及相对较少的正式投诉。LRCS 通过各种渠道宣传反馈机制，包括短信、社区活动、海报和传单以及合作伙伴组织。反馈机制的主要好处包括 LRCS 现在可以更快地应对问题，如现金卡丢失或代理的流动性问题。项目工作人员还反映，该机制提供的信息对评估和调整其服务以更好地满足人们的需求极为有用。反馈机制之所以如此成功，部分原因在于其规模较小，并根据经验不断改进和调整。[阅读完整报告](#)。

在秘鲁使用 WhatsApp 回应 COVID-19 问题和请求

当 COVID-19 疫情迫使秘鲁红十字会 (PRC) 和 IFRC 暂停与委内瑞拉移民面对面的活动时,他们需要找到一种新的远程方式来提供援助和回应反馈。此前一项评估发现,秘鲁 78% 的委内瑞拉移民会使用手机,99% 的人使用 WhatsApp 和 Facebook 接收信息。因此,秘鲁成立了 WhatsApp 业务部门,以回答疫情相关问题或疑虑,提供预防相关信息,并识别、监测和处理与 COVID-19 相关的谣言或假新闻。同时提前准备了一套关于预防和应对 COVID-19 的关键信息以及问答表,供 WhatsApp 接线员使用。最初,这条热线由两家社区参与运营商推出,后来医务人员也参与进来解决某些问题。运营商之间还成立了一个 WhatsApp 小组,以帮助协调回复和提供记录和跟踪应对措施的指南。自开通以来,该热线已证明非常受欢迎,现在可以响应更广泛的查询,包括支持秘鲁民众。阅读[完整报告](#)了解热线是如何设立的,并获取经验教训和工具。



哥伦比亚, 2018 年两名委内瑞拉移民离开委内瑞拉后, 第一次给家人打电话。© Erika Pioeros

尼泊尔, 2014 年

Kabilash 中学与少年红十字会志愿者 (JRCV) 一起开展了一项红十字项目, 他们了解了防灾准备以及在紧急情况下应该做什么。孩子们建造了一道挡土墙, 帮助保护学校免受地震和山体滑坡影响, 学习了基本的急救知识, 练习了疏散和其他应急操作步骤。© Rob Few / IFRC



模块 7 使用跨领域技术

保护、性别和包容

社区参与和问责 (CEA) 和 PGI 旨在确保所有红十字和红新月项目和应急行动以人为本、包容、可信和安全。尽管他们有共同的目标,但 CEA 和 PGI 仍专注于质量规划的不同方面。虽然 CEA 提供各种方法和工具,以确保社区成员的声音被清晰地听到并用于指导我们的工作,但 PGI 仍致力于确保我们“不伤害他人”,确保没有人被落在后面、被忽视或产生不安全感。因此,需要采用 CEA 和 PGI 方法,以确保高质量的项目和行动对社区产生持久、积极的影响。

什么是 PGI?

保护、性别和包容 (PGI) 描述 IFRC 集中解决暴力、歧视和排斥的原因、风险和后果的方法。

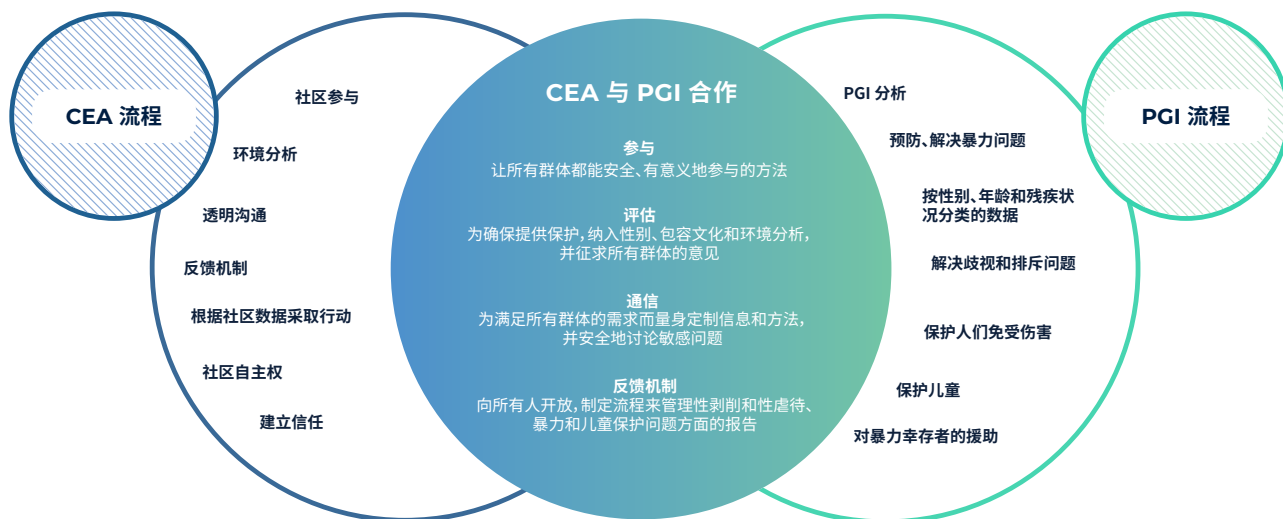
“保护”和“包容”是指为风险人群的利益而采取的具体行动。“性别和多样性”是指我们认为可以确保有效开展保护和包容工作的众多交叉因素。

这种方法共同解决了影响暴力、歧视和排斥的风险和后果的相互关联的因素。PGI 方法的核心是基于预先存在的权力关系、结构和获得基本资源的途径,分析每个人如何受到冲击和危机的不同影响,以及这如何导致不同程度的弱点、能力、风险和暴力。这会最终影响他们获得援助和保护的机会以及他们应对和恢复的能力。

IFRC 致力于解决 PGI 问题并以以下四个指导原则为基础:尊严、访问、参与和安全 (DAPS),这是奠定“紧急情况下的 IFRC 最低限度保护、性别和包容标准”的基础。

PGI 包括一系列专门服务,这些服务只能由具备相关培训和技术能力的人员提供,包括残疾包容、性和性别少数群体包容、性别平等、打击种族主义、儿童保护、预防和应对性暴力和基于性别的暴力 (SGBV)、预防性剥削和性虐待 (PSEA),以及贩运人口 (TiP)。

有关 CEA 的说明,请参见第 11 页。



CEA 与 PGI 之间的合作

CEA 如何帮助 PGI?

- 在进行性别和多样性分析时，应提出问题，以更好地了解社区中不同性别和年龄组的受信任和首选渠道及信息来源，包括不同群体的人最喜欢哪种反馈分享方式
- 关于参与式规划和项目管理方法的指导和工具，以确保社区能够在设计、实施和指导 PGI 项目和活动中发挥积极和有意义的作用
- 关于如何与社区委员会和项目代表真正展开合作并确保他们履行职责的指导和工具
- 建立社区反馈机制的工具和支持，以获取对 PGI 服务的反馈以及敏感反馈
- 对 PGI 工作人员和志愿者进行社区参与和问责方法培训
- 用于监测 PGI 活动和项目中的社区满意度、参与和问责程度的指导和工具。

PGI 如何帮助 CEA?

- 进行性别和多样性分析的工具和指导（作为环境分析的一部分——参见第 46 页），旨在了解人们的性别、残疾状况、年龄、民族血统、国籍或公民身份、语言、宗教信仰、政治观点、社会背景、性取向、外貌和肤色；影响他们致力于满足基本需求、被承认和包容以及免受伤害方面所面临的阻碍程度
- 帮助确保系统地收集按性别、年龄和残疾状况分类的数据
- 关于开发和调整信息的指导和工具，以更好地接触不同群体，例如儿童、妇女和残疾人
- 关于如何安全地与社区互动而不危及敏感话题的指导，如性暴力和基于性别的暴力 (SGBV)、性别角色、边缘群体的歧视或儿童保护
- 指导和支持，以确保与 PSEA、儿童保护、暴力受害者（包括性暴力和基于性别的暴力和其他保护问题）相关的敏感反馈与内部保护机制和转介途径相关联，并按照以幸存者为本的方法正确处理
- 支持和技术，以应对妇女、儿童、老年人、残疾人和其他边缘化群体积极安全参与项目和行动设计及指导的挑战——我们不会通过所使用的方法来加剧社区中现有的不平等现象和增加保护风险。

● CEA 与 PGI 合作的“运动”示例

孟加拉国科克斯巴扎尔应对 SGBV

当评估发现 COVID-19 疫情正在加剧科克斯巴扎尔难民营内的性暴力和基于性别的暴力、童工和贩运人口问题时，孟加拉国红新月会 (BDRCS) 的 CEA 和 PGI 团队合作创建和共享了关于如何预防性暴力和基于性别的暴力、贩运的信息，关于疫情期间良好教养的信息，以及关于难民营内免费服务和转介途径的信息。PGI 领导的社区会议和 CEA 团队通过扬声器、信息中心和家访帮助传播信息。

在莫桑比克分发期间, 支持救援队加强 CEA 和 PGI

作为应对“艾代”飓风的措施之一，CEA 和 PGI 工作人员共同制定了一份整合的救济分配清单。该清单提供了一页的概述，并在分发之前、期间和之后采取实际行动，以满足 CEA 和 PGI 的最低标准，从而帮助救援人员。

PGI 工具可为您提供帮助

- [PGI 概述](#)
- [PGI 最低标准⁸⁸](#)
- [应急工具包中的 PGI](#)
- [包容性规划框架](#)



孟加拉国, 2020 年日本红十字会社会心理支持 (PSS) 代表 Kyoko Miyamoto 在孟加拉国 Hakimpura 营地的儿童友好空间与年轻女孩互动。© Victor Lacken / IFRC

行为改变、风险沟通和社区参与

参与式方法是健康、WASH、灾难风险降低行为改变项目的重要组成部分，包括eCBHFA、志愿者流行病控制 (ECV)、卫生促进行动的 8 个步骤⁸⁹和气候智能规划和行动以及回应突发卫生事件。然而，红十字红新月仍然必须确保**所有**项目和行动符合模块四(参见第 38 页)和模块五(参见第 74 页)所述的实现良好社区参与和问责的最低限度行动要求。这些行动可以用作很好的提醒或工具，以“反复核对”已经完成的工作，并找出可以加强社区参与的任何差距或领域。本模块概述使用社区参与和问责工具和方法的一些最常见的方式，以借鉴整个“运动”的经验教训，提高行为改变项目和流行病应对措施的质量、影响和可持续性。

什么是行为改变？

行为改变旨在通过支持社区成员采取安全和健康的行为来改善状况。例如，让人们使用长效驱虫蚊帐或在关键时刻洗手。然而，改变行为并不是一次性事件：它是一个经历几个阶段的过程。这些阶段分别是了解问题(1 = 知识)、对改变行为解决问题持积极意见(2 = 认可)、培养改变行为的意图(3 = 意图)、将新行为融入自己的习惯(4 = 实践)，最后向他人推广这种行为(5 = 倡导)。请参见[IFRC 行为改变指南](#)，了解有关此主题的更多信息。

什么是风险沟通和社区参与？

风险沟通和社区参与 (RCCE)是流行病总体卫生应对措施的关键部分，是指系统地与人们和社区互动和沟通，以鼓励和促使他们采取健康行为，并在疫情暴发期间防止传染病传播的过程和方法。这包括：

- 建立系统的社区反馈机制，以了解在社区中传播的关于疾病的信仰、恐惧、谣言、问题和建议，并利用这些信息告知应对措施。
- 通过最可靠的渠道及时、准确地分享有关疫情的信息，支持人们采取减少感染传播的做法，并通过消除谣言和错误信息来减少恐惧、耻辱和恐慌。
- 确定并支持社区主导的解决方案，以防止感染传播并控制疫情爆发，因为疫情爆发关系到社区成员的行动将结束还是持续。

RCCE 有助于建立对人道主义救援人员的信任，这一点在疫情爆发期间尤为重要，因为恐惧、错误信息和谣言使人们更难确定哪些信息可靠和可信。这会导致人们采取无效的预防措施，从而增加感染风险。据了解，不了解或不接受卫生干预措施或将其视为威胁的社区也会诉诸暴力，正如刚果民主共和国(刚果)埃博拉疫情爆发期间所表现的那样。这种缺乏信任会限制社区参与，人们可能不会配合旨在阻止感染传播的活动，例如快速报告和隔离病例。

为什么社区参与是行为改变和风险沟通的重要组成部分？

1. 我们不能让人们改变自己的行为

他们需要积极参与、理解和支持这个过程。

2. 行为改变很复杂

像告诉人们该做什么，他们便照做那样简单几乎很难实现。

3. 社区最了解的事

社区比任何人都更清楚需要什么才能成功地鼓励更安全、更健康的做法，以及什么可能阻止这些做法。

4. 信任是关键因素

如果社区不信任我们，他们将不会倾听或为项目做出贡献，也不会采取控制疫情所需的行动，甚至可能会以敌对和暴力进行回应。

5. 我们需要倾听并采取行动

反馈对于了解社区看法和调整我们的项目和应对措施以保持相关性和有效性至关重要。



泰国, 2019 年作为学校的灾难风险降低项目的一部分, 泰国红十字会救济和社区卫生局向小学生传授急救技能。© TRCS

社区参与如何支持行为改变项目以及风险沟通和社区参与 (RCCE)?

1. 超越特定行为,更深入地了解社区

方法是将社区参与和问责评估工具中的问题纳入行为改变和流行病应对措施评估。例如,了解不同群体信任和使用哪些信息来源的问题,他们最喜欢提供反馈的方式,他们对红十字红新月的看法,或不同群体之间的社会凝聚力水平。

- 有关评估和内容分析的指导,请参见第 40 页
- 使用工具 13:CEA 在评估中的应用和工具 16:FGD 指南

2. 沟通项目目标——不仅仅是行为或风险

提供有关组织和项目目的或应对措施的信息是问责的关键基础,可以提高组织与所服务社区之间的信任。过去,国家红十字会非常善于就健康、卫生和灾难风险降低 (DRR) 问题进行沟通,但有时会忘记解释国家红十字会是一家什么样的组织、项目或行动目标和时间表,以及延误、挑战或变更。

- 有关透明沟通的更多信息,请参见第 61 和 93 页
- 使用工具 17:社区会议工具和工具 19:沟通方法模型

3. 加强社区参与,支持社区主导的解决方案

行为改变项目已体现出很强的参与性。不过,本指南中的一些工具和检查表可进一步提高整个项目周期的参与性。例如,通过指导建立均衡和有代表性的社区委员会,商定选择标准和目标设定,并确保在整个项目实施过程中有效参与。在疫情期间,至关重要的是与社区合作,找到当地切实可行的解决方案,以防止感染扩散。社区成员了解其社区面临的独特挑战,以及如何调整公共卫生措施,如物理距离、接触者追踪等监测系统和隔离,以在当前环境下发挥作用。

- 有关参与评估的指导,请参见第 42 页
- 有关参与规划和设计的指导,请参见第 52 页
- 有关参与讨论和设定选择标准的指导,请参见第 89 页
- 有关实施和监测期间参与的指导,请参见第 64 页
- 有关参与评价的指导,请参见第 69 页
- 使用工具 16:FGD 指南,工具 17:社区会议工具和工具 18:选择标准的参与式方法
- 请参见[制定社区主导的 COVID-19 解决方案指南](#)
- 请参见[促进儿童参与 COVID-19 应对行动指南⁹⁰](#)。

4. 建立社区反馈机制

主动反馈机制帮助在行为改变项目和流行病应对行动中监测关于正在处理的问题和组织的社区信仰、恐惧、谣言、问题和建议。倾听并根据社区反馈采取行动可以建立对干预的信任。它也有助于提高影响,因为与社区共享的信息和消息可以定期更新,以处理社区中流传的最新问题、看法和谣言。这包括支持志愿者与社区成员进行更有意义的讨论,并可以根据不同群体的具体需求或问题定制信息。社区反馈机制也有助于解决厕所、洗手设施或治疗中心等硬件问题,这可能会限制人们将更安全、更健康的行为付诸实践的能力。

- 有关设置反馈机制的指导,请参见第 103 页
- 使用工具 15:反馈工具包
- 参见[COVID-19 社区反馈包](#)

5. 通过大众媒体和数字传播扩大社会动员工作范围

广播、电视和社交媒体等大众传播方式可以在短时间内锁定大量人群，从而有助于扩大传统的面对面社会动员的范围。例如，听众可以致电向专家嘉宾提问的广播聊天节目，可观看短片的移动影院节目，专家在场回答问题的 WhatsApp 群组，或使用 Facebook 或 Twitter 等社交媒体平台开展活动。

- 使用工具 19:沟通方法模型
- 请参见[社区和参与中心](#)，提供关于使用广播、移动影院和社交媒体的培训包
- 请参见[《使用社交媒体进行风险沟通的 COVID-19 指南》](#)

6. 对工作人员和志愿者开展社区参与和问责培训

所有工作人员和志愿者都需要具备理解力、知识和能力，让社区有意义地参与项目和行动。社区参与培训包提供有用的模块或活动，是健康、WASH 和灾难风险降低 (DRR) 培训包的有力补充。例如，为分会举办的为期两天的社区参与培训包括关于透明沟通、参与式方法和反馈机制的模块。为了应对非洲 COVID-19，卫生以及社区参与和问责团队制定了一套志愿者流行病控制 (ECV) 及风险沟通和社区参与 (RCCE) 联合培训方案，该方案将提供给卫生、社区参与和问责、WASH 和灾难管理人员。

- 请参见[提供一系列志愿者、分会和项目经理级 CEA 培训包的社区参与中心](#)
- [下载 COVID-19 ECV 和 RCCE 培训包](#)

常见错误或挑战？

- 社区参与和问责不应负责 IEC (信息和教育交流) 材料和关键信息——这些材料和信息需要由相关的健康、WASH 和灾难风险降低技术专家制定
- 过分关注单向信息，以此改变行为
- 社区反馈仅用于改变我们的言论 (信息)，而不是我们的行为 (改变项目活动)
- 不协调社区参与、社会动员、健康促进、卫生促进和风险沟通活动，导致社区重复劳动、资源浪费和混乱。这也会导致志愿者产生困惑，因为通常要求同一志愿者进行所有这些活动
- 不清楚谁应该负责项目或应对措施中的哪些活动，但通常会为每个人安排充足的工作，这可以通过跨部门和团队的良好协调以及制定共同的工作计划来解决
- 当有大量优秀资源可用时，重复劳动——请参见下面的列表，以获取健康、WASH 和灾难风险降低方面有用的行为改变和 RCCE 资源的链接。

什么是社区主导的解决方案，我们为什么要确定并支持它们？

从人道主义和健康危机中吸取的教训，包括 COVID-19 疫情、西非和刚果民主共和国埃博拉疫情爆发，告诉我们，与当地社区和值得信任的领导进行建设性和有意义的互动，对于调整、接受、充分理解疾病预防措施并取得成功至关重要。不切实际或强制采取的应对措施以及社区缺乏沟通反而会导致沮丧、抵抗和不服管，从而加剧感染的蔓延。

例如，在西非埃博拉爆发期间，利比里亚政府对首都蒙罗维亚的部分地区实施隔离时，他们没有咨询社区。当人们无法获得食物、水或医疗服务时，他们逃离了该地区，政府不得不放弃隔离。而在该国的其他社区，领导积极参与，通过引入新的章程和工作组来帮助阻止病毒传播。预防措施包括禁止陌生人进入社区，禁止访客在受访者家中睡觉，并规定人们需等待 21 天才能进入社区，以确保他们没有埃博拉病毒。成立了社区工作组，以提醒社区成员注意埃博拉病情，确保隔离检疫人员获得食物、水和药品，将新病例转诊到卫生机构，并确定做好隐瞒疾病或埋葬工作。总统 Ellen Johnson Sirleaf 断定隔离是一个错误，并断言：“我知道，在现在这种情况下，人们的自主权、社区参与比隔离更有效。我认为这种经历会一直伴随着我们。”

作为应对 COVID-19 的部分措施，国家红十字会和红新月会支持的社区主导解决方案示例包括印度尼西亚红十字会 (PMI) 向社区行动小组提供的赠款，以根据社区的具体需求实施公共卫生措施 (见第 96 页)，培训社区并向他们提供当地可用的材料，以建立自己的洗手站，培训市场协会举办广播节目并推广安全做法，支持社区制作自己的口罩，并与生活在营地和城市非正规居住区等高密度环境中的人合作，为与患者保持距离和隔离患者寻找创新解决方案。有关详细信息，请参见[COVID-19 社区主导解决方案指导说明、示例和网络研讨会记录](#)。



东帝汶, 2013 年 红十字会志愿者 Agostoa Do Santos Riberio 对东帝汶比提莱的一名社区成员进行了家访，以解释使用蚊帐的重要性。Augustu 解释道：“当我们分发蚊帐时，我们教人们优先考虑孕妇和儿童。”© Victor Lacken / IFRC

社区参与和行为改变资源 and 工具可为您提供帮助

工具 21:行为改变和 RCCE 资源为埃博拉、COVID-19 和寨卡等流行病项目和应对措施提供、概述和链接到“运动”中产生的一些最有用、适应性最强的行为改变和 RCCE 资源。该工具包括行为改变项目指南、行为改变示例和 RCCE 计划、培训包、使用广播和移动影院等工具的指南、反馈和认知调查指南和模板，以及解决不信任或疫苗犹豫等问题的指导说明。



卢旺达, 2018 年卢旺达红十字会志愿者在 Rwamagana 社区安排了移动影院节目。电影使社区对卫生实践、疾病预防和其他健康相关问题保持敏感。© Aija Kuparinen

利比亚各条街道上有一名志愿者带领人们对抗 COVID-19

当 COVID-19 运动限制限制了利比亚红新月会 (LRCS) 的社区卫生志愿者进入社区时, 国家红十字会班加西分会提出了每条街道配备志愿者的倡议。该方法旨在招募当地社区成员, 在各自的社区负责 COVID-19 的社会动员工作。制作一份志愿者指南和视频, 介绍了 COVID-19、安全预防措施、志愿者的角色和沟通技巧。随后通过社交媒体发起了一项调查, 以更好地了解社区对病毒的认知和掌握的知识。收集的信息用于根据社区中的主要信仰、谣言和知识缺口制定一份常见问题指南。通过社交媒体上的帖子和视频发起了招募志愿者的活动, 在评估测试后, 招募了 202 名志愿者, 在附近提供 COVID-19 信息或远程支持分析、翻译、研究和材料设计等任务。向这些新志愿者介绍了“运动”, 并被分配到班加西 18 个社区小组中的一个, 开始在社区中挨家挨户走访。Telegram 用于协调, 并为志愿者团队提供持续支持。由于志愿者为邻居所知和信任, 他们能有效应对谣言和错误信息, 并在接触社区中的弱势成员 (如老年人或访问其他信息来源 (如电视或互联网) 受限的人) 方面证明了自己的价值。一位社区成员评论道: “一开始, 有太多关于病毒的谣言, 这让我对如何应对病毒感到不知所措, 但在志愿者的拜访之后, 我了解了病毒, 并觉得更容易预防病毒。”该方法目前正在利比亚和埃及推广, 并被认为是一种帮助解决社区其他健康问题方法。阅读[完整案例研究](#)。



利比亚, 2020 年利比亚红新月会志愿者为移民提供支持, 作为其 COVID-19 应对行动的一部分。他们针对拘留中心外的国内流离失所者和移民开展了提高认识活动。© 利比亚红新月会

使用创新方法实现行为改变和 RCCE:聊天机器人、移动影院、移动电台和广播聊天节目

世界各地的国家红十字会使用各种不同的方法,让社区参与健康、WASH 和灾难风险降低行动。为了满足公众对 COVID-19 信息的需求,哈萨克斯坦红新月会推出了聊天机器人服务,该服务可以通过社交媒体自动回答人们的问题,指导他们获得所需的服务,或通过电子邮件将评论转发给国家红十字会的某个人。一项调查显示,社交媒体和电视是该国最信任的信息来源之一,于是聊天机器人便有了用武之地。聊天机器人现在不仅用于共享 COVID-19 相关信息,还用于共享如何申请社会救助以及分会联系信息。关于如何使用聊天机器人的反馈正在帮助哈萨克斯坦红新月会了解人们最需要哪方面的信息。[阅读完整报告](#)。在卢旺达,国家红十字会利用移动影院和广播节目来吸引健康、WASH 和 DRR 主题的社区参与,包括 COVID-19 疫情。移动影院节目包括演示、与社区和当地专家的问答环节,以及不同主题的简短动画,移动电台则预先录制了通过摩托车后座扬声器播放的节目,摩托车可以从一个村庄移动到另一个村庄。国家红十字会还通过其几个分会每月持续播放广播聊天节目。一位在移动影院观影的男子评论道:“上次来移动影院,我了解了水传播疾病,它们是如何传播的,以及如何预防它们。我学到了许多可以付诸实践的知识。例如,如何在使用前清洗干净餐具并弄干,如何在准备前洗干净食物,我了解了洗干净手的重要性。所以,我已经根据所学到的知识改变了我的行为。”[阅读完整报告](#)。在社区参与中心查看有关[广播](#)和[移动影院](#)的更多案例研究和模板。

首先在印度尼西亚建立信任的重要性

自 2018 年以来,印度尼西亚红十字会 (PMI) 在 IFRC 的支持下,一直通过社区流行病和疫情防范项目 (CP3) 帮助社区做准备并防止疾病传播。这包括建立以社区为基础的监测 (CBS),以支持潜在疾病暴发时的早期发现和早期行动。PMI 利用六个月时间在推出两个培训包(包括社区参与模块)期间,增进与地方当局和社区的关系,建立信任,开展健康教育和宣传活动。这种循序渐进的方法吸引利益相关方纷纷参与并致力于该项目,社区获得了好处,并将红十字会志愿者视为宝贵的健康信息来源,最终取得了更显著的成果,有助于更顺利地建立以社区为基础的监测 (CBS)。因此,社区更有动力向志愿者通报严重疾病,志愿者也更善于向当地卫生部门通报 CBS 警报。[阅读完整报告](#)。

斯里兰卡解决废物管理问题的参与式方法

斯里兰卡红十字会 (SLRCS) 采用了一种名为“协助行为改变”(ABC) 的十步参与式方法来解决学校的月经浪费问题。在一次监测访问中,SLRCS 志愿者观察到学校内和附近有大量垃圾,其中包括用过的卫生垫。根据 ABC 方法,SLRCS 首先试图通过与有影响力的社区成员(如男女教师、家长和女学生)举行促进小组讨论来了解问题存在的原因。他们发现,当女厕所的垃圾箱里装满卫生垫时,男清洁工不想处理,垃圾堆积在学校周围。使用以用户为本的设计过程来解决三大问题;1) 如何燃烧月经垃圾,2) 如何防止男性处理卫生巾,3) 如何确保女孩的隐私。解决方案是在女厕所旁边安装一个焚化炉,女孩们可以在那里弃置含隐私信息的卫生巾,而男清洁工则可以在不移动垃圾的情况下焚烧垃圾。第三次与家长和学校工作人员进行协商,决定由谁来做,男性家长同意帮助进行建造和安装。这一过程不断得到改进,取得成功后,当地的其他学校纷纷效仿。[阅读完整案例研究](#)⁹¹。

附件 1

CEA 工具包

#	CEA 工具	目的
1	CEA 高级领导层简介会	为高级领导层举办简短的 PPT 会议, 解释 CEA 是什么, 以及它对组织声誉、资金和合作伙伴关系、效率、质量和经济可持续发展的益处。
2	CEA 政策模板	一个帮助您制定 CEA 政策的模板, 提供关于每个部分应包含的内容的指导以及帮助您入门的一些内容。CEA 政策规定了组织的承诺以及不同部门的角色和责任。
3	CEA 自我评估和规划研讨会	该工具提供主持人笔记、工作表和 PowerPoint 幻灯片, 以提供为期一天的 CEA 自我评估和规划研讨会。该研讨会可以加入为期三天的 CEA 培训, 目的是制定一个明确的行动计划, 说明国家红十字会如何在体制上以及项目和行动中加强 CEA。
4	CEA 战略模板	一个帮助您制定 CEA 战略的模板, 提供关于每个部分应包含的内容的指导以及帮助您入门的一些内容。一项战略规定组织在未来几年内将如何加强 CEA。
5	CEA 工作计划模板	帮助您制定 CEA 年度工作计划的模板, 包括日志框架和活动计划, 以及示例结果、产出、活动、指标和时间表。
6	CEA 预算工具	CEA 预算模板, 提供关于应包含的内容以及如何计算成本的指导。
7	CEA M&E 工具	综合性的 CEA M&E 工具, 包括指标、问题、验证方法和建议的目标, 用于在机构层面、项目和应急行动中监测 CEA。每个选项卡都包含优先级指标, 如果需要, 还可以选择更广泛的选项。此外还有一个选项卡, 其中包含 IFRC、ICRC 和合作伙伴国家红十字会的指标, 以监测其组织内的 CEA 水平、向国家红十字会提供的 CEA 支持的质量, 以及根据对 CEA 的最低限度承诺衡量进展情况的全球指标。还有一个选项卡, 其中包含基准调查和评价的问答选项。
8	CEA 职务说明	包括可添加到职务说明中的 CEA 职责示例、CEA 特定职务说明示例、CEA 能力和 CEA 增援角色简介。
9	向新工作人员和志愿者简要介绍 CEA	一份文档简述模板, 可提供给新工作人员, 概述 CEA 是什么、最低限度承诺和行动、CEA 活动和国家或地区内的联系方式, 以及人们可以在哪里获得更多信息和资源。
10	行为准则简介	向新工作人员和志愿者简要介绍《行为准则》以及这对他们在社区中的行为意味着什么, 包括保护政策概述, 如防止性剥削和性虐待、儿童保护等。
11	CEA 计划检查表	一个简单的检查表, 供项目经理、部门、部门负责人和 PMER 工作人员使用, 以评估项目计划是否充分包含 CEA。
12	CEA 案例研究模板	编写 CEA 案例研究的模板和指南, 以记录实施的 CEA 方法或活动、其影响以及任何经验教训。
13	CEA 评估工具	评估期间应为 CEA 收集的数据类型概述, 包括收集方法、评估调查中应包含的优先级问题、数据收集提示和辅助数据来源。该工具还规划在应急响应的每个阶段收集哪些数据, 并指导如何使用 IFRC 分析框架分析社区参与数据。
14	志愿者问答表	给志愿者一份简单的常见问题和答案表, 帮助他们准确回答社区成员的问题。
15	反馈工具包	提供所需的指导和工具, 以便系统地使用社区反馈, 以更广泛地改进项目、行动和工作。包括建立基本反馈机制的首要步骤, 以及关于如何进行社区认知调查、如何分析定性反馈意见、如何处理敏感反馈以及确保负责任地处理所有反馈的指导。
16	FGD 指南	关于开展有效的专题小组讨论的指导, 包括组织、角色和责任, 以及帮助规划和监测社区参与方法的问题。
17	社区会议工具	关于有效召开社区会议的指导, 包括组织、如何记录问题和反馈、潜在挑战以及如何缓解这些挑战。

#	CEA 工具	目的
18	选择标准的参与式方法	关于不同参与式方法和技术的实用指南, 以与社区商定选择标准, 并确定哪些人应获得支持, 包括不伤害他人注意事项。
19	沟通渠道模型	概述不同沟通渠道的优点和缺点, 包括哪些渠道最适合哪种类型的活动以及使用这些渠道的技巧。
20	退出战略指南	关于社区参与规划项目结束的指导, 包括确保他们充分了解情况, 能够参与后续行动决策, 并有机会提供反馈或提出问题。
21	行为改变和 RCCE 资源	为埃博拉、COVID-19 和寨卡等流行病项目和应对措施提供概述, 并链接到整个“运动”产生的行为改变和 RCCE 资源。包括行为改变项目指南、行为改变示例和 RCCE 计划、培训包、使用广播和移动影院等工具的指南、反馈和认知调查指南和模板, 以及解决不信任或疫苗犹豫等问题的指导说明。
22	制定 CEA 应急计划	为应急响应行动制定 CEA 战略和工作计划的指南和模板。该计划中的数据可纳入总体应急响应行动计划。
23	紧急情况下 CEA 的 SOP	应急行动中 CEA 工作人员和代表的主要任务和责任概述, 包括行动的时间框架和责任人。
24	CEA 部门和角色检查表 (在应急响应中)	关于不同部门工作人员应采取的实际行动的指导, 以确保在应急响应的不同阶段保持良好的参与度。这些检查表有助于确定可以加强社区参与的任何差距或领域。
25	向工作人员简要介绍 CEA 在紧急情况下的 应用	向参加应急响应行动的工作人员简要介绍 CEA, 包括为什么我们需要在紧急情况下与社区互动, 以及所有工作人员在应急响应期间加强 CEA 的作用和责任。

附件 2

社区参与和问责培训课程

所有培训材料均可通过www.communityengagementhub.org下载

培训课程	目标	目标受众	培训时长	可用资源
CEA 三天培训课程	适用于希望在其项目、行动和机构工作方式中加强 CEA 的国家红十字会、IFRC、ICRC 和合作伙伴国家红十字会工作人员。 内容： CEA 的目的和好处如何在整个项目周期内整合 CEA 应急行动中的 CEA 制度化	负责规划和管理项目和行动的人员。例如，高级管理人员、部门主管、项目经理、灾难响应经理、PMER、PGI、组织发展经理、分部经理。	三天。 高级领导层可选择参加 CEA 会议的前半天介绍。 可以增加第四天来开展自我评估和规划研讨会。	<u>为期三天的英语、法语和阿拉伯语 CEA 培训包。</u> 包括培训指南、带演讲者备注的 PowerPoint；小组练习；主持人笔记；精选场景案例研究。 CEA 工具 3：自我评估和规划研讨会包括主持人笔记、工作表和 PowerPoint 幻灯片，以提供为期一天的 CEA 自我评估和计划研讨会。
为分会工作人员和志愿者提供社区参与培训	支持分会工作人员和志愿者提高社区参与度。 内容： 什么是社区参与，为什么重要？与社区沟通社区参与社区反馈和投诉	分会工作人员和志愿者、项目助理。任何参与实施项目和行动，但不计划或管理这些项目和行动的人。	两天	<u>提供英语、法语和阿拉伯语的社区参与分会级培训。</u>
CEA 在紧急情况下的应用培训课程	涵盖所有部门需要了解的基本知识，以在应急响应行动中实现良好的 CEA 水平。 内容： CEA 方法及其如何促进和支持响应行动 将 CEA 整合到每个部门行动中的最低限度措施 在紧急情况下支持 CEA 的可用资源和支持	参与规划和提供应急响应行动的所有部门。 例如，健康、灾难管理、WASH、住房、救济、食品安全和生计、现金、MEAL、分部经理。	一天或 3 小时版本可用	<u>提供一天和三小时的法语和英语培训包。</u> 包括带演讲者备注的 PowerPoint；小组练习；主持人笔记；精选场景案例研究。

培训课程	目标	目标受众	培训时长	可用资源
CEA 一小时简介	CEA 基本介绍, 它在支持高质量规划中的作用, 以及将其整合到我们的工作中的最低限度行动。	针对工作人员和高级志愿者的认识提高会议。	一小时	英语、法语和阿拉伯语演示文稿 , 带演讲者备注。
CEA 高级领导层简介会	为高级领导层举办简短的 PPT“运动”中的高级领导层, 解释 CEA 是什么, 以及它对组织声誉、资金和合作伙伴关系、效率、质量和经济可持续发展的益处。	高级领导层, 包括秘书长、董事、行业和部门负责人以及董事会和监管层	30-60 分钟根据可用时间, 可以包含隐藏的幻灯片	工具 1: CEA 高级领导层简介会 , 包括带演讲者笔记的 PPT, 以及准备和交付的指导说明
为期一天的沟通和反馈技能培训	支持社区志愿者提高沟通技能, 管理社区中的难题或情况。 内容: 为什么良好的社区参与很重要基本原则及其如何应用于我们与社区的合作 沟通技能响应社区反馈	志愿者与社区合作	一天	培训包, 带有 PowerPoint、游戏和英语、法语及西班牙语的主持人笔记。
CEA 增援培训	CEA 增援课程培训和准备潜在的 CEA 代表, 以便在应急行动中进行部署。 该课程涵盖 IFRC 增援程序以及如何将 CEA 纳入应急评估和规划, 以及 CEA 的核心技能, 如透明沟通、参与式方法、反馈机制和风险沟通。还涉及保护、性别和包容 (PGI) 以及志愿者能力培养等跨领域问题。	红十字和红新月工作人员在社区参与和问责方面经验丰富, 重点关注紧急情况	八天, 全住宿	该培训由 CEA 团队在全球范围内提供。有关更多信息, 请联系 CEA.Geneva@ifrc.org

培训课程	目标	目标受众	培训时长	可用资源
移动影院培训	培训参与者如何计划和举办移动影院节目, 以支持风险沟通和社区参与或社交和行为改变沟通。	国家红十字会总部和分会的工作人员和志愿者。参与实施健康、WASH 和灾难风险降低项目的人员。	四天	培训包 , 带 PowerPoint 和英语和法语练习。包括提供现场移动影院作为练习。
广播聊天节目培训	培训参与者如何规划和举办广播聊天节目, 如何与社区分享各种主题的信息, 以及如何从听众那里接听电话和接收消息。	国家红十字会总部和分会的工作人员和志愿者。参与实施健康、WASH 和灾难风险降低项目的人员。	四天	培训包 , 带 PowerPoint 和英语和法语练习。包括提供现场广播节目作为练习。

附件 3

整个“运动”对社区参与和问责的承诺

- **问责** –问责是指“运动”所有组员在按道德和负责任地使用其权力和资源方面的共同责任。要求他们将人民和社区的利益放在决策的中心。这可以确保人道主义行动为他们带来尽可能最好的成果和结果，同时保护和维护他们的权利和尊严，提高他们面对漏洞和危机的适应力。这包括人们根据其需要、优先事项和偏好公平获得援助的权利、获得信息的权利以及提供反馈和参与影响他们的决策的权利。

问责还包括确保“运动”工作人员和志愿者遵守所有法律和道德义务的责任。他们有义务保护和维护我们寻求服务的人的诚信和尊严，防止性剥削和性虐待以及腐败和滥用资源，并及时采取适当的纠正措施，以应对危及原则性人道主义行动的情况。

- **社区参与** –社区参与是指与人和社区合作的方式。它确保红十字和红新月的行动有效、包容、可持续和负责任。它使“运动”能够支持人们和社区并使其能够在自己的生活中，按照自己的条件促使和形成积极、可持续的改变。社区参与包括系统地倾听、与人和社区互动和沟通的过程。它让“运动”：

- 更好地了解其支持的人员的各种需求、弱点和能力
- 收集、回应关于其优先事项和偏好的反馈和意见并采取行动
- 提供安全和公平的机会，积极参与影响他们的决策。

这还包括有责任以适当、方便的方式就以下方面进行透明沟通：“运动”原则和价值观、“运动”行动和宣传的目的和目标、他们对我们的期望，以及人们和社区如何参与并就影响他们的问题和决定提出意见。

- **保护** –保护的概念包括：所有旨在确保根据相关法律体系（即人权法、国际人道主义法和难民法）的文字和精神充分尊重个人权利的活动。人权和人道主义组织必须以公正的方式（不基于种族、民族或民族起源、语言或性别）开展这些活动。

尾注

- 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 [国际红十字与红新月运动的救灾行为准则](#)
- 4 [红十字和红新月人道主义援助的原则和规定](#)
- 5 [整个“运动”对社区参与和问责的承诺](#)
- 6 <https://groundtruthsolutions.org/our-work/tracking-the-grand-bargain-from-a-field-perspective/andhttps://groundtruthsolutions.org/our-work/cash-barometer/>
- 7 Ground Truth Solutions 调查了七个国家(阿富汗、孟加拉国、伊拉克、海地、黎巴嫩、乌干达和索马里)的 4971 人,以评估“大谈判”承诺的进展情况。参见:Ground Truth Solutions (2019 年)简要说明“大谈判”:2018 年现场观点。Ground Truth Solution/经合组织,维也纳。针对 2018 年人道主义系统状况报告,ALNAP 委托 GeoPoll 对五个国家(阿富汗、肯尼亚民主共和国、埃塞俄比亚、肯尼亚和伊拉克)的 5000 名援助对象进行了调查。请参见下面的报告链接。
- 8 Metcalfe Hough, V., Fenton, W., Willits King, B., Spencer, A. (2020) 2020 年“大谈判”独立年度报告。HPG/ODI, 伦敦
- 9 ALNAP (2018)《人道主义系统状况》。ALNAP 研究。ALNAP/ODI, 伦敦。
- 10 CHS 联盟 (2020) 人道主义责任报告。我们是否让援助更好地为人们服务。CHS 联盟, 日内瓦
- 11 ALNAP (2018)《人道主义系统状况》。ALNAP 研究。伦敦:ALNAP/ODI
- 12 例如,组织能力评估和认证流程 (OCAC)、分会组织能力评估 (BOCA) 和有效响应准备 (PER) 流程。
- 13 参见<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>
- 14 参见<https://interagencystandingcommittee.org/results-group-2-accountability-and-inclusion>和<https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-11/IASC%20Revised%20AAP%20Commitments%20endorsed%20November%202017.pdf>
- 15 参见<https://interagencystandingcommittee.org/grand-bargain>
- 16 <https://communityengagementhub.org/>
- 17 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/>
- 18 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/3-day-cea-training-package/>
- 19 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/>
- 20 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/M-AtC-A4-EN-LR.pdf>
- 21 https://youtu.be/5Cct-_z75Jo
- 22 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Case-Study-Institutionalising-CEA-in-HRC.pdf>
- 23 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/LearningReview-CEA_NRCS-FINAL.pdf
- 24 https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/Tool1-OPGI_iE_Toolkit_Introduction_LR-web_0.pdf
- 25 <https://communityengagementhub.org/resource/myanmar-red-cross-mrcs-community-engagement-and-accountability-minimum-standards-and-key-actions/>
- 26 https://www.ifrc.org/sites/default/files/IFRC_BurialGuide_web.pdf
- 27 <https://shop.icrc.org/restoring-family-links-strategy-for-the-international-red-cross-and-red-crescent-movement-2020-2025-including-legal-references-pdf-en>
- 28 有关支持或阻碍加强社区问责的组织因素的更多信息,请参见《加强社区参与和问责的 IFRC 非洲战略》。<https://media.ifrc.org/ifrc/ceastrategyafrica/>
- 29 <https://communityengagementhub.org/resource/perceptions-of-a-pandemic-africa-red-cross-red-crescent-volunteer-perceptions/>
- 30 ICRC 数据保护手册<https://www.icrc.org/en/data-protection-humanitarian-action-handbook>
- 31 https://www.ifrc.org/sites/default/files/249_e_v100_IFRC-Data-Protection-Policy.pdf
- 32 <https://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/IFRC-ME-Guide-8-2011.pdf>
- 33 <https://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/IFRC-Framework-for-Evaluation.pdf>
- 34 评估疲劳是指不同组织多次向社区提出相同的问题,导致他们感到沮丧,不再愿意与组织互动。
- 35 https://www.ifrc.org/sites/default/files/PSEA_operational_manual_v4.pdf
- 36 <https://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-14-training-communication-skills-training-materials/>
- 37 参见应急指南和工具包中的 IFRC PGI https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/Tool1-OPGI_iE_Toolkit_Introduction_LR-web_0.pdf
- 38 <https://communityengagementhub.org/resource/garden-to-kitchen-listening-to-communities-a-trinidad-and-tobago-case-study/>
- 39 最终项目将取得非预期的负面后果,这些结果不是预期结果或不可预见,会对社区产生负面影响。例如,通过分发援助物品破坏当地市场,或通过向一方或另一方提供大部分支持使冲突局势恶化。

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

41 <https://saferaccess.icrc.org/>和<https://saferaccess.icrc.org/practical-toolbox/>

42 <https://www.ifrcvca.org/>

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

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

45 这些信息中的一些可以通过环境分析来收集。如前所述, 在环境分析中收集的信息与需求评估之间没有严格的界限, 因此要视情况而定。

46 <https://media.ifrc.org/ifrc/document/protection-gender-inclusion-emergencies-toolkit/>参见工具 2.4.1 PGI 评估问题库

47 [https://fednet.ifrc.org/FedNet/Resources_and_Services/Disasters/Disaster%20and%20crisis%20management/Assessment%20and%20Planning/Analytical%20framework%20\(Extract%20from%20LEAP%20approach%20document%20Sept%202018\).pdf](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)有关评估的更多资源, 请参见: <https://fednet.ifrc.org/en/resources/disasters/disaster-and-crisis-mangement/assessment-planning/>

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

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

50 <https://ecbhfa.ifrc.org/>

51 <https://www.ifrcvca.org/>

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

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

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

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

56 促进儿童参与 COVID-19 应对行动指南

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

67 <https://meet.jit.si/>

68 不应使用在线方法收集可能造成危害的数据, 例如个人数据或保护相关数据

69 从 Ground Truth Solutions 人道主义语音索引和现金指标工作中提取并改编的问题。

70 如果在评估、规划和设计阶段尚未广泛分享这一信息

71 参见<https://media.ifrc.org/ifrc/document/children-partners-child-protection-covid-19-guide/>例如, 儿童如何以合作伙伴身份参与 COVID-19 应对行动

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

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

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

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

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

77 参见https://drive.google.com/drive/folders/15aBgMeEaVFjfbBu_8fqXpqCkh8q8LjU?usp=sharing或<https://indaba.dev>

78 ALNAP 的帮助库中有关于“最重大的改变”方法的指南和工具。例如, <https://www.alnap.org/help-library/participatory-video-the-most-significant-change-a-guide-for-facilitators>和<https://www.alnap.org/help-library/the-most-significant-change-msc-technique-a-guide-to-its-use>

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

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

81 源自非洲的一个研究项目, 旨在更好地了解应急响应行动中的社区参与, 包括三次实地考察、关键线人访谈、专题小组讨论和研讨会。

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

83 <https://www.ifrcvca.org/>

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

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

86. <https://communityengagementhub.org/resource/cea-one-day-training-package-english/>
87. https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/CEA-in-CTP_Madagascar-Case-Study_DRC-IFRC-FINAL-1-1.pdf
88. 例如, 通过提供人们不需要的物品, 然后在市场上出售, 从而影响当地企业和经济发展。
89. <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/REGIONAL-INFORMATION-AND-COMMUNICATION-NEEDS-ASSESSMENT.pdf>
90. <https://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-14-training-communication-skills-training-materials/>
91. 尽管这是参与式规划的一部分, 但是作为一项单独的行动, 已突显出其重要性, 并让人正视以下事实: 它往往是应急响应行动中最大的不足之一。
92. 从 Ground Truth Solutions 人道主义语音索引和现金指标工作中提取并改编的问题。
93. <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/MRCS-fighting-corruption-case-study.pdf>
94. <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/09/Case-Study-The-Dorian-Feedback-Hotline-Bahamas-Red-Cross-3.pdf>
95. <https://odihpn.org/magazine/bringing-community-perspectives-decision-making-ebola-response-democratic-republic-congo/>
96. <https://www.liebertpub.com/doi/pdf/10.1089/hs.2020.0195>
97. <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/Ethiopia-CEA-Case-Study-003.pdf>
98. <https://www.redcross.org.uk/-/media/documents/about-us/international/evaluation-of-the-drought-cash-transfer-programme-in-kenya.pdf>
99. <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/AMIRA-Final-Report-feedback-mechanism-ENG.pdf>
100. <https://media.ifrc.org/ifrc/document/protection-gender-inclusion-emergencies-toolkit/>
101. https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/11/PSEA_operational_manual_EnglishV3.pdf
102. https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/11/PSEA_operational_manual_EnglishV3.pdf
103. <https://media.ifrc.org/ifrc/document/child-safeguarding/>
104. 有关这些政策的 IFRC 和 ICRC 版本, 请参见https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2018/06/IFRC-Secretariat-Policy-on-Prevention-and-Response-to-SEA_final.pdf, https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2018/03/193_e_v100_child-protection-policy.pdf, https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2018/03/Whistleblower-protection-policy_August-2015_EN.pdf, https://www.icrc.org/sites/default/files/wysiwyg/code_of_conduct_may_2018.pdf, <https://www.icrc.org/en/document/code-conduct-employees-icrc>
105. 参见工具 3.2: 基本转诊图和病例管理指南<https://media.ifrc.org/ifrc/document/protection-gender-inclusion-emergencies-toolkit/>
106. https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/11/PSEA_operational_manual_EnglishV3.pdf
107. <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/BURUNDI-SETTING-UP-COMMUNITY-COMMITTEE-FOR-FEEDBACK-AND-COMPLAINTS-.pdf>
108. <https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2018/05/M-AtC-A4-EN-LR.pdf>
109. https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/PMER_CRM-CaseStudy.docx
110. https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/09/Li%CC%81nea-WhatsApp-empresarial-COVID-19_EN.pdf
111. <https://www.ifrc.org/document/minimum-standards-pgi-emergencies>
112. <https://ifrcorg.sharepoint.com/:b:/s/IFRCSharing/EfDAw6shNFJFhsrKhg1oOhIBR8jXvzFyi7lv-Swv5c5YOQ?e=fuvndi>
113. <https://www.ifrc.org/sites/default/files/Minimum-standards-for-protection-gender-and-inclusion-in-emergencies-LR.pdf>
114. <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-emergencies-toolkit>
115. https://ifrcorg.sharepoint.com/:b:/s/IFRCSharing/EYGpGmsilhNGiBw4iWPQ_bcB99n4PKysMT5dEurzcXAIhA?e=FesIDC
116. <https://ecbhfa.ifrc.org/>
117. <https://ifrcgo.org/ecv-toolkit/>
118. <https://watsanmissionassistant.org/hygiene-promotion/>
119. <https://media.ifrc.org/ifrc/drr-climate/climate-smart-programming-action/>
120. <https://drive.google.com/file/d/1PU0ZjgUx-iTgwI0KOOQfDdaY7MMGOqux/view?usp=sharing>
121. RCCE 一词用于与世界卫生组织、联合国儿童基金会和其他机构保持一致, 并帮助红十字红新月运动在应对流行病时与其他机构更好地协调和协作。
122. <https://communityengagementhub.org/resource/community-led-solutions-package-webinar-recordings-and-resources/>
123. <https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/12/Moving-Towards-Children-as-Partners-in-Child-Protection-in-COVID-19-Guide-From-Participation-to-Partnerships.pdf>
124. 主动反馈机制是国家红十字会积极征求社区对特定问题或主题的反馈, 例如在按户走访期间、通过 FGD 或社区活动期间。有关主动反馈机制的更多信息, 请参见第 105 页。
125. <https://communityengagementhub.org/resource/ifrc-covid-19-community-feedback-package/>
126. <https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/>
127. <https://communityengagementhub.org/resource/tips-for-using-social-media/>
128. <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/>

129. <https://communityengagementhub.org/resource/updated-epidemic-control-training-package-for-volunteers/>
130. <https://communityengagementhub.org/resource/community-led-solutions-package-webinar-recordings-and-resources/>
131. <https://drive.google.com/drive/folders/16egB-hZ9vWP4yCq3hDbI4HkPZTAVWxyV?usp=sharing>
132. <https://communityengagementhub.org/resource/chatbots-a-conversation-with-the-community-a-kazakhstan-case-study/>
133. <https://communityengagementhub.org/resource/engaging-communities-for-behaviour-change/>
134. <https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/radio-programming/>
135. <https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/mobile-cinema/>
136. https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2021/04/CaseStudy_Indonesia_CommunityBasedSurveillance_IFRC-PMI04-2021.pdf
137. https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106_CaseStudies_ONLINE.pdf

国际红十字与红新月运动的 基本原则

人道

国际红十字与红新月运动出于不歧视地向战场上的伤员提供援助的愿望，凭借国际和国家力量，努力防止和减轻人类任何可能遭受的苦难。其目的是保护生命和健康，确保尊重人类。它促进各国人民之间的相互理解、友谊、合作与持久和平。

公正性

它不歧视国籍、种族、宗教信仰、阶级或政治观点。它努力减轻个人的痛苦，完全以他们的需求为指导，并优先处理最紧急的困境。

中立性

为了赢得所有人的信任，“运动”不得在敌对行动中偏袒任何一方，也不得在任何时候卷入政治、种族、宗教或思想性争议。

独立

“运动”具有独立性。国家红十字会虽然在其政府的人道主义服务中起辅助作用，但必须遵守各自国家的法律，因此必须始终保持自治，以便随时能够按照“运动”的原则行事。

志愿服务

这是一场自愿的救济运动，不以任何方式受利益驱使。

团结一致

任何一个国家只能有一个红十字会或红新月会。它必须向所有人开放。它必须在其领土上开展人道主义工作。

普遍性

国际红十字与红新月运动是一项全球运动，在这项运动中，所有社会都具有平等的地位，在相互帮助方面承担着平等的责任和义务。



红十字会与红新月会国际联合会 (IFRC)是世界上最大的人道主义网络,拥有**192 家国家红十字会和红新月会**和约**1400 万名志愿者**。我们的志愿者在危机或灾难发生之前、期间和之后都会出现在社区中。我们在世界上最难触及和最复杂的环境中工作,拯救生命,促进人类尊严。我们支持社区成为更强大、适应力更强的地方,让人们能够安全健康地生活,并有机会茁壮成长。