



सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए **RED CROSS RED CRESCENT** मार्गदर्शिका



ICRC

© Red Cross और Red Crescent समाज के अंतर्राष्ट्रीय महासंघ और
Red Cross, अंतर्राष्ट्रीय समिति, जिनेवा, 2021

इस प्रकाशन के किसी भी भाग को Red Cross और Red Crescent समाज के अंतर्राष्ट्रीय महासंघ की पूर्व अनुमति के बिना उद्धृत, कॉपी, अन्य भाषाओं में अनुवादित किया जा सकता है या स्थानीय आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अनुकूलित किया जा सकता है, लेकिन स्रोत साफ तौर पर बताया जाना चाहिए।

कवर तस्वीर: ©IFRC

हमसे संपर्क करें:

व्यावसायिक पुनरुत्पादन के लिए अनुरोध IFRC सचिवालय को भेजा जाना चाहिए:

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

डाक पता: 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

ICRC पता: 19 Avenue de la Paix 1202 Geneva, Switzerland

T + 41 22 734 60 01

आभार

सबसे बड़ा आभार Red Cross और Red Crescent आंदोलन के सभी कर्मचारियों और स्वयंसेवकों/वॉलंटियर के लिए है जिन्होंने दुनिया भर के समुदायों के साथ जुड़ने और उनके प्रति जवाबदेह होने के तरीके में सुधार करने के लिए बहुत प्रतिबद्धता और जुनून के साथ काम किया है। आपके द्वारा अपने कार्यक्रमों, संचालन और राष्ट्रीय समाज में कीमती सीख, सबसे अच्छी प्रक्रियाओं और नवाचार को लागू करने से इस मार्गदर्शिका का संशोधन मुमकिन हुआ है आपकी कड़ी मेहनत की हम दाद देते हैं, आपकी कड़ी मेहनत के कारण इस दिशा में हमने काम करते आगे बढ़ते हुए सिस्टम में नई चुनौतियाँ लाई और नया मोमेंटम बनाया है जो कि इस मार्गदर्शिका में दर्शाया गया है। हम आप सभी को बधाई देते हैं जिन्होंने अपनी टीम को समझाया कि एक फीडबैक तंत्र कितना जरूरी है, जिन्होंने सामुदायिक सहभागिता पर कर्मचारियों को ट्रेनिंग देने के लिए बजट के लिए लड़े या इस बात पर जोर दिया कि समुदायों को योजना प्रक्रिया में शामिल किया जाना चाहिए। हालाँकि हमें अभी और भी बहुत कुछ कर दिखाना है, लेकिन आंदोलन को अपने सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए प्रतिनिधियों की अब और भी ज्यादा जरूरत है!

हमारा खास धन्यवाद उन्हें जिन्होंने अपने व्यस्त दिनों में, वैश्विक महामारी के समय में अपना कीमती समय इस मार्गदर्शिका के ड्राफ्ट की समीक्षा करने में लगाया। आपका मूल्यवान योगदान इस मार्गदर्शिका के कंटेंट को आकार देने में और सुधार करने में बहुत महत्वपूर्ण रहा है।

लेखक: शेरोन रीडर. मुख्य योगदानकर्ता: एलेक्जेंड्रा सिकोट-लेवेस्क, कैरोलीन ऑस्टिन, डेविड लोक्वेशियो, इंदु नेपाल, ईवा एर्लाच, चेली एस्गुएरा, ओम्बर्टा बैगियो और लुईस टेलर।

कंटेन्ट

आभार	1
परस्तावना	4
इस मार्गदर्शिका का इस्तेमाल कैसे कर	7
संक्षिप्त रूप और परिवर्णी शब्द	8
मॉड्यूल 1	
परिचय	11
सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही क्या है?	11
समुदायों के साथ हमारी सहभागिता जरूरी क्यों है?	13
मानवीय संगठन समुदायों को शामिल करने में कितने सक्षम हैं?	14
मैं अपनी भूमिका में रहकर सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को कैसे मजबूत कर सकता हूँ/सकती हूँ?	16
मानवीय क्षेत्र/सेक्टर में जवाबदेही	19
सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही समर्थन के स्रोत	19
मॉड्यूल 2	
सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए आंदोलन-व्यापी प्रतिबद्धताएं	21
सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए न्यूनतम एक्शन	22
सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को संस्थागत करने के लिए न्यूनतम एक्शन	24
मॉड्यूल 3	
सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही का संस्थागतकरण	25
संस्थागतकरण क्या है?	25
सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को संस्थागत क्यों करना चाहिए?	25
सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को संस्थागत करने के लिए न्यूनतम एक्शन और मार्गदर्शन	27
सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए एक सक्षम वातावरण बनाना	37
कार्यक्रमों में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए न्यूनतम एक्शन	38
मॉड्यूल 4	
कार्यक्रमों में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही	39
आकलन और संदर्भ विश्लेषण	40
योजना और डिजाइन	50
कार्यान्वयन और निगरानी	61
मूल्यांकन और सीख	69
आपातकालीन प्रतिक्रिया संचालन के दौरान समुदायों को शामिल करने के लिए दस कारवाइयां	74

मॉड्यूल 5	
आपात प्रतिक्रियाओं में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही	77
आपातकालीन प्रतिक्रिया में सामुदायिक सहभागिता को किससे मदद मिलती है, और इसमें क्या बाधा आती है?	77
सामुदायिक सहभागिता की तैयारी	78
आपात प्रतिक्रिया संचालनों के दौरान समुदायों को कैसे शामिल कर	79
प्रतिक्रिया के सभी चरणों में	80
आपात आकलन के दौरान	82
योजना बनाने के दौरान	86
कार्यान्वयन के दौरान	93
मूल्यांकन और सीखने के दौरान	100
मॉड्यूल 6	
सामुदायिक फीडबैक तंत्र	103
फीडबैक तंत्र महत्वपूर्ण क्यों है?	104
फीडबैक तंत्रों के प्रकार	105
फीडबैक तंत्र स्थापित करने के चरण	107
मॉड्यूल 7	
कॉर्स-कटिंग क्षेत्रों के साथ कार्य करना	115
संरक्षण, लिंग और समावेशन	115
व्यवहार परिवर्तन और जोखिम संचार और सामुदायिक सहभागिता	118
परशिष्ट 1	126
CEA टूलकिट	126
परशिष्ट 2	128
सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही प्रशिक्षण कोर्स	128
परशिष्ट 3	131
सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए आंदोलन-व्यापी प्रतिबद्धताएं	131
समापन नोट	132

परस्तावना

समुदायों के साथ विश्वास बनाने के लिए, हमें स्थानीय ज्ञान और सामुदायिक फीडबैक को समझने और उस पर काम करने की जरूरत है। यह वैकल्पिक नहीं हो सकता - हमें इसे व्यवस्थित और परभावी ढंग से करना होगा। स्थानीय उत्तरदाताओं के संघ के तौर पर यह हमारा कर्तव्य है कि हम सुनिश्चित कर कि हम जो कुछ भी कर उसमें सामुदायिक सहभागिता मुल रूप से शामिल हो।

—जे अगन चपागैन, महासचिव, आईएफआरसी

“परभावित समुदाय अपनी स्थिति के विशेषज्ञ होने के साथ साथ परिवर्तन के पहले प्रतिक्रियाकर्ता एवं एजेंट भी हैं। सभी स्तरों पर समुदायों की समावेशीय भागीदारी को सक्षम करना सिर्फ हो तो अच्छा ऐसा नहीं है - यह अत्यधिक महत्वपूर्ण है। इसका मतलब समुदायों की आवाजों और जरूरतों को देखने, सुनने, उन पर कदम उठाने और प्रतिक्रिया देने के लिए टिकाऊ और व्यवस्थित प्रथाओं को लागू करना है। ICRC ऐसा कर दिखाने के लिए प्रतिबद्ध है।”

— रॉबर्ट मर्दिनी, महानिदेशक, ICRC

सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए Red Cross और Red Crescent मार्गदर्शिका के दूसरे संस्करण में आपका स्वागत है। 2016 में जब पहली मार्गदर्शिका प्रकाशित हुई थी तब से आज तक बेहतरी की ओर बहुत कुछ बदला है। सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही पर आंदोलन प्रतिबद्धताएँ 2019 प्रतिनिधि परिषद में अपनाई गई, सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही अभ्यासकर्ताओं के वाइब्रट नेटवर्क द्वारा उन्नत और विकसित है, और हमारे पास पहले से भी कहीं ज्यादा सबूत हैं कि समुदायों के साथ मजबूत सहभागिता हमारे काम की गुणवत्ता और परभाव में सुधार लाती है। इतना ही नहीं, कोविड-19 और इबोला के लिए हमारी प्रतिक्रियाओं में, जहां सामुदायिक विश्वास अन्य सभी हस्तक्षेपों की सफलता के लिए महत्वपूर्ण रहा है।

इसके बावजूद, हम वास्तव में 'लोगों को अहमियत देते हैं' इस सुसंगत दृष्टिकोण को संस्थागत करने में कई प्रकार की बाधाएँ और चुनौतियाँ अभी भी मौजूद हैं। इस दृष्टिकोण को सुनिश्चित करने के लिए लोगों की जरूरतों के अनुसार समर्थन प्रदान करके, मौजूदा क्षमताओं या गरिमा को कम नहीं करता है, और दीर्घकालिक रजिस्ट्रारियों को मजबूत करने में मदद करता है।

इस संशोधित मार्गदर्शिका का उद्देश्य आंदोलन को इन बाधाओं और चुनौतियों का समाधान करने में मदद करना है और यह सुनिश्चित करना है कि हम अपनी सभी गतिविधियों में समुदायों को हमेशा उच्च मानक पर शामिल कर। इसे हासिल करने में हमारी मदद करने वाले परिवर्तनों में निम्नलिखित शामिल हैं:

- कार्यक्रमों और संचालन में मजबूत जवाबदेही के लिए बिल्डिंग ब्लॉक के रूप में, संगठनात्मक स्तर पर सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के संस्थागतकरण पर ज्यादा ध्यान।
- भागीदारी पर अधिक जोर डाला जाए और इसे व्यावहारिक रूप से कार्यक्रमों और संचालन में कैसे शामिल किया जाए, ताकि हम समुदायों 'इनके लिए करने' से लेकर 'इनके साथ करने' की ओर बढ़ सकें।
- पिछले चार घटकों को मिलाकर एक स्पष्ट उद्देश्य (उद्देश्य जिसमें समुदाय कार्यक्रमों और संचालन को डिजाइन करने और प्रबंधित करने में सक्रिय भूमिका निभाते हैं) बनाकर सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को सरल बनाना।
- हमारी गतिविधियों में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को एकीकृत करने के लिए अधिक प्रत्यक्ष और सुव्यवस्थित दृष्टिकोण प्रदान करने के लिए, सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए न्यूनतम कार्यवाही की संख्या को 31 से 18 पर लाना।

परमाण, अनुभव और सामान्य ज्ञान हमें कहते हैं कि जब हम सही मायने में समुदायों को सहभागी बनाते हैं और वे कार्यक्रमों और संचालनों का प्रबंधन और डिजाइन करने में सक्रिय भूमिका निभाते हैं, तो परिणाम और भी परभावी, स्थायी, उच्च गुणवत्ता वाले होते हैं। लेकिन सिर्फ हमारी मत सुनिए। अच्छे सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के मूल्य के बारे में जानिए हमारे कर्मचारियों, स्वयंसेवकों, नेताओं और समुदाय के सदस्यों का क्या कहना है:

समुदाय



“हमें खुशी है कि Zambia Red Cross के कर्मचारी हमारे पास लौटे और उन्होंने प्रोजेक्ट कार्यान्वयन पर अपना फीडबैक दिया, ज्यादातर, किसी भी प्रकार के मूल्यांकन या आकलन के बाद कोई भी हमारे पास वापस नहीं आता है। समुदाय के सदस्यों को शामिल किए बिना ये फैसले वो अपने ऑफिस के अंदर ले लेते हैं बिना ये जानें कि हम असल में क्या चाहते हैं। इस समुदाय में रहनेवाले हम हैं। हमारी कहानी क्या है और हम क्या चाहते हैं या यहाँ क्या हो रहा है ये सिर्फ हम ही बता सकते हैं।”

— इंदुना, ल्योटो गांव, जाम्बिया



“हम सभी यहाँ कितनी सारी अनिश्चितताओं के साथ रहते हैं। यह बहुत जरूरी है कि Red Cross जैसे संगठन स्पष्ट और सटीक जानकारी प्रदान करें, वो सुनें कि समुदाय की जरूरतें क्या हैं और उस जानकारी का उपयोग करके समाधान निकालें।”

— सालेह, निवासी और Red Cross स्वयंसेवक प्रवासियों के लिए निया कवला शिविर, ग्रीसा।

हमारे कर्मचारी और स्वयंसेवक



“हमने पाया है कि समुदाय उन लोगों के प्रति खुले-विचार रखते हैं जो समुदाय में आने, जानकारी साझा करने में समय लेते हैं और वे सिर्फ अपनी जानकारी ही साझा नहीं करते, बल्कि उनके भी प्रश्नों को सुनते हैं और यह भी सुनिश्चित करते हैं कि वे स्पष्ट रूप से समझ रहे हैं।”

— एंड्रिया फिलिप्स, प्रोजेक्ट मैनेजर, Guyana Red Cross



“यह एक नैतिक जिम्मेदारी होती है कि इस प्रक्रिया में संबंधित लोगों को शामिल किया जाए और यह सुनिश्चित किया जाए कि यह प्रक्रिया उनके लिए उपयुक्त है, न कि इसका उल्टा हो।”

— बुनियादी सहायता कार्यक्रम प्रबंधक, Lebanon Red Cross

लिडरशिप /नेतृत्वता



“आपातकालीन संचालन के स्थिति में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही यह पक्का करने में मदद करती है कि हम प्रभावित समुदायों की सबसे जरूरी जरूरतों के आधार पर सहायता प्रदान करें”

— रिटोला तस्माया, Indonesian Red Cross Society के महासचिव।

इंडोनेशिया 2019 हर बार जब इंडोनेशियाई-रुड करॉस नकद और वाउचर सहायता परदान करता है, तो वे सुनिश्चित करते हैं कि समुदायों को चयन मानदंड और वितरण प्रक्रिया के विषय में जानकारी हो। यह जानकारी विभिन्न तरीकों से साझा की जाती है, इसलिए सीमित साक्षरता वाले लोग भी इसे समझ सकते हैं।
© Fajar.dok / IFRC



इस मार्गदर्शिका का इस्तेमाल कैसे करें

यह मार्गदर्शिका Red Cross और Red Crescent National Societies, और IFRC, ICRC और उनके साथ काम करने वाली भागीदार राष्ट्रीय सोसाइटीज़ के लिए लिखी गई है। यह मार्गदर्शिका सभी लोगों और सेक्टर के लिए है जो अपने काम में समुदायों को शामिल करने के तरीके को मजबूत करना चाहते हैं। यह समुदायों के साथ जुड़ने और उनके प्रति जिम्मेदारी के लिए अधिक व्यवस्थित और विश्वसनीय दृष्टिकोण अपनाने के लिए मार्गदर्शन और साधन प्रदान करता है। पहले से मौजूद अच्छी प्रथाओं को इस मार्गदर्शिका में रिप्लेस नहीं किया गया है, बल्कि जहां भी कमी या गलती मौजूद हैं उन्हें दूर करने में सहायता प्रदान की है। पूरे आंदोलन में अच्छे अभ्यास (और सचेत करने हेतु कहानियों) के उदाहरणों को दर्शित करने के लिए केस स्टडीज़ शामिल किए गए हैं। प्रैक्टिकल टूल्स और ट्रेनिंग पैकेज इस मार्गदर्शिका को समर्थित करने के लिए संलग्न किए गए हैं।

इस मार्गदर्शिका को सात मॉड्यूल में बांटा गया है, जिनका जरूरत के अनुसार अलग-अलग इस्तेमाल किया जा सकता है:

मॉड्यूल 1: परिचय सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही का अवलोकन प्रदान करता है और यह कि कैसे यह Red Cross Red Crescent के कार्य का समर्थन करता है, जिसमें अलग-अलग भूमिकाएँ और जिम्मेदारियाँ और मानवीय क्षेत्र में व्यापक रुझान/ट्रेंड्स शामिल हैं।

मॉड्यूल 2: आंदोलन-व्यापी प्रतिबद्धताएँ यह 2019 प्रतिनिधि परिषद में अपनाई गई सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही प्रतिबद्धताओं को प्रस्तुत करता है।

मॉड्यूल 3: संस्थागतकरण यह नीतियों, प्रक्रियाओं और काम करने के तरीकों के भीतर सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को शामिल करने, मार्गदर्शन और टूल्स के साथ इन्हें करने के तरीकों की अहमियत बताता है।

मॉड्यूल 4: कार्यक्रमों में एकीकरण प्रत्येक एक्शन को कैसे कार्यान्वित करना है उनके तरीके पर मार्गदर्शन और टूल्स के साथ, पूरे कार्यक्रम चक्र में अच्छी सामुदायिक सहभागिता हासिल करने के लिए न्यूनतम एक्शन को-रखांकित करता है।

मॉड्यूल 5: सामुदायिक सहभागिता और आपात बताता है कि जब बड़ी आपात स्थिति, कम समय और ज्यादा जटिलताएं हों तब अच्छे स्तर की सामुदायिक सहभागिता कैसे हासिल करे।

मॉड्यूल 6: सामुदायिक फीडबैक तंत्र कार्यक्रम, संचालन या संस्थागतकरण के हिस्से के रूप में सामुदायिक फीडबैक तंत्र कैसे सेट-अप करना है इसपर चरण-दर-चरण मार्गदर्शन प्रदान करता है।

मॉड्यूल 7: करीबी क्षेत्रों(सेक्टर) के साथ कार्य सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही और सुरक्षा, लिंग और समावेशन और व्यवहार परिवर्तन और जोखिम संचार के बीच संबंधों पर ध्यान केंद्रित करता है और बताता है कि ये क्षेत्र साथ मिलकर किस तरह सबसे अच्छा काम कर सकते हैं।

इस मार्गदर्शिका का फीडबैक

यह सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए Red Cross Red Crescent मार्गदर्शिका का दूसरा संस्करण है। 2016 के पायलट संस्करण लॉन्च से जो अनुभव और सीखें मिली हैं उनके आधार पर इसकी समीक्षा करके इसे अपडेट किया गया है। पूरे 2021 में इस संस्करण का फील्ड परीक्षण किया जाएगा और 2022 में इसे परिष्कृत कर अंतिम रूप दिया जाएगा, तो इस मार्गदर्शिका पर कृपया अपना फीडबैक दें और हमें बताएं कि हम इसे और उपयोगी, व्यावहारिक, उपयोग में आसान कैसे बना सकते हैं। CEA.Geneva@ifrc.org पर अपना फीडबैक भेजें।



मार्गदर्शिका के सभी टूल्स <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/> पर उपलब्ध हैं

संक्षिप्त रूप और परिवर्णी शब्द

AAP	परभावित लोगों या आबादी के प्रति जवाबदेही
ACAPS	मानवीय आवश्यकताओं के विश्लेषण और मूल्यांकन में स्वतंत्र विशेषज्ञ
ABC	व्यवहार परिवर्तन में सहायता करना
ALNAP	मानवीय कार्रवाई में जवाबदेही और प्रदर्शन के लिए सक्रिय शिक्षण नेटवर्क
ATM	स्वचालित-टेलर मशीन (बैंक कैश मशीन)
BOCA	शाखा संगठनात्मक क्षमता आकलन
CBS	समुदाय-आधारित निगरानी
CEA	सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही
CBAT	समुदाय-आधारित कार्रवाई दल
CDAC	आपदा परभावित समुदाय नेटवर्क के साथ संवाद करना
CHS	परमुख मानवीय मानक
CP3	सामुदायिक महामारी और महामारी तैयारी कार्यक्रम
CRC	सामुदायिक-रज़िलियेंस समितियाँ
CVA	नकद और वाउचर सहायता
CWC	समुदायों के साथ संचार
CWG	सामुदायिक कार्य समूह
C4D	विकास के लिए संचार
DAPS	गरिमा, पहुंच, भागीदारी और सुरक्षा
DRR	आपदा जोखिम रोकथाम
eCBHFA	साक्ष्य-आधारित समुदाय-आधारित स्वास्थ्य और प्रथमिक चिकित्सा
eVCA	बढ़ी हुई भेद्यता और क्षमता आकलन
ECV	स्वयंसेवकों के लिए महामारी नियंत्रण
EcoSec	आर्थिक सुरक्षा(ICRC)
FAO	खाद्य और कृषि संगठन
FAQ	अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों
FGD	फोकस समूह चर्चाएँ
HR	मानव संसाधन
HQ	मुख्यालय
IASC	अंतर-एजेंसी स्थायी समिति
IEC	सूचना, शिक्षा एवं संचार
ICRC	Red Crescent के अंतर्राष्ट्रीय महासंघ

IFRC	Red Cross और Red Crescent समाज अंतर्राष्ट्रीय संघ
IM	सूचना परबंधन
IT	सूचना परौद्योगिकी
KAP	ज्ञान, दृष्टिकोण और अभ्यास
KII	मुख्य जानकारी साक्षात्कार
KPI	परमुख परदर्शन संकेतक
M&E	निगरानी और आकलन
MHM	मासिक धर्म स्वच्छता परबंधन
आंदोलन	आपदा के लिए अंतर्राष्ट्रीय Red Cross और Red Crescent आंदोलन
NS	राष्ट्रीय समाज
NGO	गैर सरकारी संगठन
NS	राष्ट्रीय समाज
NSD	राष्ट्रीय समाज विकास
OCAC	संगठनात्मक क्षमता मूल्यांकन और परमाणन
PASSA	सुरक्षित आशर्य जागरूकता के लिए परतिभागी दृष्टिकोण
PDM	वितरण के बाद की निगरानी
PHAST	स्वच्छता और स्वच्छता व्यवहार बदलाव के लिए परतिभागी दृष्टिकोण
PMER	योजना, निगरानी, मूल्यांकन और रिपोर्टिंग
PGI	संरक्षण, लिंग और समावेशन (IFRC)
PRP	शारीरिक पुनर्वास कार्यक्रम
PSEA	यौन शोषण एवं दुर्व्यवहार की रोकथाम
Q&A	परश्च और उत्तर
RCCE	जोखिम संचार और सामुदायिक सहभागिता
RFL	पारिवारिक संबंध बहाल करना
SEA	यौन शोषण और दुर्व्यवहार
SDB	सुरक्षित एवं गरिमापूर्ण अंत्येष्टि
SGBV	यौन और लिंग आधारित हिंसा
SOPs	मानक संचालन परकिर्याएं
TiP	व्यक्तियों की तस्करी
UN	संयुक्त राष्ट्र
UNOCHA	मानवीय मामलों के समन्वय के लिए संयुक्त राष्ट्र कार्यालय
WASH	जल, स्वच्छता एवं सफाई को बढ़ावा देना
WHO	विश्व स्वास्थ्य संगठन

केन्या 2019 Kenya Red Cross, सरकारी अधिकारियों के साथ साझेदारी में, बीमारी के परकोप से निपटने में मदद करने के लिए युवाओं की शक्ति का उपयोग कर रहा है। बीमारी के परकोप को रोकने, पता लगाने और प्रतिक्रिया देने के लिए युवाओं को अपने समुदाय में "चैंपियन" बनने के लिए सशक्त बनाने के लिए स्कूल क्लब विकसित किए गए हैं।
© Corrie Butler / IFRC



मॉड्यूल 1

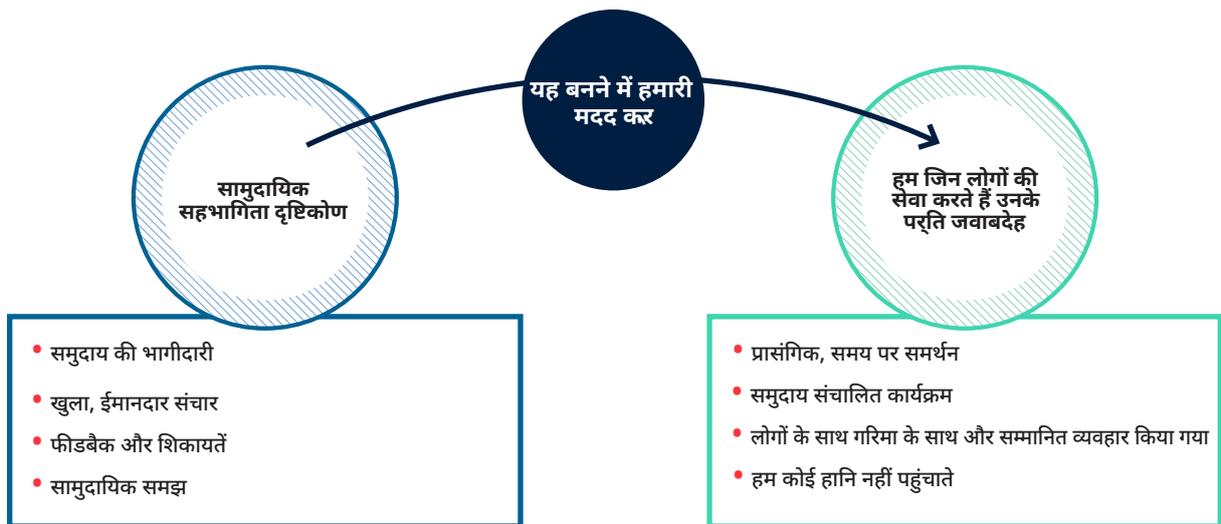
परिचय

सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही क्या है?

सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही एक काम करने का तरीका है जिसमें सभी समुदायों के सदस्यों को एक समान पार्टनर के रूप में अहमियत दी जाती है, हमारे हर काम में इनकी विविध जरूरतें, प्राथमिकताएं और पसंद हमारा मार्गदर्शन करती हैं। हम इसे अपने कार्यक्रमों और संचालन के भीतर सार्थक सामुदायिक भागीदारी, खुले और ईमानदार विचार-विमर्श और फीडबैक को सुनने और उस पर कार्य करने के तंत्र को एकीकृत करके हासिल करते हैं। परमाणु, अनुभव और सामान्य ज्ञान हमें कहते हैं कि जब हम सही मायने में समुदायों को सहभागी बनाते हैं और वे कार्यक्रमों और संचालनों का प्रबंधन और डिजाइन करने में सक्रिय भूमिका निभाते हैं, तो परिणाम और भी प्रभावी, स्थायी, उच्च गुणवत्ता वाले होते हैं।

निम्नलिखित सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही नहीं है...

- **कुछ नया** – Red Cross Red Crescent हमेशा समुदायों के साथ काम करते आ रहे हैं, लेकिन हम हमेशा इतनी अच्छी तरह नहीं कर पाते जितना हमें करना चाहिए और व्यवस्थित दृष्टिकोण अपना कर हम कैसे समुदायों को जड़ते हैं उसकी गुणवत्ता में सुधार लाकर कमियों को पूरा कर सकते हैं।
- **एक अलग कार्यक्रम या गतिविधि** – सामुदायिक सहभागिता एक मानसिकता या काम करने का तरीका है जो हमारे सभी कार्यों में एकीकृत होना चाहिए।
- **एक व्यक्ति का काम** – जवाबदेही किसी एक व्यक्ति या विभाग को देकर आउटसोर्स नहीं की जा सकती; ये सुनिश्चित करना हमारी जिम्मेदारी है कि हम अपने कार्यों में समुदायों को शामिल करें।
- **कोई अतिरिक्त बोझ या टू-डू लिस्ट** – यह हमारी उच्च प्रतिबद्धता का हिस्सा है और हम जो प्रभाव डाल सकते हैं उसके लिए और हमारे कार्य की गुणवत्ता के लिए बहुत महत्वपूर्ण है।



समुदाय कौन है?

शब्द 'समुदाय' का उपयोग इस मार्गदर्शिका में कई बार किया गया है। इसका अर्थ - लोगों का समूह जो संगठन की गतिविधियों, कार्यक्रमों, या संचालनों से परभावित हुआ है - इसमें दोनों शामिल हैं जिन्हें सहायता मिलती और जिन्हें नहीं मिलती है। समुदाय को भौगोलिक रूप से या व्यक्तिगत विशेषताओं, जैसे उमर, लिंग या स्थिति (जैसे, गर्भवती महिलाएं) द्वारा परिभाषित किया जा सकता है।

समुदाय में हर कोई एक जैसा नहीं होता है, और समुदायों के भीतर और बाहर समुदाय की ज़रूरतों, क्षमताओं और जोखिमों की एक विस्तृत श्रृंखला होती है। इसलिए जब आप इस मार्गदर्शिका में 'समुदाय' शब्द पाते हैं, तो इसका संदर्भ समुदाय बनाने वाले सभी विविध समूह से है जिसमें महिलाएं, पुरुष, लड़के, और लड़कियाँ, वरिष्ठ, दिव्यांग, विभिन्न जातीय समूह, यौन और लैंगिक अल्पसंख्यक और पिछड़े या जोखिम वाले समूह मिलकर समुदाय बनाते हैं। इसमें समुदाय प्रतिनिधि, जैसे स्थानीय नेता, संगठन, और प्राधिकारी भी शामिल हैं।



कोलंबिया 2014 ICRC और Colombian Red Cross ने शहर के कई स्कूलों में "शिक्षा बिर्गोड" लागू की है, जहां छात्र इस अनिश्चित माहौल में हिंसा के बिना एक साथ रहना सीखते हैं। © Didier Revol / ICRC

समुदायों के साथ हमारी सहभागिता जरूरी क्यों है?

1. समुदाय की बातों और उनकी जरूरतों को समझने के लिए

समुदाय की खास जरूरतें, पसंद, और बात समझने के लिए हमें समुदाय में सभी समूहों और लोगों से जुड़ने की जरूरत है। अगर हम ये खुद अंदाजा लगा लें कि समुदाय क्या चाहते हैं या उनके समुदाय में चीजें कैसे चलती हैं, तब हम गलती करने और वो मदद देने जो उनके किसी काम की नहीं, या इससे भी बदतर स्थिति, नुकसान के जोखिम में पड़ जाएंगे। उदाहरण के लिए, मौजूदा तनाव को भड़काकर या पहले से ही पिछड़े समूह को मौजूद समूहों को बाहर करके।

2. बेहतर, अधिक प्रभावी कार्यक्रमों और संचालनों के लिए

समुदाय को समुदाय में रहने वाले लोगों से ज्यादा और कोई नहीं जान सकता। जब हम स्थानीय जानकारी और विशेषज्ञता का इस्तेमाल कार्यक्रम और संचालनों को योजित और प्रबंधित करने के लिए करते हैं, हमारा द्वारा इसे सही रूप से करने की और उपयोगी, समय पर, प्रासंगिक और उच्च गुणवत्ता वाली सहायता प्रदान करने की अधिक संभावना होती है। कुछ गड़बड़ होने पर समुदाय के फीडबैक से हमें जल्दी चेतावनी मिल जाती है और हम गड़बड़ को कैसे सुधार सकते हैं इसके बारे में बहुमूल्य जानकारी मिलती है।

3. समुदायों के साथ विश्वास, पहुँच और स्वीकृति के निर्माण के लिए

खुले विचार, ईमानदार विचार-विमर्श और लोग जो हमें बताते हैं उसे सुनना और उस पर अमल करना, सम्मान का प्रतीक है जो विश्वास निर्माण करता है। बिना विश्वास के शायद लोग हमसे बात न कर, हमारी सेवा का इस्तेमाल ना कर, हमारा द्वारा बताई गई जानकारी पर भरोसा न कर या अपने समुदाय में हमारा स्वयंसेवकों और कर्मचारियों का स्वागत न कर। जब लोग हम पर विश्वास नहीं करगे, तो उनकी मदद करने की हमारी काबिलियत और भी कठिन और यहाँ तक की नामुमकिन हो जाएगी।

4. समुदाय स्वामित्वता और रेज़िलियेंस को मजबूत करने के लिए

संकट से प्रभावित लोग असहारा नहीं होते हैं। आमतौर पर किसी संकट में सबसे पहले प्रतिक्रिया देने वाले समुदाय के लोग ही होते हैं और सहायता प्रासंगिक और टिकाऊ है या नहीं यह सुनिश्चित करने में मदद करने के लिए उनके पास ज्ञान, कौशल और क्षमताएं होती हैं। जब हम समुदाय के साथ मिलकर कार्यक्रम एवं संचालन का डिजाइन और प्रबंधन करते हैं, यह स्थानीय स्वामित्व और आत्मनिर्भरता देता है। जब हम उन्हें शामिल नहीं करते, तब हम उनके साथ सहायता के निष्क्रिय प्राप्तकर्ताओं के रूप में व्यवहार करते हैं, जो सामुदायिक रेज़िलियेंस को मजबूत करने के हमारे प्रयासों को कमजोर करता है।

5. अपनी प्रतिबद्धताओं को कायम रखने के लिए

समुदायों के साथ पार्टनरशिप में काम करना हमारे कार्य की एक मुख्य जड़ है। हम सहायता के प्रबंधन में लोगों को शामिल करने, जिन लोगों की मदद कर रहे हैं उनके प्रति जिम्मेदार होने, आपदा के लिए अंतर्राष्ट्रीय Red Cross और Red Crescent आंदोलन की आचार संहिता की स्थानीय क्षमता³ के निर्माण के लिए प्रतिबद्ध हैं। Red Cross और Red Crescent मानवीय सहायता के सिद्धांत और नियम⁴ आपातकालीन प्रतिक्रिया में पारदर्शी संचार और फीडबैक तंत्र शामिल करने के लिए प्रतिबद्ध है। 2019 के दिसंबर महीने में, 'सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए आंदोलन-व्यापी प्रतिबद्धताओं'⁵ का पहला सेट प्रतिनिधि परिषद द्वारा स्वीकार किया गया (पेज क्र. 21 देखें)।

नाम में क्या रखा है?

सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही की प्रक्रिया को परिभाषित करने के लिए बहुत सारे अलग-अलग नाम हैं - जैसे प्रभावित लोगों या आबादी के प्रति जवाबदेही (AAP), लाभार्थी संचार, समुदायों के प्रति जवाबदेही (AtC), समुदायों के साथ संचार (CwC) या हालिया स्वास्थ्य एवं महामारी प्रतिक्रिया के अंतर्गत जोखिम संचार और सामुदायिक सहभागिता (RCCE)। हालांकि क्या नाम होना चाहिए इससे फर्क नहीं पड़ना चाहिए, सारी एजेंसियों में इस्तेमाल किए जा रहे अलग अलग शब्द भ्रामक कर सकते हैं। बस बात इतनी याद रखनी है कि ये सारे शब्द एक ही चीज का वर्णन कर रहे हैं - समुदायों के साथ पारदर्शी और सहभागी रूप से कार्य करने की प्रक्रिया जो कार्यक्रमों और संचालनों की गुणवत्ता में सुधार लाएगी।

मानवीय संगठन समुदायों को शामिल करने में कितने सक्षम हैं?

भले ही जवाबदेही के प्रति प्रतिबद्धता काफी बढ़ी है, लेकिन वैश्विक परमाण के अनुसार सहायता संगठन किस तरह समुदायों को शामिल करते हैं इसमें अभी भी महत्वपूर्ण कमियां हैं। Ground Truth Solutions द्वारा एकत्रित किया गया निम्न डेटा⁶, 10 देशों के आपदा और संकट से प्रभावित लगभग 10,000 लोगों की राय को दर्शाता है⁷,

जवाबदेही के प्रति प्रतिबद्धताओं को व्यवहार में नहीं लाया जा रहा है

“

प्रभावित आबादी को सहायता प्रतिक्रियाएँ कैसे डिज़ाइन और कार्यान्वित की जाती हैं, इस पर रणनीतिक प्रभाव देने की दिशा में कोई भी परिवर्तनकारी बदलाव अभी भी दूर है।”

—गर्इंड बागोन वार्षिक स्वतंत्र रिपोर्ट, 2020⁸

“

संकट प्रभावित लोगों के विचारों को कार्यक्रम डिजाइन में शामिल करना और उनकी भागीदारी 2012, 2015 में एक अंतर था और 2018 में भी एक अंतर ही है।”

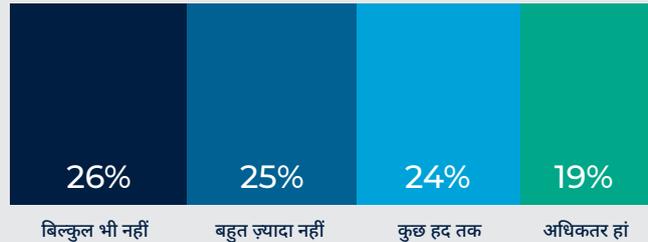
—मानवीय प्रणाली की स्थिति, 2018⁹

“

प्रतिक्रिया एकतरफ़ की जाती है, लेकिन कार्यक्रमों के डिजाइन पर काफी कम प्रभाव पड़ता है”

—मानवीय जवाबदेही रिपोर्ट, 2020¹⁰

क्या आपको जो सहायता मिल रही है वह आपकी प्राथमिक आवश्यकताओं के लिए पूरी होती है?

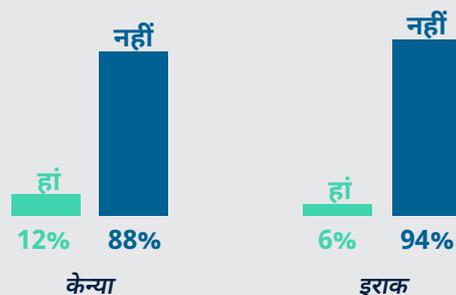


क्या सहायता संगठन अपनी योजनाओं और गतिविधियों के बारे में अच्छी तरह से बातचीत करते हैं?

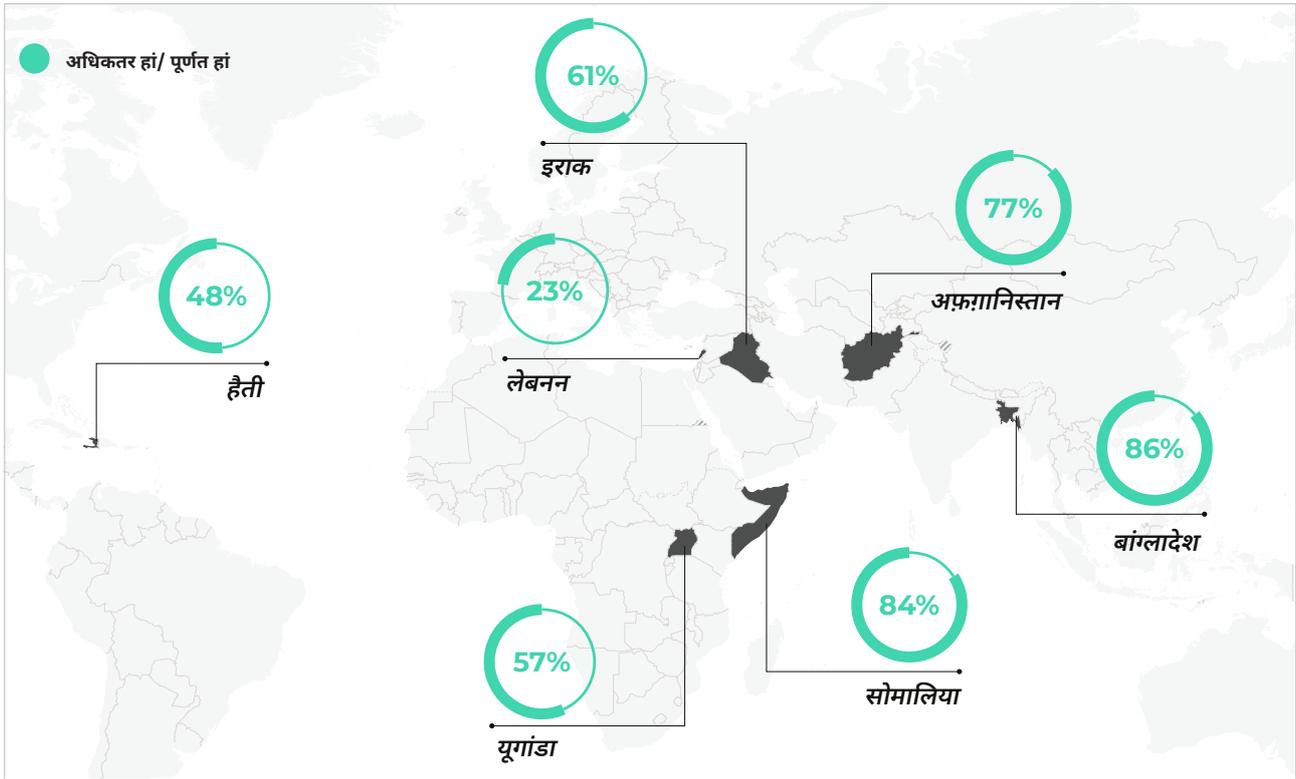


स्रोत: मानवीय प्रणाली की स्थिति 2018 के लिए 5000 लोगों का सर्वेक्षण

क्या आपको पता है कि सहायता एजेंसियां कैसे तय करती हैं कि किसे सहायता मिलेगी और किसे नहीं?



क्या आपको लगता है कि सहायता देने वाले सहायता परदान करते समय आपकी राय को ध्यान में रखते हैं?



फीडबैक तंत्र उतने परभावी नहीं हैं जितना हम सोचते हैं

क्या आपको लगता है कि अगर परभावित लोग आपके संगठन से शिकायत करगे तो उन्हें जवाब मिलेगा?

क्या आपको किसी सुझाव या शिकायत का उत्तर मिला है?



सहायता उत्तरदाता
93%
हां



परभावित लोग
42%
हां

लेकिन इस बात के पुख्ता परमाण हैं कि भागीदारी बेहतर कार्यक्रमों और समुदाय के साथ बेहतर रिश्तों से जुड़ी होती है

2018 मानवतावादी परणाली की स्थिति ¹¹ रिपोर्ट में इनके बीच सांख्यिकीय रूप से महत्वपूर्ण सहसंबंध पाया गया:

- **भागीदारी और बेहतर प्रोग्रामिंग:** जिन लोगों ने बताया कि उनसे परामर्श लिया गया और वे प्रतिक्रिया देने में सक्षम थे, उन लोगों की तुलना में प्राप्त सहायता की परासंगिकता और गुणवत्ता के बार में सकारात्मक होने की संभावना दो से तीन गुना अधिक थी।
- **परामर्श लिया जाना और सम्मानित महसूस करना:** जिन लोगों से परामर्श लिया गया और वे प्रतिक्रिया देने में सक्षम थे, उनके यह कहने की संभावना तीन गुना से अधिक थी कि उनके साथ सम्मान और सम्मान के साथ व्यवहार किया गया, उन लोगों की तुलना में जिन्होंने ऐसा नहीं किया था।

मैं अपनी भूमिका में रहकर सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को कैसे मजबूत कर सकता हूँ/सकती हूँ?

नेतृत्व

मॉड्यूल 3



अपने संगठन के भीतर सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही दृष्टिकोण को संस्थागत बनाएं:

- इस कार्य के प्रबंधन के लिए कर्मचारियों की भर्ती करें और इसके लिए धन आवंटित करें
- CEA नीति विकसित करने और रणनीतियों, योजनाओं, बजट और प्रस्तावों में एकीकरण सहित संस्थागतकरण का नेतृत्व करने के लिए एक कार्य समूह को कार्य सौंपें
- जवाबदेही को संगठन के प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों में से एक बनाएं और बैठकों में इनके विरुद्ध प्रगति पर चर्चा करें

कार्यक्रम और संचालन

मॉड्यूल 4 5 6



सुनिश्चित करें कि आपका कार्यक्रम या संचालन समुदायों को अच्छी तरह से शामिल करता है:

- योजनाओं, बजटों और प्रस्तावों में सामुदायिक भागीदारी गतिविधियों को शामिल करें, जिसमें जानकारी साझा करने, भागीदारी को सुविधाजनक बनाने और फीडबैक सुनने और उस पर कार्य करने के तंत्र शामिल हैं।
- आवश्यकताओं और संदर्भ में परिवर्तनों पर प्रतिक्रिया देने के लिए पर्याप्त फ्लैक्सिबल बनें
- सामुदायिक सहभागिता सत्रों को प्रशिक्षणों में एकीकृत करें
- इस बात पर नज़र रखें कि आपका कार्यक्रम या संचालन लोगों की ज़रूरतों को कितनी अच्छी तरह पूरा कर रहा है और क्या वे सूचित और शामिल महसूस करते हैं

CEA स्टाफ

सभी मॉड्यूल



अपने संगठन में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को मजबूत करने के पर्याप्तों का नेतृत्व और समर्थन करें:

- सभी स्तरों पर कर्मचारियों और स्वयंसेवकों को प्रशिक्षण और तकनीकी सहायता प्रदान करें
- सामुदायिक फीडबैक तंत्र की स्थापना और प्रबंधन करें
- अन्य क्षेत्र की नीतियों, टूल और प्रशिक्षणों में एकीकरण सहित सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही नीतियां और योजनाएं विकसित करें

PGI स्टाफ

मॉड्यूल 7



कार्यक्रमों और संचालन का समर्थन करने के लिए CEA के साथ काम करें:

- लिंग और विविधता विश्लेषण में समुदायों को कैसे शामिल किया जाए, इस पर प्रश्न शामिल करें
- सुनिश्चित करें कि सामुदायिक सहभागिता दृष्टिकोण PGI कार्य का हिस्सा हैं
- सामुदायिक सहभागिता दृष्टिकोण में मुख्यधारा PGI

स्वयंसेवक

मॉड्यूल 4 5 6



समुदाय और राष्ट्रीय समाज के बीच की कड़ी बनें:

- जानकारी साझा करके, प्रश्नों का उत्तर देकर और शाखा को कोई भी फीडबैक रिपोर्ट करके अपने काम के दौरान समुदायों को शामिल करें
- गतिविधियों की योजना बनाने और उन्हें पूरा करने में समुदाय के सदस्यों को शामिल करें



स्वयंसेवकों और समुदायों के साथ अच्छा जुड़ाव सुनिश्चित कर:

- शाखा गतिविधियों में अच्छा सामुदायिक जुड़ाव
- स्वयंसेवकों से नियमित रूप से (उदाहरण के लिए, मासिक) मिलें और समुदाय में क्या हो रहा है, इसके बारे में उनकी प्रतिक्रिया सुनें और उस पर कार्य कर
- स्वयंसेवकों के साथ वैसा ही व्यवहार करें जैसा हम उनसे अपेक्षा करते हैं कि वे समुदाय के साथ व्यवहार करें, उन्हें सूचित रखें और योजनाओं और गतिविधियों में शामिल कर

योजना, निगरानी, मूल्यांकन और रिपोर्टिंग



सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को PMER में एकीकृत कर:

- योजनाओं में सामुदायिक सहभागिता न होने पर फ्लैग करें
- निगरानी योजनाओं और मूल्यांकन में सामुदायिक भागीदारी की गुणवत्ता को मापने के लिए संकेतक शामिल करें
- निगरानी और रिपोर्टिंग में सामुदायिक प्रतिक्रिया शामिल करें
- नए कार्यक्रमों को सूचित करने के लिए उपयोग की जाने वाली पिछली शिक्षा का समर्थन करें

सहायता सेवाएँ



सुनिश्चित कर कि हमारी परक्रियाएँ और कार्यप्रणाली सामुदायिक सहभागिता का समर्थन करती हैं:

- लॉजिस्टिक्स को योजनाओं में शामिल किया जाना चाहिए ताकि हम समुदायों से इस बारे में अवास्तविक वादे न करें कि हम क्या और कब परदान कर सकते हैं
- वित्त, लॉजिस्टिक्स और प्रशासन कार्यप्रणाली इतनी फ्लैक्सिबल होनी चाहिए कि समुदाय की ज़रूरतों के अनुसार परिवर्तन संभव हो सकें
- सूचना प्रबंधन और आईटी फीडबैक तंत्र के लिए उपकरण, सॉफ्टवेयर और डेटा प्रबंधन का समर्थन कर सकते हैं

मानव संसाधन



सामुदायिक सहभागिता जिम्मेदारियों को मानव संसाधन परक्रियाओं में एकीकृत कर:

- कर्मचारियों और स्वयंसेवी प्रेरणों में सामुदायिक सहभागिता शामिल करें
- भूमिका विवरण और नियुक्ति प्रक्रियाओं में सामुदायिक सहभागिता जिम्मेदारियों और दक्षताओं को एकीकृत करें
- संवेदनशील शिकायतों की जांच में सहायता करें

राष्ट्रीय समाज विकास



सामुदायिक सहभागिता के संस्थागतकरण का समर्थन कर:

- संगठनात्मक विकास प्रक्रियाओं और मूल्यांकन में समुदायों के प्रति जवाबदेही शामिल करें¹²
- संगठनात्मक रणनीतियों, मिशन वक्तव्यों और मूल्यों को शामिल करें

IFRC, ICRC और पार्टनर राष्ट्रीय समाज



अपने काम में जवाबदेही को मजबूत करने के लिए राष्ट्रीय समितियों का समर्थन कर:

- सामुदायिक भागीदारी और जवाबदेही के लिए तकनीकी सहायता और वित्त पोषण प्रदान करें
- जवाबदेही की निगरानी के लिए कार्यक्रम और संचालन योजनाओं में संकेतक शामिल करें
- जवाबदेही के महत्व पर राष्ट्रीय समाज नेतृत्व की वकालत करना
- अपने संगठन में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को संस्थागत बनाएं
- आंदोलन भागीदारों के साथ समन्वय करें ताकि राष्ट्रीय समाज को समर्थन भी समन्वित और पूरक हो।

तुर्की 2020

हौदा अल-फ़ादिल एक सीरियाई शरणार्थी है जिसे खाना बनाना पसंद है। उनका नया पाककला साहसिक कार्य तब शुरू हुआ जब उन्होंने Turkish Red Crescent द्वारा संचालित एक सामुदायिक केंद्र में पेश किए जाने वाले पारंपरिक तुर्की खाना पकाने के कोर्स में दाखिला लिया
© Elif Irmak Erkek / Turkish Red Crescent



मानवीय क्षेत्र/सेक्टर में जवाबदेही

सिर्फ यही आंदोलन सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को मजबूत करने की कोशिश के लिए नहीं है। ऐसे कई वैश्विक नवाचार भी हैं जो इस लक्ष्य का समर्थन करने के लिए काम करते हैं। ये समान प्रतिबद्धताएं सभी एजेंसियों को सामुदायिक सहभागिता को बेहतर बनाने के लिए एक साथ काम करने का समर्थन प्रदान करती हैं। इनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

मूल मानवतावादी मानक¹³

गुणवत्ता और जवाबदेही पर मूल मानवतावादी मानक ऐसी 9 प्रतिबद्धताएं सेट करती हैं जिससे मानवतावादी प्रतिक्रिया में शामिल संगठन एवं व्यक्ति अपनी प्रदान की जानेवाली सहायता की गुणवत्ता में सुधार कर सकती है। वह मानवतावादी सहायता की गुणवत्ता और प्रसंगिकता, प्रभावित लोगों के प्रति जवाबदेही, समन्वय, सीख, लोगों के प्रबंधन और यौन शोषण, दुर्व्यवहार, धोखाधड़ी, भ्रष्टाचार की रोकथाम को कवर करते हैं। सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए Red Cross Red Crescent न्यूनतम प्रतिबद्धता और एक्शन CHS के अनुरूप है।

प्रभावित लोगों के प्रति जवाबदेही पर अंतरएजेंसी स्थायी समिति की प्रतिबद्धताएं¹⁴

मानवतावादी सहायता में शामिल एजेंसी के कार्यों को समन्वित करने के लिए अंतरएजेंसी स्थायी समिति (IASC) प्राथमिक तंत्र है। प्रभावित लोगों के प्रति जवाबदेही पर इसकी प्रतिबद्धता उत्तरदाताओं को सूचित करने के साथ-साथ प्रभावित लोगों की आवाज़ उठाने, उनकी आवाज सुनने, उनकी आवाज, प्राथमिकताओं और फीडबैक पर काम करने (एसईए की शिकायतों और आरोपों के संबंध में), और प्रभावित आबादी के अलग-अलग समूह निर्णय-निर्माण में सक्रिय भूमिका निभा सकते हैं यह सुनिश्चित करने के लिए बाध्य करती है।

Grand Bargain प्रतिबद्धताएं¹⁵

Grand Bargain प्रतिबद्धताएं, मई 2016 में इस्तान्बुल में वैश्विक मानवतावादी सम्मेलन के दौरान लॉन्च हुईं। ये कुछ सबसे बड़े दानी और मानवीय संगठनों के बीच एक अनोखा समझौता है, जो सभी के लिए प्रसंगिक क्विड प्रो क्वो/Quid pro Quo की भावना में बढी हुई दक्षता, प्रभावशीलता और अधिक जवाबदेही के माध्यम से प्रभावित आबादी के लिए बेहतर मानवीय परिणामों को प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। मूल रूप से Grand Bargain में आठ कार्यधाराएँ थीं, जिनमें से दो स्थानीयकरण और भागीदारी पर केंद्रित थीं। 2021 में, Grand Bargain 2.0 के फ़र्मवर्क को मंजूरी मिली, जो स्थानीयकरण और प्रभावित समुदायों की भागीदारी को दो सक्षम प्राथमिकताओं में से एक के रूप में देखता है और जवाबदेही और चार परिणाम स्तंभों में से एक को शामिल करता है।

सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही समर्थन के स्रोत

सामुदायिक सहभागिता हब¹⁶

सामुदायिक सहभागिता हब एक मुफ्त ऑनलाइन प्लेटफॉर्म है, जो British Red Cross द्वारा होस्ट किया गया है। यह सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए 'वन स्टॉप शॉप' सुविधा देता है। इस हब में 300 से भी अधिक संसाधन और ट्रेनिंग पैकेज, इ-लर्निंग गेम, इंटरक्टिव मॅप, चैट फोरम और साथ ही टूल्स, मार्गदर्शिकाएं, और फीडबैक तंत्र से लेकर रडियो कार्यक्रमों तक कई विषयों को लेकर केस स्टडीज़ शामिल हैं। यूके विदेश, राष्ट्रमंडल और विकास कार्यालय द्वारा वित्त पोषित, यह हब अंग्रेजी, फ्रेंच, स्पेनिश और अरबी में उपलब्ध है। यदि आपके पास हब के लिए कुछ सवाल या सुझाव हैं, तो कृपया लॉरेल सेल्बी LSelby@redcross.org.uk से संपर्क करें।

CEA टूलकिट¹⁷

CEA टूलकिट इस मार्गदर्शिका के साथ आता है और सामुदायिक सहभागिता केंद्र पर होस्ट किया जाता है। इस टूलकिट में टेम्पलेट, चेकलिस्ट और विस्तृत मार्गदर्शन शामिल है। पूरी मार्गदर्शिका में हमने इंगित किया है कि न्यूनतम एक्शन को करने के लिए कौन से टूल्स आपकी सहायता कर सकते हैं।

लोकतांत्रिक लोगों का उत्तर कोरिया
गणराज्य 2016 जो कुम जू अपने एकीकृत सामुदायिक विकास कार्यक्रम के तहत DPRK Red Cross द्वारा समर्थित गरीनहाउस के परबंधन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। वह पड़ोसी समुदायों के उन सदस्यों को खेती तकनीकों पर ट्रेनिंग देती है जो अपनी स्वयं की गरीनहाउस परोजेक्ट शुरू करना चाहते हैं।
© Benjamin Suomela / Finnish Red Cross



मॉड्यूल 2

सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए आंदोलन-व्यापी प्रतिबद्धताएं

सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए आंदोलन-व्यापी प्रतिबद्धता (CR/19/R1) को प्रतिनिधि परिषद द्वारा 2019 में 08 दिसंबर को अपनाया गया। इन व्यापक, रणनीतिक प्रतिबद्धताओं का उद्देश्य पूरे आंदोलन में लोगों और समुदायों के साथ हम कैसे जुड़ते हैं और उनके प्रति कैसे जवाबदेह होते हैं उसके लिए एक सतत दृष्टिकोण सुनिश्चित करना है। हर एक राष्ट्रीय समाज, ICRC प्रतिनिधिमंडल और IFRC ऑफिस के साथ साथ आंदोलन के सभी सदस्य, इन प्रतिबद्धताओं को पूरा करने और बनाए रखने के लिए जिम्मेदार हैं और ये आंदोलन सभी कर्मचारियों और स्वयंसेवकों के लिए लागू है भले उनकी भूमिका कुछ भी हो।

प्रतिबद्धता 1: सभी आंदोलन तत्व अपनी रणनीतियों, नीतियों, और प्रक्रियाओं में **सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को एकीकृत करने के लिए प्रतिबद्ध हैं।**

प्रतिबद्धता 2: सभी आंदोलन तत्व लोगों और समुदायों की जरूरतों, कमजोरियों और क्षमताओं की विवधता को समझने और संबोधित करने के लिए वे जिन संदर्भों में काम करते हैं उनका **नियमित रूप से विश्लेषण करने के लिए प्रतिबद्ध हैं।**

प्रतिबद्धता 3: सभी आंदोलन तत्व स्थानीय लोगों एवं समुदायों, राष्ट्रीय समाज स्वयं सेवकों की **अधिक से अधिक भागीदारी सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध हैं।** ताकि वे उनकी समस्याओं का उचित और प्रभावी समाधान खोजने के लिए अपने ज्ञान, कौशल और क्षमताओं का इस्तेमाल कर सकें।

प्रतिबद्धता 4: सभी आंदोलन तत्व उन लोगों और समुदायों के **फीडबैक को सुनने, प्रतिक्रिया देने और उसपर उचित कदम उठाने के लिए प्रतिबद्ध हैं** जिनकी वे सहायता करना चाहते हैं।

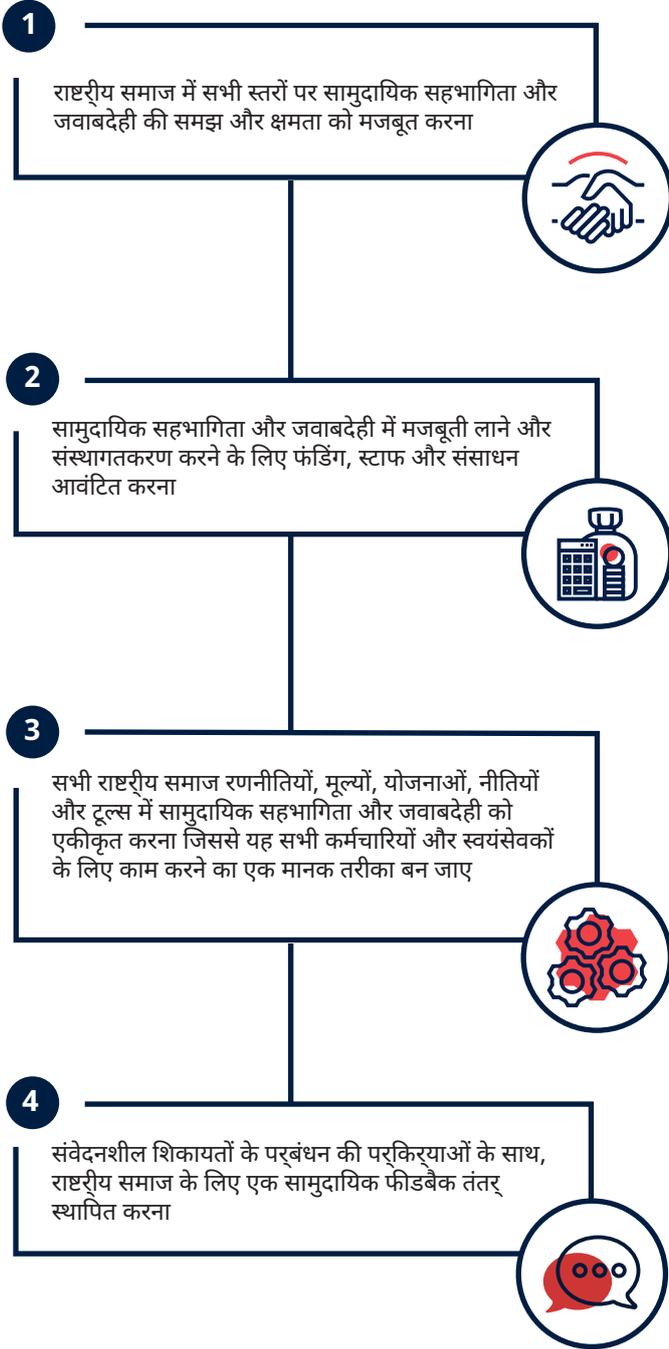
प्रतिबद्धता 5: सभी आंदोलन तत्व उन लोगों और समुदायों के साथ **अपने संचार में अधिक से अधिक पारदर्शिता रखने और संबंध बनाने के लिए प्रतिबद्ध हैं** जिनकी वे सहायता करना चाहते हैं।

प्रतिबद्धता 6: सभी आंदोलन तत्व अपने कार्य में **सभी स्तरों पर सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही में ज्ञान, कौशल और दक्षताओं को मजबूत करने**, इस सीख को अपने व्यवस्थित रूप से शामिल करने के लिए प्रतिबद्ध हैं।

प्रतिबद्धता 7: सभी आंदोलन तत्व **समान संदर्भ में कार्य करते समय सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के प्रति अपने दृष्टिकोण को समन्वित करने के लिए प्रतिबद्ध हैं**, जिसमें परासंगिक बाहरी साझेदार शामिल हैं, ताकि सुसंगतता और निरंतरता को बढ़ाया जा सके, दोहराव से बचा जा सके और प्रभावशीलता और दक्षता में सुधार किया जा सके।

सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए न्यूनतम एक्शन

संस्थागतकरण



आवश्यकता आकलन और संदर्भ विश्लेषण

- 1 समुदाय के बाहर में मौजूदा जानकारी खोजें
- 2 आकलन की योजना बनाने में समुदाय को शामिल कर
- 3 आकलन के उद्देश्य और स्पष्ट एवं ईमानदारी से संवाद करने के बाहर में स्वयंसेवकों को संक्षिप्त जानकारी दें या टर्निंग दें
- 4 संदर्भ, लोगों की जरूरतों और क्षमताओं को समझने के लिए समय निकालें
- 5 आवश्यकता आकलनों में समुदायों को सर्वोत्तम तरीके से कैसे शामिल किया जाए, इसके बाहर में पर्यक्ष शामिल कर

नीचे दी गई 18 न्यूनतम कारवाइयां बताती हैं कि सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए आंदोलन-व्यापी प्रतिबद्धताओं को कैसे व्यवहार में लाया जाए।

कार्यक्रम

योजना और डिजाइन

6

कार्यक्रम की योजना बनाने में समुदाय के सदस्यों और प्रमुख हितधारकों को शामिल किया जाना चाहिए, जिनमें पुरुष, महिलाएं, लड़के और लड़कियां और पिछड़े या जोखिम वाले समूह शामिल हैं।

7

यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे आवश्यकताओं और अपेक्षाओं से मेल खाते हैं, कार्यान्वयन से पहले समुदाय और अन्य हितधारकों के साथ योजनाओं की जांच कर

8

कार्यक्रम की योजनाओं और बजट में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही गतिविधियों और संकेतकों को शामिल कर, जिसमें बताया जाएगा कि जानकारी कैसे साझा की जाएगी, सामुदायिक भागीदारी का समर्थन किया जाएगा और फीडबैक का परबंधन किया जाएगा।

कार्यान्वयन और निगरानी

9

विभिन्न समूहों तक पहुँचने के लिए सर्वोत्तम तरीकों का उपयोग करते हुए, समुदाय के सदस्यों के साथ कार्यक्रम के बारे में नियमित रूप से जानकारी साझा कर

10

कार्यक्रम के परबंधन और मार्गदर्शन में पिछड़े और जोखिम वाले समूहों सहित सक्रिय सामुदायिक भागीदारी को सक्षम कर

11

सामुदायिक फीडबैक एकत्र कर, उसका विश्लेषण कर और उस पर प्रतिक्रिया दें, यह सुनिश्चित करते हुए कि लोगों को पता हो कि वे कैसे प्रश्न पूछ सकते हैं, सुझाव दे सकते हैं या कार्यक्रम के बारे में चिंताएँ उठा सकते हैं

12

सामुदायिक प्रतिक्रिया और निगरानी डेटा के आधार पर कार्यक्रम गतिविधियों और दृष्टिकोणों की नियमित रूप से समीक्षा और समायोजन कर

मूल्यांकन और सीख

13

आकलन की योजना बनाने में और निष्कर्षों पर चर्चा करने में समुदायों को शामिल कर।

14

समुदाय के सदस्यों से पूछें कि क्या वे कार्यक्रम से संतुष्ट हैं, इसका कार्यान्वयन कैसा रहा और क्या सुधार लाए जा सकते हैं

आपात स्थिति

आपातकालीन परिचालनों में ध्यान केंद्रित करने के लिए ये सबसे महत्वपूर्ण न्यूनतम किर्याएं हैं:

1. सामुदायिक सहभागिता प्रतिक्रिया में एकीकृत किया गया है
2. आवश्यकताओं, क्षमताओं और संदर्भ को समझना
3. समुदाय के प्रति पूरी पारदर्शिता और सम्मान के साथ आकलन
4. समुदायों और प्रमुख हितधारकों के साथ प्रतिक्रिया योजनाओं पर चर्चा
5. चयन मानदंडों और वितरण प्रक्रियाओं पर समुदायों के साथ विचार विमर्श करके सहमति लेना
6. प्रतिक्रिया योजनाओं और बजट में सामुदायिक सहभागिता गतिविधियाँ और संकेतक शामिल करना
7. समुदाय के साथ नियमित रूप से प्रतिक्रिया के बारे में जानकारी साझा करना
8. प्रतिक्रिया के बारे में निर्णय लेने में सामुदायिक भागीदारी का समर्थन
9. सामुदायिक फीडबैक सुनना और प्रतिक्रिया का मार्गदर्शन करने के लिए इसका उपयोग करना
10. मूल्यांकन में समुदाय शामिल करना

सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को संस्थागत करने के लिए न्यूनतम एक्शन



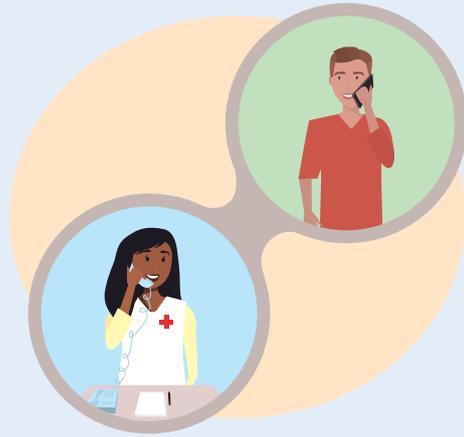
- 1 राष्ट्रीय समाज में सभी स्तरों पर सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही की समझ और क्षमता को मजबूत करना



- 2 सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही में मजबूती लाने और संस्थागतकरण करने के लिए फंडिंग, स्टाफ और संसाधन आवंटित करना



- 3 सभी राष्ट्रीय समाज रणनीतियों, मूल्यों, योजनाओं, नीतियों और टूल्स में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को एकीकृत कर ताकि यह सभी कर्मचारियों और स्वयंसेवकों के लिए काम करने का एक मानक तरीका बन जाए।



- 4 संवेदनशील शिकायतों के प्रबंधन की प्रक्रियाओं के साथ, राष्ट्रीय समाज के लिए एक सामुदायिक फीडबैक तंत्र स्थापित करना

सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को संस्थागत करने में मदद के लिए टूल्स

- 1 टूल 1 लीडरशिप के लिए CEA सार
- 2 टूल 2 CEA नीति टेम्पलेट
- 3 टूल 3 CEA स्व-आकलन और योजना वर्कशॉप
- 4 टूल 4 टेम्पलेट CEA रणनीति
- 5 टूल 5 टेम्पलेट CEA कार्य योजना
- 6 टूल 6 CEA बजटिंग टूल
- 7 टूल 7 CEA M&E टूल
- 8 टूल 8 CEA जॉब विवरण
- 9 टूल 9 नये कर्मचारी एवं स्वयंसेवकों के लिए CEA सार
- 10 टूल 10 आचार संहिता सार
- 11 टूल 11 योजना के लिए CEA चेकलिस्ट
- 12 टूल 12 CEA केस स्टडी टेम्पलेट
- 15 टूल 15 फीडबैक किट

मॉड्यूल 3

सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही का संस्थागतकरण

संस्थागतकरण क्या है?

संस्थागतकरण का मतलब संगठन की रगों में, या रोजाना व्यवसाय में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही शामिल करना है। इसका मतलब सामुदायिक सहभागिता को रणनीतियों, नीतियों, योजनाओं, और कार्य करने के तरीके में एकीकृत करना जब तक कि ये कार्यक्रम या आपदा प्रतिक्रिया चक्र के प्रत्येक चरण में, प्रत्येक गतिविधि का एक पूर्वानुमानित, व्यवस्थित हिस्सा नहीं बन जाता। ये हासिल करने के लिए, राष्ट्रीय समाज को पर्याप्त फंडिंग, कर्मचारी समय और लीडरशिप सपोर्ट के साथ समुदाय के प्रति मजबूत जवाबदेही का निर्माण करना होगा। निम्नलिखित कदम **केवल एक विशिष्ट व्यक्ति की जिम्मेदारी नहीं है** (जैसे समुदाय प्रबंधन और जवाबदेही नेता) बल्कि ये मिलकर काम करने के लिए **पूर राष्ट्रीय समाज के लिए** है।

सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को संस्थागत क्यों करना चाहिए?

ताकि सामुदायिक सहभागिता...

- हर कार्यक्रम और संचालन में हो, समान उच्च गुणवत्ता के साथ हो
- को प्रभावी प्रोग्रामिंग के लिए आवश्यक समझा जाए
- कार्यक्रम या संचालन मैनेजर के व्यक्तित्व पर निर्भर न रहे
- सिर्फ एक विकल्प, अतिरिक्त, या 'है तो अच्छा' बनकर ना रह जाए
- को फंडिंग या समय कम होने पर नजरअंदाज नहीं किया जाए
- कार्यक्रम या संचालन समाप्त होने पर समाप्त न हो
- न रुके जब इसका समर्थन करनेवाले संगठन छोड़ कर चले जाएं
- की समझ सभी कर्मचारियों और स्वयं सेवकों को हो, इसमें ये भी शामिल है कि उनसे कैसे कार्य की उम्मीद की गई है

यमन 2017 स्वयंसेवक अब्दुलहकीम और एक महिला ने हैजा रोग से बचने के तरीके के बार में निर्देश देने के बाद ओके का संकेत बनाते हैं। © EPA



सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को संस्थागत करने के लिए न्यूनतम एक्शन और मार्गदर्शन

1 राष्ट्रीय समाज में सभी स्तरों पर सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही की समझ और क्षमता को मजबूत करना

इसे कैसे कर?

» लीडरशिप बाय-इन बनाएं

- अगर लीडरशिप जवाबदेही को प्राथमिकता नहीं देते, तो कर्मचारी भी नहीं देंगे, और फिर यह रणनीतियों, नीतियों, और बजट में एकीकृत नहीं होगा
- लीडरशिप को महत्वपूर्ण मुद्दों पर उनके लिए मजबूत सामुदायिक सहभागिता के क्या लाभ मिल सकते हैं यह उन्हें संक्षिप्त में बताएं। उदाहरण के लिए, यह राष्ट्रीय समाज के नाम में सुधार ला सकता है; पार्टनर्स के साथ विश्वास कायम रख सकता है; नई फंडिंग आकर्षित कर सकता है; कुशलता बढ़ा सकता है; और वित्तीय स्थिरता/सस्टेनेबिलिटी में योगदान दे सकता है।

टूल्स: 1 लीडरशिप के लिए CEA सार

» सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही नीति का विकास

- राष्ट्रीय समाज किसके लिए प्रतिबद्ध है यह निर्धारित करने वाले सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही नीति विकसित करने के लिए संगठन में मुख्य लोगों के साथ मिलकर वर्कशॉप आयोजित कर और कर्मचारियों और स्वयंसेवकों को दिशा प्रदान कर।
- नीति के आधार के रूप में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही आंदोलन-व्यापी न्यूनतम प्रतिबद्धताओं का इस्तेमाल करें (पृष्ठ 21)
- अच्छे सामुदायिक सहभागिता की भावना से, कई कर्मचारियों और स्वयंसेवकों के साथ परामर्श के माध्यम से नीति विकसित की जानी चाहिए। इससे नीति का स्वामित्व बढ़ेगा और कार्यान्वयन में सुधार होगा।

टूल्स: 2 CEA नीति टेम्पलेट

» सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही रणनीति या योजना का विकास

- जिसमें गतिविधियाँ, समयसीमा, जिम्मेदारियाँ, संकेतक और बजट शामिल हैं
- संगठन में प्रमुख लोगों के साथ इसे विकसित करें जिसमें ब्रांच के कर्मचारी और स्वयंसेवक भी शामिल हों। समुदाय के प्रति जवाबदेही सभी की जिम्मेदारी है, इसलिए ये जरूरी है कि इसे हासिल करने के लिए बनी योजना में सभी शामिल हों
- राष्ट्रीय समाज कैसे समुदायों को शामिल करता है, और एक रणनीति और कार्य योजना में किन क्षेत्रों पर ध्यान केंद्रित करने के लिए मार्गदर्शन करती है, इसमें अपनी ताकत और कमजोरियों की पहचान करने हेतु स्व-आकलन करने के लिए सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही परशिक्षण¹⁸ में चौथा दिन जोड़ें
- नियमित रूप से योजना या रणनीति की समीक्षा करें।

टूल्स: 3 CEA स्व-आकलन और योजना वर्कशॉप 4 टेम्पलेट CEA रणनीति 5 टेम्पलेट CEA कार्य योजना

6 CEA बजटिंग टूल

» राष्ट्रीय समाज समुदायों के प्रति कैसे जवाबदेह है, यह जानने के लिए प्रमुख प्रदर्शन संकेतक (KPI) अपनाएं

- KPI लीडरशिप द्वारा स्वामित्व, संचालित और निगरानी की जाने वाली जवाबदेही का समर्थन करते हैं, और जब लक्ष्य पूरा नहीं होता तो होने वाली कार्रवाई का समर्थन करते हैं
- लीडरशिप, PMER, NSD और कार्यक्रमों और संचालन कर्मचारियों के साथ विचार-विमर्श करें कि कौन से KPI राष्ट्रीय समाज के लिए सबसे अधिक उपयोगी हैं।
- सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही नीति और योजना, और संगठनात्मक रणनीति और वार्षिक योजना में KPI को शामिल करें।

टूलस: **7** CEA M&E टूल

» सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही पर कर्मचारी और स्वयंसेवकों को ट्रेनिंग

- स्वयंसेवक से लेकर विभाग के हेड तक, सभी कर्मचारियों को अपने कार्य में समुदायों को सहभागी बनाने के लिए समझ, ज्ञान और क्षमता होनी चाहिए
- कार्यक्रमों और संचालनों में इसे एकीकृत और संस्थागत करने के लिए प्रबंधन एवं कर्मचारियों को तीन दिन की सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही ट्रेनिंग दें।
- ब्रांच कर्मचारियों एवं स्वयंसेवकों के लिए दो दिन के ट्रेनिंग का आयोजन करें, ताकि उन्हें प्रैक्टिकल तौर पर सामुदायिक सहभागिता की समझ प्राप्त हो
- अन्य प्रासंगिक ट्रेनिंग के लिए सामुदायिक सहभागिता सेशन शामिल करें
- **ट्रेनिंग में रुके नहीं!** सुनिश्चित करें कि सामुदायिक सहभागिता में सुधार के लिए कर्मचारियों को जरूरी मदद और मार्गदर्शन मिल रहा है, जिसमें फीडबैक तंत्र बनाने से लेकर प्रतिभागी योजना दृष्टिकोण का उपयोग करना शामिल है।

सभी ट्रेनिंग पैकेज [सामुदायिक सहभागिता हब](#) पर उपलब्ध हैं¹⁹



यूनाइटेड किंगडम, 2021 हीथरो हवाई अड्डे पर, ब्रिटिश-रड क्रॉस स्वयंसेवक यूके में स्थानांतरित होने वाले अफगान परिवारों का स्वागत कर रहे हैं। ग्लोरिया उन लोगों में से हैं जो आने वाले परिवारों को भोजन, कपड़े और खिलौने सौंप रहे हैं, साथ ही भावनात्मक समर्थन भी प्रदान कर रहे हैं।

© Alicia Melville-Smith / British Red Cross

● आंदोलन से कुछ उदाहरण

Kenya Red Cross पाती है कि संस्थागतकरण और लीडरशिप बाय-इन के लिए समय नाजुक है

Kenya Red Cross Society (KRCS) ने पहले एक कार्यक्रम में नए जवाबदेही दृष्टिकोणों को संचालित कर सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के संस्थागतकरण की शुरुआत की, और फिर इस सीख का उपयोग करके पूरे संगठन में मुख्यधारा की जवाबदेही के लिए एक रणनीति विकसित की। गतिविधियों में ये शामिल हैं - कर्मचारियों एवं स्वयंसेवकों को ट्रेनिंग देना; राष्ट्रीय फीडबैक और शिकायतों के लिए सिस्टम बनाना; सभी नए कार्यक्रमों और संचालनों में जवाबदेही उपायों को मानक के तौर पर शामिल करना; KRCS की नई रणनीति योजना में जवाबदेही एकीकृत करना, और कर्मचारियों के नौकरी विवरण और अप्रूजल में जवाबदेही जिम्मेदारी को शामिल करना। एक संचालन के केस स्टडी में पाया गया कि KRCS ने समुदायों के साथ अपना विश्वास बढ़ाया है, कार्यक्रमों के परभाव में सुधार किया है, और मजबूत सामुदायिक स्वामित्व और परोजेक्ट स्थायित्वता/सस्टेनेबिलिटी का निर्माण किया है। जानें कि KRCS ने सामुदायिक सहभागिता को कैसे संस्थागत किया, इसमें चुनौतियाँ और सीखें भी शामिल हैं, [रिपोर्ट²⁰](#) पढ़ें या [विडिओ देखें²¹](#)।

Burundi Red Cross ब्रांच के स्वयंसेवकों को ट्रेनिंग देने की महत्वता को समझा

यह समझते हुए कि ब्रांच ही है जो समुदायों के साथ करीबी से काम करते हैं, Burundi Red Cross ने ब्रांच के कर्मचारियों और स्वयंसेवकों के लिए सामुदायिक सहभागिता पर ट्रेनिंग का आयोजन किया। एक ब्रांच के सेक्रेटरी ने ट्रेनिंग के बाद देखे गए बदलावों को बताया: “हमारे पहले के काम करने का तरीका कुछ ऐसा होता था कि हम अपने ऑफिस में बैठ कर सोचते थे कि समुदायों में क्या समस्या हो सकती है और फिर हम उसके उपाय ढूँढते थे। लेकिन जब हम समुदायों से मिले, हमने यह महसूस किया कि सबसे ज्यादा जरूरी समस्या वो नहीं थी जो हमने सोची थी। पहले हम समुदायों को लाभार्थी के रूप में देखते थे। लेकिन अब हमें पता है कि वे हमारे पार्टनर्स और प्रतिभागी हैं।”



बुरुंडी, 2009 स्थानीय स्वयंसेवक यह जांच रहे हैं कि गाँव में कुछ हफ्तों या महीनों के बाद भी मच्छरदानियों का उपयोग उचित रूप से किया जा रहा है या नहीं। © Bob van Mol / IFRC

सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही में मजबूती लाने और संस्थागतकरण करने के लिए फंडिंग, स्टाफ और संसाधनों का आवंटन करना

इसे कैसे कर?

» सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को संस्थागत करने के लिए मुख्य फंड आवंटित करें

- राष्ट्रीय समाज के वार्षिक मुख्य फंड का कुछ प्रतिशत (उदाहरण के लिए 5%) सामुदायिक सहभागिता जो प्रोजेक्ट से संबंधित न हों उसके खर्च में आवंटित कर। इसमें कर्मचारी पोजीशन, राष्ट्रीय समाज-व्यापी फीडबैक तंत्र, या बिना डोनर के फंड वाले ब्रांच के लिए ट्रेनिंग शामिल हैं।
- सभी कार्यक्रम एवं संचालन के बजट में कुछ प्रतिशत सामुदायिक सहभागिताके लिए रखें ताकि फ्लेक्सिबल रूप से उस फंड का इस्तेमाल किया जा सके।
- डोनर/दाता प्रस्तावों में सामुदायिक सहभागिता शामिल करें। अगर डोनर मना करते हैं, उन्हें बताएं कि ये संगठन की प्रतिबद्धता है और अतिरिक्त विकल्प नहीं है, और अपनी सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही की रणनीति बताएं।
- पार्टनर्स से पूछें कि क्या वे जवाबदेही को संस्थागत करने के लिए राष्ट्रीय समाज की मदद करना चाहते हैं। डोनर का इस पर ध्यान बढ़ने से, कई पार्टनर्स इस पर सकारात्मक प्रतिक्रिया देंगे।

टूलस: **6** CEA बजटिंग टूल

» सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही का नेतृत्व करने के लिए कर्मचारियों की पहचान करें

- जो दृष्टिकोण को सबसे अच्छा समझ सकते हैं, ट्रेनिंग दे सकते हैं, और पूरे राष्ट्रीय समाज में एकीकृत करने के लिए कार्य का नेतृत्व कर सकते हैं
- सामुदायिक सहभागिता के लीडरों के पास इसे आगे बढ़ाने के लिए कौशल, जुनून और समय होना चाहिए। ऐसा नहीं होना चाहिए कि ये उनके बहुत सारे कार्यों में से एक हो।
- सहकर्मियों और लीडरशिप को प्रभावित कर पाने के लिए संगठन में सही स्तर और स्थान पर भूमिकाओं को रखें
- हर ब्रांच में सामुदायिक सहभागिता महत्वपूर्ण केंद्र बिंदु की पहचान करें।

टूलस: **8** CEA जॉब विवरण

● आंदोलन से कुछ उदाहरण

Hellenic Red Cross में सामुदायिक सहभागिता कर्मचारी और महत्वपूर्ण केंद्र बिंदु इसे आगे बढ़ाते हैं

परवासन प्रतिक्रिया के बाद, Hellenic (Greek) Red Cross (HRC) ने समाज कल्याण परभाग के भीतर एक सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही कोऑर्डिनेटर पद लाया। CEA कोऑर्डिनेटर एक कर्से-कटिंग पोजीशन है जो सभी HRC डिवीजनों और कार्यक्रमों के साथ करीब से सहयोग पूर्वक काम करता है। कोऑर्डिनेटर सामुदायिक सहभागिता को एकीकृत करने और मुख्यधारा में लाने के लिए तकनीकी सहायता और सलाह प्रदान करता है। यह पोजीशन सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए आधिकारिक मानक संचालन प्रक्रियाओं (SOP) के विकास में महत्वपूर्ण रहा है, जो प्रत्येक HRC कार्यक्रम के लिए न्यूनतम मानक निर्धारित करता है। इन मानक संचालन प्रक्रियाओं (SOP) में राष्ट्रीय समाज के सभी परासंगिक महत्वपूर्ण केंद्र बिंदुओं से छः महीनों की मीटिंग, विचार-विमर्श, फीडबैक, और समीक्षाएं लगीं, जिससे HRC कार्यक्रमों के बहुमत द्वारा व्यापक और सरल दस्तावेज़ तैयार किया गया। एक केस स्टडी²² से पता चला कि CEA कर्मचारियों के सकारात्मक व्यवहार, जुनून और प्रतिबद्धता और HRC के भीतर महत्वपूर्ण केंद्र बिन्दु से राष्ट्रीय समाज के लक्ष्यों और रणनीतियों में मजबूत जवाबदेही को मुख्य तौर पर लाने में योगदान दिया।

Nepal Red Cross के लिए पार्टनर के सहायता की महत्ता

Nepal Red Cross Society (NRCS) के एक लर्निंग रिव्यू²³ से पता चला कि राष्ट्रीय समाज एवं पार्टनर British Red Cross द्वारा मजबूत सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को लाने में मजबूत प्रतिबद्धता सफलता के लिए बहुत मुख्य कदम था। इस सहायता से समर्पित CEA कर्मचारियों की नियुक्ति हो पाई, 650 से भी ज्यादा लोगों के लिए सामुदायिक सहभागिता पर टर्निंग और ओरिएंटेशन हो पाया, और सामुदायिक सहभागिता की कई गतिविधियों के लिए फंडिंग मिली। जिससे NRCS के भीतर सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को संस्थागत करने में मदद मिली, जिसमें इसे ग्रांट के आवेदनों में शामिल करना, टूल्स एवं टर्निंग बनाना और जवाबदेही ढांचे बनाना शामिल है।



ग्रीस, 2016 Red Cross और Red Crescent समाज अंतर्राष्ट्रीय संघ और दुनिया भर के राष्ट्रीय समाज के समर्थन से, Hellenic Red Cross ग्रीस आने वाले परवासियों को राहत, स्वास्थ्य देखभाल और मनोवैज्ञानिक-सामाजिक सहायता प्रदान करना जारी रखता है।

© Mirva Helenius / Finnish Red Cross

मेक्सिको 2018

सैंडर् पेट्रीसिया एस्ट्राडा फ्र्यूएंटेस अपने घर के पास प्रलोरिना प्र्लोरस कार्मोना के साथ घूम रही हैं, जो भूकंप के बाद आंशिक रूप से जंगल की आग से घिर गया था। Mexican Red Cross स्वयंसेवकों ने भोजन, पानी, आश्रय, चिकित्सा सहायता, अस्थायी आश्रय, मनोसामाजिक सहायता, व्यक्तिगत स्वच्छता आइटम, घरलू सफाई किट, कंबल, गद्दे, स्टोव और बहुत कुछ प्रदान किया।

© Daniel Cima / American Red Cross



सभी राष्ट्रीय समाज रणनीतियों, मूल्यों, योजनाओं, नीतियों और टूल्स में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को एकीकृत करना जिससे यह सभी कर्मचारियों और स्वयंसेवकों के लिए काम करने का एक मानक तरीका बन जाए

इसे कैसे कर?

» राष्ट्रीय समाज के मिशन स्टेटमेंट, कानून, मूल मूल्य, संगठनात्मक रणनीति और नीतियों में जवाबदेहियों के प्रति प्रतिबद्धता लाएं

- इसकी मदद से इसे संगठनात्मक संस्कृति में शामिल कर सकते हैं और कर्मचारियों और भागीदारों को संदेश जाता है कि यह संगठन के लिए प्राथमिकता है
- राष्ट्रीय समाज के मूल्यों, मिशन स्टेटमेंट या कानूनों में पारदर्शिता, भागीदारी, और जवाबदेही को शामिल करें। सहायता के लिए पृष्ठ 21 के CEA के लिए आंदोलन-व्यापी प्रतिबद्धताओं का इस्तेमाल कर
- जब राष्ट्रीय समाज संगठनात्मक रणनीति की समीक्षा हो रही हो, उसमें सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को शामिल करें
- जब नई नीतियां बनाई जाएं, या मौजूदा नीति की समीक्षा की जाए, उसमें जवाबदेही के प्रति प्रतिबद्धता शामिल करें।

» राष्ट्रीय समाज की वार्षिक योजनाओं, बजट एवं तकनीकी सेक्टर की योजनाओं, टूल्स और दिशा निर्देशों में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही एकीकृत कर

- इससे कर्मचारियों के सारे सवाल जैसे उनसे क्या अपेक्षित है, के जवाब उन्हें कहीं और ढूँढने की जरूरत नहीं है, और इस बात को हाइलाइट किया जाता है कि यह एक करॉस-कटिंग दृष्टिकोण है
- राष्ट्रीय समाज की वार्षिक योजना में सामुदायिक सहभागिता गतिविधि, टाइमलाइन, संकेतक, और बजट शामिल करें
- सामुदायिक सहभागिता को अन्य सेक्टर की योजनाओं, टूल और मार्गदर्शन में अधिक स्पष्ट तौर पर शामिल किया जा सकता है, और किसी नए टूल या दिशानिर्देश में शामिल किया जा सकता है की नहीं यह चेक कर।

टूल्स: 7 CEA M&E टूल 5 टेम्पलेट CEA कार्य योजना

» कर्मचारी एवं स्वयंसेवकों के जॉब विवरण में, इंडक्शन, और अप्रेज़ल प्रक्रियाओं में सहभागिता और समुदायों के प्रति जवाबदेही की अपेक्षाएं शामिल कर

- इससे सामुदायिक सहभागिता की भूमिका सभी के कार्यों में शामिल होती है और यह स्पष्ट होता है कि कर्मचारी और स्वयंसेवकों से क्या अपेक्षित है
- सुनिश्चित करें कि सभी कर्मचारियों और स्वयंसेवकों को Red Cross Red Crescent और/या राष्ट्रीय समाज की आचार संहिता के बारे में बताया गया, समझाया गया है और वे उस पर हस्ताक्षर करते हैं।
- सभी संबंधित जॉब के विवरण में सामुदायिक सहभागिता की जिम्मेदारियां और योग्यताएं शामिल करें, और अप्रेज़ल के दौरान प्रदर्शन मूल्यांकन कर
- इंडक्शन में नए कर्मचारियों, स्वयंसेवकों, और शासन सदस्यों के लिए सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही पर संक्षिप्त जानकारी शामिल कर

टूल्स: 8 CEA जॉब विवरण 9 नये कर्मचारी एवं स्वयंसेवकों के लिए CEA सार 10 आचार संहिता सार

» PMER प्रक्रियाओं में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही शामिल करें

- स्वीकृति से पहले सभी योजनाओं की जाँच होती है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि उनमें सामुदायिक सहभागिता के लिए गतिविधियाँ और बजट शामिल हैं
- सभी योजनाओं में जवाबदेही स्तर को आँकने के लिए संकेतक शामिल होते हैं
- समुदाय के फीडबैक शामिल होते हैं और निगरानी डेटा के साथ रिव्यू किए जाते हैं
- रिपोर्ट में सामुदायिक फीडबैक पर एक सेक्शन शामिल है और राष्ट्रीय समाज जवाबदेही प्रतिबद्धताओं को कैसे पूरा कर रहा है यह शामिल है
- समूहों में विभिन्न जरूरतों और अंतरों की बेहतर समझ के लिए डेटा में लिंग, उम्र, और दिव्यांगता अलग-अलग (कम से कम) किया जाना चाहिए। आपातकालीन स्थिति के लिए [PGI न्यूनतम मानक](#)²⁴ और [टूलकिट](#) देखें²⁵
- ऐसे उदाहरण जमा करें जहाँ सामुदायिक सहभागिता के दृष्टिकोण से कार्यक्रमों एवं संचालनों के प्रभाव की गुणवत्ता में सुधार आया है।

टूल्स: योजनाओं के लिए **11** CEA चेकलिस्ट **7** CEA M&E टूल **15** फीडबैक किट **12** CEA केस स्टडी टेम्पलेट

4

संवेदनशील शिकायतों के प्रबंधन की प्रक्रियाओं के साथ, राष्ट्रीय समाज के लिए एक सामुदायिक फीडबैक तंत्र स्थापित करना

इसे कैसे कर?

» **मॉड्यूल 6 देखें:** फीडबैक तंत्र स्थापित करने के लिए चरण-दर-चरण मार्गदर्शन पाने के लिए सामुदायिक फीडबैक तंत्र (पृष्ठ 103)

एक स्थायी, राष्ट्रीय समाज-व्यापी, फीडबैक तंत्र का मतलब है कि राष्ट्रीय समाज को परत्येक कार्यक्रम के लिए अलग फीडबैक तंत्र नहीं तैयार करना है, और इसी को जारी रख कर सामुदायिक फीडबैक इकट्ठा एवं उस पर प्रतिक्रिया दे सकते हैं।

टूल्स: **15** फीडबैक किट

Malawi Red Cross की रणनीतिक योजना में सामुदायिक सहभागिता को एकीकृत करना कर्मचारियों को एक संदेश देता है

Malawi Red Cross (MRC) ने संगठन-व्यापी कार्य के तौर-तरीके के रूप में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही स्थापित करने के लिए परिवर्तन की अवधि को कैपिटलाइज किया। सामुदायिक सहभागिता को कार्यक्रम की गुणवत्ता से जोड़ा गया और नई योजना, गुणवत्ता और शिक्षण (PQL) विभाग में शामिल किया गया। उनकी 2019-2021 की रणनीतिक योजना में समुदाय के प्रति जवाबदेही के लिए परबंधन ने प्रतिबद्धताओं को शामिल किया। इससे कर्मचारियों के बीच इस दृष्टिकोण की प्रोफाइल बढ़ी, और अब वे इसे अपने काम में एकीकृत करने के लिए अधिक उत्सुक हैं। एक कार्यक्रम परबंधक ने बताया: “कार्यक्रम बिना रणनीति योजना के आगे नहीं बढ़ सकता, और हम उसमें सामुदायिक भागीदारी और जवाबदेही शामिल करते हैं। इसलिए अब इस पर जोर दिया जा रहा है और हम इसे अपने कार्यक्रमों में दर्शा सकते हैं” सीनियर लीडरशिप ने बताया कि उनके सामुदायिक जवाबदेही के प्रति प्रतिबद्धता बढ़ाने का कारण यह था कि इससे राष्ट्रीय समाज की अखंडता में योगदान मिला।

Myanmar Red Cross संगठन में जवाबदेही के लिए न्यूनतम मानक एकीकृत करता है

Myanmar Red Cross Society (MRCS) ने अपनी रणनीति योजना में यह उद्देश्य शामिल किया कि ‘सभी कार्यक्रमों को जवाबदेही के लिए न्यूनतम मानक के आधार पर सामुदायिक सहभागिता को शामिल करना चाहिए’। इसे लागू करने के लिए संगठनात्मक-व्यापी खरीद-फरोख्त का निर्माण करने के लिए, MRCS ने एक वर्कशॉप का आयोजन किया जिसमें सभी विभाग और ब्रांच के लोगों को एक साथ लाया गया, जिसमें ऐसे ब्रांच भी थे जो कार्यक्रम या संचालन में शामिल नहीं थे। साथ ही, रणनीतिक योजना, सामुदायिक सहभागिता को अब MRCS के फ़र्मवर्क, टूल्स और दिशानिर्देशों में एकीकृत कर दिया गया है, जिसमें राष्ट्रीय समाज का पार्टनरशिप फ़र्मवर्क, PMER फ़र्मवर्क और टूल्स, संचार नीति, आपदा परबंधन मानक संचालन प्रक्रिया और प्रतिक्रिया टूल्स, टर्निंग पैकेज, समुदाय-आधारित कार्यक्रम मार्गदर्शन और ब्रांच योजनाएं और रिपोर्टिंग टेम्पलेट शामिल हैं। [पूरी रिपोर्ट](#)²⁶ पढ़ें।

IFRC और ICRC दिशा निर्देशों में सामुदायिक सहभागिता एकीकृत करना

फील्ड के परबंधकों के लिए IFRC की सुरक्षित और गरिमापूर्ण अन्वेषि (SDB) अमल करने की मार्गदर्शिका²⁷ और ICRC की परिवारों का पुनर्मिलाप (RFL) रणनीति²⁸ दोनों ही सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के अच्छे उदाहरण हैं जिसे अन्य तकनीकी सेक्टर के दिशा निर्देशों और संसाधनों में अच्छे से एकीकृत किया गया है। CEA कर्मचारी ने पश्चिमी अफ्रीका और कांगो लोकतांत्रिक गणराज्य में डबोला प्रतिक्रियाओं से मिले सबक के आधार पर SDB दिशानिर्देशों के विकास में योगदान दिया। सामुदायिक सहभागिता को हर जगह एकीकृत करने की महत्ता और समुदाय को शामिल करने तथा SDB टीम के भीतर एक सामुदायिक सहभागिता वाले व्यक्ति को शामिल करने पर विशिष्ट अनुभाग हैं। ICRC की RFL रणनीति में इसके परमुख समर्थकों में से एक के रूप में सामुदायिक सहभागिता शामिल है और यह निर्दिष्ट करती है कि सेवाओं को प्रभावित लोगों के साथ मिलकर फ्लेक्सिबल तरीके से विकसित और वितरित किया जाना चाहिए।

संस्थागतकरण मापने के लिए सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही संकेतक

(और विकल्पों के लिए टूल 7 CEA M&E टूल देखें)

यह संस्थागतकरण को मापने के लिए संकेतकों का एक मेनू है, जिसमें परमुख परदर्शन संकेतकों का विकल्प भी शामिल है। इनमें से सभी संकेतकों का इस्तेमाल करना जरूरी नहीं है, लेकिन कुछ को शामिल करने का पर्यास कर जो समुदाय के सदस्यों की नज़र से परदर्शन की निगरानी करते हैं। समुदाय के सदस्यों से डकट्टा किए डेटा को लिंग, उमर और दिव्यांगता (कम से कम) के आधार पर अलग-अलग किया जाना चाहिए ताकि किसी भी अंतर को पहचाना जा सके।

परमुख परदर्शन संकेतक

- % समुदाय सदस्य यह महसूस करते हैं कि राष्ट्रीय समाज द्वारा मिला समर्थन वर्तमान में उनकी ज्यादातर महत्वपूर्ण जरूरतों को कवर करता है
- % समुदाय सदस्य यह महसूस करते हैं कि राष्ट्रीय समाज सहायता प्रदान करते समय उनकी राय सुनते हैं
- % राष्ट्रीय समाज के कार्यक्रम एवं संचालन जिसमें सामुदायिक सहभागिता गतिविधियां और बजट शामिल है (जैसे- जानकारी साझा करने पर गतिविधियां, भागीदारी, और फीडबैक)
- % राष्ट्रीय समाज की नीतियां, रणनीतियां और प्रक्रियाएं जो आंदोलन-व्यापी प्रतिबद्धताओं या CEA के लिए न्यूनतम एक्शन में एकीकृत हैं (जैसे, आपदा प्रतिक्रिया, स्वास्थ्य देखभाल, लिंग, सुरक्षा, संचार और कर्मचारी और स्वयंसेवक परबंधन)

संस्थागतकरण संकेतक

- % कर्मचारी, स्वयंसेवक और लीडरशिप जिन्हें सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही पर ट्रेनिंग दी गई
- % राष्ट्रीय समाज वार्षिक फंड सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के संस्थागतकरण पर खर्च किए
- सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के कर्मचारी लीड के साथ # महीने
- राष्ट्रीय समाज रणनीति और/या वार्षिक योजना में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए लक्ष्य, संकेतक और बजट शामिल है
- % राष्ट्रीय समाज को मिले और उनके द्वारा उत्तर दिए गए फीडबैक कमेंट
- % लोग जिन्हें उनके फीडबैक पर प्रतिक्रिया मिली है।

सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए एक सक्षम वातावरण बनाना

समुदायों के प्रति सही मायने में जवाबदेही रखने के लिए संगठनात्मक संस्कृति में दो-तरफा संचार, भागीदारी, पारदर्शिता और शक्ति-साझाकरण को महत्व एवं समर्थन करना जरूरी है²⁹।

संचार कार्यान्वित करना: बेहतर आंतरिक जवाबदेही से बाहरी जवाबदेही अच्छी हो है

आंतरिक संचार में खराबी से मजबूत सामुदायिक जवाबदेही में जानकारी साझा करने में रुकावट आ सकती है। स्वयंसेवकों ने रिपोर्ट किया कि क्योंकि योजना और जानकारी उनके साथ साझा नहीं की गई, और परबंधक उनकी बातों को नहीं सुनते, इसलिए वे हताश हैं। कर्मचारियों और परबंधकों के बीच फीडबैक देने और प्राप्त करने में आंतरिक भय या अनिच्छा सामुदायिक फीडबैक के महत्व को कम कर देती है। हालाँकि, जब कर्मचारी और स्वयंसेवक अपने कामकाजी जीवन में बेहतर जुड़ाव के लाभों को व्यक्तिगत रूप से अनुभव करते हैं, तो समुदायों के साथ काम करने के तरीके में इस दृष्टिकोण को प्रतिबिंबित करना आसान हो जाता है। जरूरी तौर पर, हमें बाहरी रूप से जवाबदेह होने के लिए आंतरिक रूप से 'संचार कार्यान्वित' करने की जरूरत है।

कैसे?

- लीडरशिप, कर्मचारियों, और स्वयंसेवकों, विभागों और HQ एवं ब्रांचों के बीच आंतरिक संचार में मजबूती लाकर जैसे, नियमित रूप से कर्मचारी और स्वयंसेवकों की मीटिंग रख कर (सामयिक रूप से दो-तरफा संचार के लिए) या आंतरिक न्यूज़लेटर की मदद से
- कौशल आधारित ट्रेनिंग देकर, उदाहरण- संचार और सुविधा कौशल, और इन कौशलों को जॉब के विवरण में शामिल करें और नियुक्ति करने से पहले इन योग्यताओं का आकलन कर।
- कर्मचारी और स्वयंसेवकों के लिए आंतरिक फीडबैक तंत्र स्थापित करके, जहां लीडरशिप फीडबैक लेती है, उठाए गए मुद्दों पर काम करती है, और ऐसे फीडबैक में सुधार करने के लिए टूल के रूप में उपयोग करती है। उदाहरण के लिए, उनसे COVID-19 महामारी में स्वयंसेवकों के स्वयंसेवा के अनुभवों के बारे में जानने के लिए [ऑनलाइन सर्वेक्षण](#) को अफ्रीका में नेशनल समाज के स्वयंसेवकों के साथ साझा किया गया³⁰।
- कर्मचारी और स्वयंसेवक सक्रिय रूप से भाग ले सकें इसलिए राष्ट्रीय समाज की योजना प्रक्रियाओं में उन्हें उपयुक्त समय और स्थान दिया जाना चाहिए। योजना प्रक्रियाओं में रणनीति, वार्षिक योजनाएं, और नए कार्यक्रम भी शामिल हैं।
- राष्ट्रीय समाज के स्वयंसेवक और सदस्य संरचना को समुदायों में विविधता दिखानी चाहिए और किसी भी पिछड़े, जोखिम में, या कम प्रतिनिधित्व वाले समूहों को स्वयंसेवक आधार में शामिल किया जाए यह सुनिश्चित करने के लिए एक विश्वसनीय पर्यास किया जाना चाहिए।

सीखने की संस्कृति

अच्छी जवाबदेही का अर्थ है कि पहले की गलतियों को ना दोहराया जाए हालांकि, ये सीखने की संस्कृति एवं साझाकरण पर निर्भर करता है, जहां पहले की सफलताएं एवं विफलताएं दस्तावेजीकृत की जाएं, सभी के लिए सुलभ हो, और संगठन और पार्टनर्स के साथ व्यापक रूप से साझा हो।

कैसे?

- बेहतरीन अभ्यासों, सीखों, मूल्यांकनों, निगरानी डेटा, ऑकलनों और पिछले हस्तक्षेपों से सामुदायिक फीडबैक भविष्य के कार्यक्रमों और संचालन के डिजाइन को सूचित करने के लिए आसानी से उपलब्ध हो जाए इसलिए यह सुनिश्चित करने के लिए जानकारी परबंधन परणाली बनाएं
- जब चीजें सही रास्ते पर ना हों, तो उसका कारण जाँचें, और उससे मिली सीख संघटन में व्यापक रूप से साझा करें ताकि उस अनुभव से दूसरे सीख सकें और वही गलती दोबारा नहीं दोहरा सकें।

कार्यक्रमों में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए न्यूनतम एक्शन



1 आवश्यकता आकलन और संदर्भ विश्लेषण

1. समुदाय के बारे में मौजूदा जानकारी खोजें
2. आकलन की योजना बनाने में समुदाय को शामिल करें
3. आकलन के उद्देश्य और स्पष्ट एवं ईमानदारी से संवाद करने के बारे में स्वयंसेवकों को संक्षिप्त जानकारी दें या ट्रेनिंग दें
4. संदर्भ, लोगों की ज़रूरतों और क्षमताओं को समझने के लिए समय निकालें
5. आवश्यकता आकलनों में समुदायों को सर्वोत्तम तरीके से कैसे शामिल किया जाए, इसके बारे में परामर्श शामिल करें

2 योजना और डिजाइन

6. कार्यक्रम की योजना बनाने में समुदाय के सदस्यों और प्रमुख हितधारकों को शामिल किया जाना चाहिए, जिनमें पुरुष, महिलाएं, लड़के और लड़कियां और पिछड़े या जोखिम वाले समूह शामिल हैं।
7. यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे आवश्यकताओं और अपेक्षाओं से मेल खाते हैं, कार्यान्वयन से पहले समुदाय और अन्य हितधारकों के साथ योजनाओं की जांच करें
8. कार्यक्रम की योजनाओं और बजट में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही गतिविधियों और संकेतकों को शामिल करें, जिसमें बताया जाएगा कि जानकारी कैसे साझा की जाएगी, सामुदायिक भागीदारी का समर्थन किया जाएगा और फीडबैक का प्रबंधन किया जाएगा।



3 कार्यान्वयन और निगरानी

9. विभिन्न समूहों तक पहुँचने के लिए सर्वोत्तम तरीकों का उपयोग करते हुए, समुदाय के सदस्यों के साथ कार्यक्रम के बारे में नियमित रूप से जानकारी साझा करें
10. कार्यक्रम के प्रबंधन और मार्गदर्शन में पिछड़े और जोखिम वाले समूहों सहित सक्रिय सामुदायिक भागीदारी को सक्षम करें
11. सामुदायिक फीडबैक एकत्र करें, उसका विश्लेषण करें और उस पर प्रतिक्रिया दें, यह सुनिश्चित करते हुए कि लोगों को पता हो कि वे कैसे परामर्श पूछ सकते हैं, सुझाव दे सकते हैं या कार्यक्रम के बारे में चिंताएँ उठा सकते हैं
12. सामुदायिक प्रतिक्रिया और निगरानी डेटा के आधार पर कार्यक्रम गतिविधियों और दृष्टिकोणों की नियमित रूप से समीक्षा और समायोजन करें

4 मूल्यांकन और सीख

13. आकलन की योजना बनाने में और निष्कर्षों पर चर्चा करने में समुदायों को शामिल करें।
14. समुदाय के सदस्यों से पूछें कि क्या वे कार्यक्रम से संतुष्ट हैं, इसका कार्यान्वयन कैसा रहा और क्या सुधार लाए जा सकते हैं

सहायता के लिए टूल

5 टूल 5: टेम्पलेट CEA कार्य योजना

6 टूल 6: CEA बजटिंग टूल

7 टूल 7: CEA M&E टूल

10 टूल 10: आचार संहिता सार

13 टूल 13: आकलन टूल में CEA

14 टूल 14: स्वयंसेवकों के लिए परामर्श शीट

15 टूल 15: फीडबैक किट

16 टूल 16: FGD मार्गदर्शिका

17 टूल 17: सामुदायिक मीटिंग टूल

18 टूल 18: चयन मानदंड के लिए प्रतिभागी दृष्टिकोण

19 टूल 19: संचार मेथड मैट्रिक्स

20 टूल 20: एक्जिट रणनीति मार्गदर्शिका

मॉड्यूल 4

कार्यक्रमों में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही

इस मॉड्यूल में आकलन से लेकर मूल्यांकन तक के पूरे कार्यक्रम चक्र में सामुदायिक सहभागिता एकीकृत करने के लिए 14 न्यूनतम एक्शन शामिल हैं। प्रत्येक एक्शन कैसे करना है उसके लिए सहायता टूल्स के लिंक के साथ प्रवृत्तिकल मार्गदर्शन प्रदान किया गया है। ये एक्शन किसी भी प्रकार के कार्यक्रमों में किसी भी तकनीकी सेक्टर के भीतर एकीकृत किए जा सकते हैं और कार्यक्रम में अच्छी सामुदायिक सहभागिता का स्तर सुनिश्चित करने के लिए चेकलिस्ट के तौर पर इस्तेमाल किए जा सकते हैं।

याद रखें:

- सभी 14 एक्शन नए नहीं होंगे - ज्यादातर राष्ट्रीय समाज इसमें से कई एक्शन को अपने कार्यक्रमों में पहले से ही कार्यान्वित कर रहे हैं। कौन-से एक्शन पहले से ही कार्यान्वित हो रहे हैं इसके लिए उनकी मार्गदर्शिका देखें और जाँचें कि कहां सामुदायिक सहभागिता में सुधार लाया जा सकता है
- अगर सारे 14 एक्शन संभव नहीं हैं, चिंता मत कीजिए - छोटे कदम से शुरू करते हैं, मौजूदा अच्छे अभ्यासों का निर्माण करें, और जितना भी संभव हो सके, इसे धीरे-धीरे बढ़ाएं
- सामुदायिक सहभागिता को कार्यक्रम के शुरुआत से लागू करना सबसे अच्छा होता है ताकि इसे योजना एवं बजट में भी शामिल किया जाए। हालांकि, यदि कार्यक्रम पहले ही शुरू हो चुका है, तो इस मार्गदर्शिका का इस्तेमाल कौन-से एक्शन में मजबूती लाई जा सकती है या सामुदायिक सहभागिता सुधारने के लिए और क्या शामिल किया जाना चाहिए इसके मार्गदर्शन के लिए करें।
- ये एक्शन एवं मार्गदर्शन आपातकालीन संचालनों के लिए लागू हैं लेकिन इस बात को मानते हुए कि प्रतिक्रिया के शुरुआती चरणों में सभी 14 एक्शन कार्यान्वित करना बहुत ज्यादा काम हो सकता है, इसलिए इस मार्गदर्शिका के अगले मॉड्यूल में सीमित समय होने पर कौन से मुख्य एक्शन किए जाने चाहिए यह-रखांकित किया गया है
- नियमित रूप से जाँचें कि कोई अनपेक्षित नकारात्मक परिणाम तो नहीं हो रहे हैं। उदाहरण के लिए, बड़े पैमाने पर खाद्य वितरण के माध्यम से बाजारों को अस्थिर करना या सरकारों के साथ अपनी प्रतिक्रिया साझा करके या सोशल मीडिया पर संवेदनशील मुद्दों पर चर्चा करके समुदायों को जोखिम में डालना।

नैतिक तरीके से सामुदायिक डेटा एकत्र करना और उसका उपयोग करना

सभी सामुदायिक डेटा को नैतिक तरीके से एकत्रित, संग्रहीत और उपयोग किया जाना चाहिए, जिसमें आकलन, फीडबैक तंत्र, निगरानी और मूल्यांकन के डेटा शामिल हैं। इसमें निम्न शामिल हैं:

डेटा संरक्षण: लोगों की व्यक्तिगत जानकारी को सुरक्षित एवं सिक्वोर रूप से संग्रहीत करें जिससे लोगों की सुरक्षा, गरिमा, या निजता जोखिम में न पड़े। राष्ट्रीय समाज की डेटा सुरक्षा नीति का पालन करें या [ICRC डेटा सुरक्षा पुस्तिका](#)³¹ या [IFRC की डेटा सुरक्षा नीति](#) देखें³²

सूचित सहमति: इंटरव्यू से पहले उत्तरदाताओं को सूचित सहमति देनी होगी सूचित सहमति का अर्थ है कि उत्तरदाता समझते हैं कि उनकी जानकारी क्यों जमा की जा रही है और इसका कैसे उपयोग किया जाएगा, उनकी भागीदारी कितने समय के लिए होगी और उन्हें गोपनीयता या सहमति वापस लेने का अधिकार है।

नैतिक डेटा संग्रह के लिए प्रमुख मानक और प्रथाओं की लिस्ट के लिए, [IFRC की प्रोजेक्ट/कार्यक्रम निगरानी और मूल्यांकन मार्गदर्शिका](#)³³ (पृष्ठ 20) और [मूल्यांकन के लिए IFRC फ़र्मवर्क](#)³⁴ देखें।

आकलन और संदर्भ विश्लेषण

आकलन के चरण के दौरान सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए न्यूनतम एक्शन खुले, प्रतिभागी, और पारदर्शन वाले आकलन का समर्थन करते हैं और सुनिश्चित करते हैं कि यह सामुदायिक संदर्भ, आवश्यकताओं, प्राथमिकताओं और क्षमताओं की पूरी समझ रखता है।

1 समुदायों की मौजूदा जानकारी खोजें

आकलन में काफी समय लगता है, इसलिए पहले से मौजूद डेटा जाँचना हमेशा अच्छा होता है। इससे समय और पैसों की बचत होती है, अनावश्यक प्रश्नों को हटाने में मदद मिलती है, सामुदायिक संदर्भ की समझ का निर्माण होता है और समुदायों के इन आकलनों से थकान को कम किया जा सकता है³⁵।

इसे कैसे कर?

» आंतरिक जांच करें

- आवश्यकताओं के आकलन, संदर्भ विश्लेषण, निगरानी डेटा, सामुदायिक फीडबैक या समान स्थानों में पिछले कार्यक्रमों और संचालन से मूल्यांकन की जानकारी के लिए आंतरिक जांच कर
- समुदाय कैसे काम करते हैं और किन मुद्दों के बारे में जागरूक होना चाहिए, इस बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए ब्रांच के कर्मचारियों और स्वयंसेवकों से बात कर
- आंदोलन दस्तावेज़ पुस्तकालयों और संसाधनों की जाँच करें:
 - IFRC Go <https://go.ifrc.org/>
 - ऑपरेशनल लर्निंग डैशबोर्ड ऑन द गो <https://go.ifrc.org/preparedness#operational-learning>
 - IFRC दस्तावेज़ पुस्तकालय <https://media.ifrc.org/ifrc/document-library/>
 - सामुदायिक सहभागिता हब <https://www.communityengagementhub.org/>

» बाहरी जांच करें

- कोई रिपोर्ट या डेटा के लिए बाहर की एजेंसियों एवं सरकारों को अनुरोध करें
- किसी भी संयुक्त आवश्यकता के आकलन, मूल्यांकन, हितधारक डेटा या सार्वजनिक रूप से उपलब्ध शोध के लिए बाहर जांच करें। देखें:
 - CDAC की मीडिया एवं दूरसंचार परिदृश्य मार्गदर्शिकाएं <https://www.cdacnetwork.org/media-landscape-guides>
 - IASC जवाबदेही और समावेशन पोर्टल <https://aap-inclusion-psea.alnap.org/resources-iasc>
 - ACAPS <https://www.acaps.org/>
 - ReliefWeb <https://reliefweb.int>
 - जनसांख्यिकीय स्वास्थ्य अध्ययन www.dhsprogram.com
 - UN की वेबसाइटों में विशिष्ट स्थानों के लिए देशों की प्रोफ़ाइल होती हैं, जैसे, खाद्य सुरक्षा के लिए FAO, आपातकालीन प्रतिक्रिया के लिए OCHA, स्वास्थ्य के लिए WHO आदि।

टूलस: 13 आकलन टूल में CEA

आवश्यकता पर आधारित आकलन और संदर्भ विश्लेषण के बीच क्या अंतर है?

संदर्भ विश्लेषण व्यापक वातावरण को समझने का पर्याय करता है जहां समुदाय रहते हैं। जिसमें सामाजिक, राजनीतिक, पर्यावरणीय और आर्थिक संरचनाएं, विभिन्न समूहों की भूमिका और उनके बीच शक्ति गतिविज्ञान (पावर डाइनेमिक्स), सांस्कृतिक और सामाजिक मूल्य, पिछड़े समूह कौन से हैं या जोखिम में हैं, और क्या क्षमताएं शामिल हैं। संदर्भ विश्लेषण लगातार होने वाली प्रक्रिया होनी चाहिए, न कि सिर्फ एक बार करने वाली

आवश्यकता पर आधारित आकलन समुदाय की वर्तमान जरूरतों एवं प्राथमिकताओं को समझता है और कार्यक्रम की योजना में मदद करने के लिए प्रश्न बनाता है

यह सुनिश्चित करने के लिए कि कार्यक्रम समुदाय के द्वारा स्वीकृत हैं और सकारात्मक, दीर्घकालीय प्रभाव के हैं दोनों प्रक्रियाएं जरूरी हैं। हालांकि, ये दो अलग प्रक्रियाएं नहीं हैं और इनके ओवरलैप होने की संभावना भी है।

● आंदोलन से कुछ उदाहरण

दिव्यांग महिलाओं को शारीरिक पुनर्वास सेवाओं को एक्सेस करने में आने वाली रुकावटों को समझने के लिए द्वितीय असंगठित डेटा और संदर्भ विश्लेषण बहुत जरूरी है

जब वैश्विक अध्ययन से पता चला कि शारीरिक पुनर्वास कार्यक्रम (PRP) केंद्रों का इस्तेमाल बहुत कम महिलाएं करती हैं, नाइजर में ICRC की PRP टीम ने इसका पता लगाने का फैसला किया कि क्या यह नाइजर में एक समस्या है अगर है, तो क्यों है। टीम ने राष्ट्रीय अस्पताल के आर्थोपेडिक विभाग द्वारा एकत्र किए गए सेवा यूजर डेटा का विश्लेषण किया, जिससे पता चला कि 2018 में PRP केंद्रों में महिला मरीजों की तुलना में अधिक पुरुष मरीज रजिस्टर्ड थे। इसका कारण जानने के लिए, टीम ने दिव्यांग महिलाओं और लड़कियों के साथ अर्ध-संरचित इंटरव्यू किए और केंद्रित समूह चर्चाएं आयोजित कीं। उन्होंने बताया कि नाइजर में महिला सशक्तिकरण में कमी और दिव्यांग महिलाओं की सीमित क्षमताओं के बर में दृष्टिकोण से महिलाओं में आंतरिक रूप से यह भावना थी कि वे अपनी चिकित्सा जरूरतों के लिए स्वतंत्र रूप से फैसले नहीं कर सकतीं, और इसके लिए उनके पास संसाधन नहीं हैं यह रुकावट बना। टीम ने रिपोर्ट के निष्कर्षों को साझा करने और मान्य करने और इन रुकावटों को दूर करने के लिए एक्शन प्लान स्थापित करने के लिए दिव्यांग महिलाओं के साथ वर्कशॉप आयोजित किया। मौजूदा लिंग और उमर के अलग-अलग डेटा का विश्लेषण करके, PRP टीम एक समस्या की पहचान कर पाई, और फिर उसका कारण जानने के लिए प्राथमिक डेटा संग्रह का उपयोग किया।



नाइजर 2006 IFRC ने 3.5 मिलियन बच्चों को मलेरिया से बचाने के पर्याय में नाइजर में लंबे समय तक चलने वाले 2,030,000 कीटनाशक-उपचारित मच्छरदानियों का वितरण शुरू किया। © John Haskew / IFRC

आकलन की योजना बनाते समय समुदाय को शामिल करें

आकलन सबसे बेहतर तरीके से कैसे कर इस पर समुदाय के सदस्य सबसे अच्छी सलाह दे सकते हैं, वे किसी भी मुद्दे या शक्ति गतिविज्ञान से अवगत करा सकते हैं, जिसमें पिछड़े समूहों तक सर्वोत्तम तरीके से पहुंचने का तरीका भी शामिल है। इससे पहले दिन से ही सुचारु आकलन किया जा सकता है और समुदायों में जिम्मेदारी की भावना आती है।

इसे कैसे कर?

» सबसे पहले समुदाय से बात करें

- आकलन कैसे शुरू किया जाए इस पर चर्चा करने के लिए समुदाय के नेता/लीडर और प्रतिनिधि, समुदाय स्वयंसेवकों से मिलें, चर्चा में समय, तरीके, और विभिन्न समूहों से कैसे मिलें यह भी शामिल है
- आकलन में कोई समूह छूटे नहीं या किसी के लिए जोखिम न हों यह सुनिश्चित करने के लिए विविध समुदाय के प्रतिनिधियों से बात करें
- समुदाय के संदर्भ के बारे में जानकारी एकत्रित करने से शुरू करें, जिसमें कितने समूह मौजूद हैं, शक्ति गतिविज्ञान और लीडर विश्वसनीय हैं या नहीं शामिल हैं
- ये भी पूछें कि समुदाय में कोई अन्य आकलन किए गए हैं या नहीं
- आकलन सुचारु रूप से चलाने के लिए समुदाय के सदस्यों के लिए कई विकल्पों का इस्तेमाल करें (यदि परिणाम में पक्षपात नहीं हो), जैसे- डेटा एकत्रित करने के लिए
- स्थानीय अधिकारियों या गैर सरकारी संगठनों जैसे अन्य हितधारकों के साथ आकलन योजनाओं और निष्कर्षों पर चर्चा करें।

आकलन से पहले समुदायों के साथ साझा की जाने वाली जानकारी की चेकलिस्ट:

- राष्ट्रीय समाज एवं उनके अधिदेश का परिचय दें - यह मान के चलें कि सभी को Red Cross Red Crescent के बारे में पता है
- उन्हें आकलन का उद्देश्य विस्तार से बताएं और आगे क्या होगा बताएं
- सीमाओं के प्रति ईमानदार रहकर अपेक्षाओं को प्रबंधित करें। उदाहरण के लिए, यदि कार्यक्रम की गारंटी नहीं है या एक ही सेक्टर तक सीमित है, या कार्यक्रम चालू होने और आकलन के बीच का समय लंबा हो सकता है
- कर्मचारियों एवं स्वयंसेवकों से अपेक्षित व्यवहार की जानकारी लोगों को दें
- यह बताएं कि किस तरह लोग प्रश्न पूछ सकते हैं चिंता व्यक्त कर सकते हैं और जरूरत पड़ने पर लोगों को राष्ट्रीय समाज से संपर्क करने के लिए जानकारी प्रदान कर सकते हैं
- स्पष्ट करें कि आकलन में भागीदारी स्वैच्छिक है और उन्हें सहायता मिलती है या नहीं इसका इस पर कोई प्रभाव नहीं पड़ता।

टूल्स: **13** आकलन टूल में CEA **14** स्वयंसेवकों के लिए परश्चोत्तर शीट

Sierra Leone Red Cross कार्यक्रम की शुरुआत से सामुदायिक स्वामित्वता का निर्माण करता है

जब Sierra Leone Red Cross Society (SRCS) समुदाय के साथ काम शुरू करते हैं, शुरुआत हमेशा अपना परिचय देने से होती है। स्वयंसेवक स्थानीय अधिकारियों, समुदाय के लीडर, महिला लीडर, युवा प्रतिनिधियों, इमाम और पादरी को बुलाते हैं, अपने और राष्ट्रीय समाज कार्यक्रम के बारे में और वे क्या करना चाहते हैं, इसके बारे में जानकारी साझा करते हैं। और समुदाय के प्रतिनिधियों से भी साझा करने के लिए कहते हैं। वे स्थिति को कैसे देखते हैं और उनकी प्राथमिकताएँ और अपेक्षाएँ क्या हैं यह बताने के लिए कहते हैं। इससे बेहतर स्थिरता/सस्टेनेबिलिटी और मजबूत सामुदायिक स्वामित्व बना है। उदाहरण के लिए, भले ही इबोला पर समुदाय-आधारित स्वास्थ्य कार्यक्रम अब खत्म हो चुका है, स्वयंसेवक अभी भी अपने समुदायों में सुरक्षित और स्वस्थ व्यवहार को प्रोत्साहित करने में सक्रिय हैं। कार्यक्रम के SLRCS निदेशक ने बताया: "हम सस्टेनेबिलिटी की तो बहुत बातें करते हैं, मेरे लिए सस्टेनेबिलिटी आखिर में नहीं बल्कि शुरुआत से ही आता है। एक बार जब आप एक व्यक्ति को शामिल कर लेते हैं, तो वह व्यक्ति जागरूक हो जाता है, उस व्यक्ति के लिए निर्णयों को प्रभावित करने, इनपुट प्रदान करने, विचारों को सामने लाने के लिए जगह बन जाती है और सामुदायिक भागीदारी बढ़ जाती है।"



सिएरा लियोन 2017 PSS सिएरा लियोन Red Cross Society के PSS स्वयंसेवक बाढ़ से प्रभावित लोगों के लिए एक समूह PSS सत्र आयोजित करते हैं। अपनी प्रतिक्रिया के हिस्से के रूप में सिएरा लियोन Red Cross Society ने इबोला प्रकोप के दौरान पहले से ही तैनात स्वयंसेवकों को प्रशिक्षित और पुनः प्रशिक्षित किया है, और उन्हें मनोसामाजिक सहायता के प्रवधान सहित कई क्षेत्रों में सहायता के लिए तैनात किया है। © Katherine Mueller / IFRC

कर्मचारियों एवं स्वयंसेवकों को आकलन का उद्देश्य संक्षिप्त में बताएं और कैसे स्पष्ट और ईमानदारी से बात की जाए इस पर टर्निंग दें

कर्मचारी और स्वयंसेवक समुदाय के परश्नों का स्पष्ट और ईमानदारी से उत्तर देने में सक्षम होना चाहिए ताकि कोई झूठी उम्मीद न बने और उन्हें मिलने वाली सहायता के लिए झूठे वादे न किए जाएं। बात करने का कौशल समुदाय के साथ संबंध बनाने में भी अच्छी शुरुआत करता है।

इसे कैसे कर?

» आकलन टीम तैयार करें

- सभी कर्मचारियों और स्वयंसेवकों को आकलन का उद्देश्य, प्रक्रिया, जानकारी का उपयोग कैसे किया जाएगा, और इसके आगे क्या होगा इस पर संक्षिप्त में बताएं ताकि वे समुदाय के सभी परश्नों का जवाब दे सकें और उनकी उम्मीद नहीं बढ़ने दे। इसमें आचार संहिता, यौन शोषण और दुर्व्यवहार की रोकथाम और धोखाधड़ी और भ्रष्टाचार विरोध पर (दोबारा) संक्षिप्त में बताना शामिल है। [PSEA मैनुअल का इस्तेमाल कर](#)³⁶
- अच्छे से बात करने के कौशल और फीडबैक पर कैसे प्रतिक्रिया देनी है इसपर कर्मचारी और स्वयंसेवकों को ट्रेनिंग दें या उन्हें याद दिलाएं। [अच्छा संचार कौशल और फीडबैक प्रबंधन पर एक दिन की टर्निंग इस्तेमाल कर](#)³⁷
- टीम को कुछ विशिष्ट समूहों से कैसे निष्पक्ष रूप से बात करनी चाहिए, जैसे दिव्यांग लोग, बच्चे, पिछड़े समूह या दुभाषियों के माध्यम से कैसे काम किया जाए इसपर उन्हें टर्निंग देने के लिए विचार कर
- कर्मचारी या स्वयंसेवक जो समुदाय से संवेदनशील टकराव, सुरक्षा, लिंग और विविधता वाले मुद्दों पर बात करने वाले हैं उन्हें इसे सुरक्षित और संवेदनशील रूप से संभालने के लिए टर्निंग दी जानी चाहिए³⁸
- आकलन टीम लिंग संतुलित होनी चाहिए, कोई भी स्थानीय भाषा बोलनी आनी चाहिए और समुदाय द्वारा स्वीकार किया जाना चाहिए और विश्वसनीय होना चाहिए।

टूल्स: **10** आचार संहिता सार **14** स्वयंसेवकों के लिए परश्नोत्तर शीट



● आंदोलन से कुछ उदाहरण

Trinidad और Tobago Red Cross आकलन में सावधानीपूर्वक दृष्टिकोण अपनाते हैं

जब Trinidad और Tobago Red Cross ने परवासियों की जरूरतों, कौशल और क्षमताओं को बेहतर ढंग से समझने के लिए स्थिति और संदर्भ विश्लेषण किया, तो उन्होंने दो मूल्यवान सबक सीखे। पहला, जब सर्वेक्षण किया जा रहा था, तब राष्ट्रीय समाज को सहायता हेतु कई अनुरोध प्राप्त हुए जो उनकी क्षमता के पर था लेकिन, शोध करने के दौरान आकलन टीम ने समुदाय के सदस्यों को एक-एक करके यह विस्तार से बताने में अपना समय दिया कि ये विचार-विमर्श सहायता के लिए वादा नहीं है, बल्कि राष्ट्रीय समाज के लिए सबसे कमजोर लोगों के बारे में जानने और संबोधित करने का एक अवसर है। परिणामस्वरूप, राष्ट्रीय समाज के प्रति विश्वास बना और लोग उसके बाद होने वाले कार्यक्रमों में भाग लेने के इच्छुक थे। दूसरा, लंबे समय से वेनेजुएला के परवासियों तक पहुंच कर और उनके साथ संबंध बनाकर, Red Cross उन समुदायों के साथ संबंध बनाने में सक्षम रहा जिनको लिए इसपर भरोसा करना मुश्किल था। [पूरा केस स्टडी](#)²⁹ पढ़ें।

जानकारी की कमी से स्वयंसेवकों और समुदायों में निराशा

युगांडा में, दक्षिण सूडानी शरणार्थियों का घर से ही रजिस्ट्रेशन/पंजीकरण करवाने के लिए स्वयंसेवकों को भेजा गया था। स्वयंसेवकों को रजिस्ट्रेशन के उद्देश्य के बारे में नहीं बताया गया और वे समुदायों को नहीं बता पाए कि उनसे उनकी जानकारी क्यों ली जा रही है। इससे समुदाय में एक उम्मीद पैदा हुई और जब राष्ट्रीय समाज कुछ चीजें लेकर बांटने के लिए वहाँ लौटे, वे लोग बहुत क्रोधित और निराश हुए जिन्हें कुछ भी नहीं मिला। केंद्रित समूह चर्चा के दौरान, एक व्यक्ति ने कहा: “रजिस्टर तो सब हुए थे लेकिन कुछ लोगों को ही मदद मिल पाई – अगर आप हमारी मदद नहीं कर सकते तो हमारी जानकारी ली ही क्यों?” परिणामस्वरूप, राष्ट्रीय समाज ने अपने संचालन के सभी स्वयंसेवकों के लिए सामुदायिक सहभागिता ट्रेनिंग आयोजित की।

त्रिनिदाद और टोबैगो त्रिनिदाद और टोबैगो की Red Cross टीम देश में कोविड-19 खाद्य सुरक्षा कार्यक्रम में पहल कर रही है।
© TTRC / IFRC



लोगों के जोखिमों और क्षमताओं सहित संदर्भ को समझने के लिए समय निकालें

बड़े उद्देश्य नहीं समझने वाले कार्यक्रम अक्सर असफल होते हैं या उससे भी बदतर, नकारात्मक अनपेक्षित परिणाम पाते हैं⁴⁰। संदर्भ विश्लेषण की निरंतर प्रक्रिया होनी चाहिए ताकि स्थिति कैसे आगे बढ़ रही है और कार्यक्रम पर इसका क्या प्रभाव हो सकता है इसपर निगरानी रखी जा सके।

इसे कैसे कर?

» संदर्भ विश्लेषण में क्या है?

- सामुदायिक जनसांख्यिकी और प्रोफाइल
- सभी समुदाय के लीडरों, समूहों और संघों का मानचित्रण
- विभिन्न समूहों के बीच का शक्ति गतिविज्ञान, इसमें निर्णयकर्ता, पिछड़े वर्ग और किन्हे बाहर किया गया है शामिल है
- लोगों के बीच सामाजिक एकजुटता और विश्वास का स्तर
- लोगों के जीवन में लिंग और विविधता की भूमिका
- समुदाय में किसी भी टकराव या तनाव का मानचित्रण
- समुदाय में संस्कृति और मान्यताएँ, खास कर कार्यक्रम से संबंधित मुद्दों के लिए
- समुदाय में मौजूदा क्षमताएँ और ताकतें
- सेवाएँ प्रदान करने वाली अन्य एजेंसियों के हितधारक विश्लेषण

» संदर्भ विश्लेषण कैसे करें

- उपरोक्त जानकारी द्वितीय डेटा, केंद्रित समूह चर्चा, मुख्य जानकारी देनेवाले इंटरव्यू, समुदाय मानचित्रण, प्रत्यक्ष अवलोकन इत्यादि से एकत्रित की जा सकती है। कुछ उपयोगी टूलकिट में निम्न शामिल हैं:
 - आपात स्थिति में IFRC PGI टूलकिट में PGI विश्लेषण करने के लिए टूल्स उपलब्ध हैं⁴¹
 - ICRC सुरक्षित एक्सेस फ्रेमवर्क और प्रैक्टिकल टूलबॉक्स हितधारक मानचित्रण और टकराव एवं हिंसा विश्लेषण के लिए टूल्स हैं⁴²
 - IFRC संवर्धित भेद्यता क्षमता आकलन में मानचित्रण और मौसमी कैलेंडर टूल हैं⁴³
 - टकराव की संवेदनशीलता और सार्वजनिक स्वास्थ्य आपात स्थिति में CDA सहयोगात्मक शिक्षण⁴⁴ इसमें मानचित्रण और आकलन वर्कशीट शामिल हैं।
- संदर्भ को समझने के लिए समय और संवेदनशीलता लगती है। किस तरह के, किससे, कौन से प्रश्न पूछे जा रहे हैं और कौन सुन या देख रहा है। किसी को नुकसान या दोषारोपण के जोखिम में न डालें। स्थानीय स्वयंसेवक मार्गदर्शन और जानकारी के लिए मूल्यवान स्रोत हो सकते हैं।

टूल्स: 13 आकलन टूल में CEA 16 FGD मार्गदर्शिका

मासिक धर्म के सांस्कृतिक और व्यावहारिक दोनों संदर्भों को समझना महत्वपूर्ण साबित होता है

आपदाओं में मासिक धर्म स्वच्छता प्रबंधन (MHM) की सहायता में सुधार के लिए, Vanuatu Red Cross Society (VRCS) ने समुदायों में मासिक धर्म के संदर्भ को बेहतर ढंग से समझने के लिए एक अध्ययन में भाग लिया। महिलाओं एवं लड़कियों के साथ केंद्रित समूह चर्चाओं और गहर इंटर्व्यू से बहुत मुख्य बातें पता चलीं, जिसका पता सामान्य आवश्यकता आकलन में नहीं चल पाता। उदाहरण के लिए, महिलाओं और लड़कियों ने बताया कि अगर उनके मासिक धर्म का पता किसी पुरुष को चलता है तो उन्हें लज्जा और शर्मादगी होती थी, इसलिए यह जरूरी है कि उनके लिए एक निजी क्षेत्र का इंतजाम किया जाए। MHM किट को गैर-खाद्य चीजों से अलग वितरित किए जाने की जरूरत है, और इसका वितरण पुरुषों द्वारा नहीं किया जाना चाहिए, ताकि महिलाएं और लड़कियां अपने प्रश्नों को बेझिझक होकर पूछ सकें। मासिक धर्म में होनेवाली प्रतिबंधित अभ्यासों जैसे कि खाना नहीं बनाना, गार्डन में नहीं जा पाना या उनकी देखभाल न कर पाना, से किसी महिला के वितरण में भाग लेने, निकासी केंद्रों में सामुदायिक खाना पकाने या बगीचों को दोबारा लगाने जैसी गतिविधियों में शामिल होने की क्षमता सीमित हो सकती है। इसमें सांस्कृतिक समझ से VRCS को अपनी आपदा तैयारियों और प्रतिक्रिया योजनाओं को बेहतर बनाने में मदद मिलती है। पूरा अध्ययन⁴⁵ पढ़ें।



वानुअतु 2018 आपदा के संदर्भ में महिलाओं और लड़कियों में मासिक धर्म स्वास्थ्य प्रबंधन हेतु समर्थन प्रदान करने के लिए अवसरों को पहचानने और प्रोग्रामिंग और हस्तक्षेपों को मजबूत करने के लिए Vanuatu Red Cross Society ने अनुसंधान आयोजित किया। इस अध्ययन का लक्ष्य MHM किट में स्थानीयवरीयता के आधार पर चीजों के समावेशन को पहचानना था और वानुअतु में आपदा सेटिंग्स में MHM को प्रभावित करने की संभावना वाले मासिक धर्म के सामाजिक-सांस्कृतिक पहलुओं का पता लगाना था। © Vanuatu Red Cross Society

आवश्यकता आकलन में समुदायों को कैसे बेहतर तरीके से शामिल किया जाए इसपर पर्यक्ष शामिल कर

जानकारी साझा करने, सामुदायिक भागीदारी आसान करने, और कार्यक्रम योजनाओं और बजट में निर्मित फीडबैक को पर्यक्षित करने के लिए यह पर्यक्षीय दृष्टिकोण सुनिश्चित करता है।

इसे कैसे कर?

» सामुदायिक सहभागिता जानकारी को आवश्यकता आकलन के भाग के रूप में एकत्रित करें⁴⁶

- लोगों की जरूरतें, उनकी राय और प्राथमिकताएं
- साक्षरता दर
- भरोसेमंद जानकारी स्रोत - लोग और चैनल
- समुदाय में जानकारी की आवश्यकता
- संचार उपकरणों का एक्सेस
- आयोजनों में शामिल होने या जानकारी एक्सेस करने में रुकावटें
- सामुदायिक बैठकों और आयोजनों की आवृत्ति और प्रकार (और कौन भाग लेता है, कौन बोलता है, और किसे बाहर किया गया है)
- घर और समुदाय में निर्णय लेने की प्रक्रियाएं
- फीडबैक देने और शिकायतें दर्ज करने के पसंदीदा तरीके
- ज्ञान, क्षमताएं, और मान्यताएं
- राष्ट्रीय समाज की धारणा और उसमें विश्वास

» डेटा कैसे एकत्रित करें

- ऐसे डेटा एकत्रित करने के तरीके अपनाएं जिससे लोग अपनी जरूरतों के बारे में खुलकर बात कर सकें, जैसे केंद्रित समूह चर्चा या मुख्य जानकारी वाले इंटरव्यू। सर्वेक्षण सिर्फ लोगों को पूर्व-निर्धारित विकल्पों में से चुनने की अनुमति देते हैं, इसलिए महत्वपूर्ण जानकारी छूट सकती है इसका जोखिम होता है
- कुछ समूह ऐसे भी होते हैं जो सभी के सामने अपनी बात रखने से झिझकते हैं, ऐसे समूहों से व्यक्तिगत तौर पर अलग से बात करें – उदाहरण- युवा महिला बड़ों के सामने बोलने से कतरा सकती है
- समूहों में विभिन्न जरूरतों और अंतर्गत की बेहतर समझ के लिए सभी डेटा में लिंग, उम्र, और दिव्यांगता अलग-अलग किया जाना चाहिए। [PGI टूलकिट⁴⁷](#) में इसका मार्गदर्शन किया गया है
- जरूरत से ज्यादा डेटा एकत्रित न करें बड़े आकलन ज्यादा समय लेते हैं, समुदायों के लिए तनावपूर्ण होते हैं, और आने वाले कार्यक्रम को लेकर उम्मीद बढ़ जाती है

» डेटा का विश्लेषण कैसे करें

- आवश्यकता आकलन और संदर्भ विश्लेषण के डेटा का विश्लेषण एक साथ करें डेटा का विश्लेषण करने के लिए आमतौर पर उपयोग किए जाने वाले मॉडल में हितधारक, SWOT, या समस्या वृक्ष विश्लेषण शामिल हैं। IFRC का विश्लेषण फ़र्मवर्क⁴⁸ जानकारी एकत्र करने और विश्लेषण करने की प्रक्रिया के माध्यम से टीमों का मार्गदर्शन करने में मदद करता है। भले ही इसे आपात स्थिति संचालन के लिए बनाया हो, लेकिन इसका इस्तेमाल कार्यक्रम के लिए भी किया जा सकता है और डेटा को व्यवस्थित और संग्रहीत करने और एकत्रित जानकारी में किसी भी अंतराल या रुझान की पहचान करने का एक उपयोगी तरीका प्रदान करता है
- आकलन डेटा का विश्लेषण करते समय, इन चीजों से अवगत रहें:
 - डेटा में कोई गैप है - क्या आकलन से समुदाय के संदर्भ, जरूरतों और क्षमताओं और विभिन्न समूहों के साथ सर्वोत्तम तरीके से कैसे जुड़ना है इसकी अच्छी समझ मिलती है? अगर नहीं, तो मिसिंग/छूटे डेटा को एकत्रित करने के लिए दोबारा समुदाय दौर की आवश्यकता हो सकती है
 - अगर कोई समूह रह गया हो - क्या कोई ऐसे समूह हैं जो समुदाय में हैं लेकिन उनका डेटा नहीं है? अगर हाँ, तो उन समूहों से बात करने के लिए एक अतिरिक्त पहल करनी होगी
 - विसंगतियां - क्या विभिन्न समूहों की आवश्यकताओं, प्राथमिकताओं या क्षमताओं में अंतर है? उदाहरण के लिए, क्या पुरुष समुदाय के लीडर दूसरे समूहों के लिए अलग प्राथमिकताएं सूचीबद्ध करते हैं? प्रत्येक योजना के दौरान इन पर ध्यान देना जरूरी होगा।

● आंदोलन से कुछ उदाहरण

Turkish Red Crescent Society ने COVID-19 के लिए सामुदाय की आवश्यकताओं और उनके ज्ञान का आकलन किया

शरणार्थी और स्थानीय समुदायों के ज्ञान, स्वभाव और पर्याओं (KAP) के साथ-साथ उनकी जानकारी की सूचना आवश्यकताओं और COVID-19 पर संचार के विश्वसनीय और पसंदीदा चैनलों को समझने के लिए, Turkish Red Crescent Society (TRCS) ने IFRC के समर्थन से मार्च से अप्रैल 2021 तक KAP आकलन का आयोजन किया। इस आकलन से TRCS को यह जानने में मदद मिली कि लोग क्या जानते हैं, उनकी मान्यताएं क्या हैं, और COVID-19 के संबंध में वे क्या कर रहे हैं और इसका उपयोग राष्ट्रीय समाज को अपना काम बेहतर बनाने में मदद करने के लिए किया जा रहा है। लोगों को कौनसी जानकारी पहले से पता है, उसपर उनकी क्या प्रतिक्रिया रही, और वे क्यों बदलाव नहीं चाहते, इस जानकारी के मदद से TRCS प्रभावित लक्षित जानकारी विकसित कर पाएंगे, समुदायों के साथ व्यवहार कर पाएंगे, और सकारात्मक व्यवहार को बढ़ावा दे पाएंगे। यह आकलन COVID-19 टीका/वैक्सीन और टीकाकरण करवाने कि उनकी इच्छा के प्रति लोगों के दृष्टिकोण और स्वभाव की समझ देता है। जोखिम संचार और सामुदायिक सहभागिता गतिविधियाँ सभी समूहों तक पहुँचें, और अनजाने में मौजूदा तनाव और असमानताएँ पैदा न कर या बढ़ाएँ नहीं यह सुनिश्चित करने के लिए परेश भी शामिल किए गए थे। [पूरी रिपोर्ट](#) पढ़ें।



तुर्की 2021 नेज़िला एक 64 वर्षीय सीरियाई शरणार्थी है जो तुर्की के गाजियानटेप में रहती है। उनसे यूरोपीय संघ द्वारा वित्त पोषित आपातकालीन सामाजिक सुरक्षा नेट (ESSN) कार्यक्रम के माध्यम से Turkish Red Crescent द्वारा परदान की गई नकद सहायता से उनकी जरूरतों और संतुष्टि के बारे में पूछा जा रहा है।

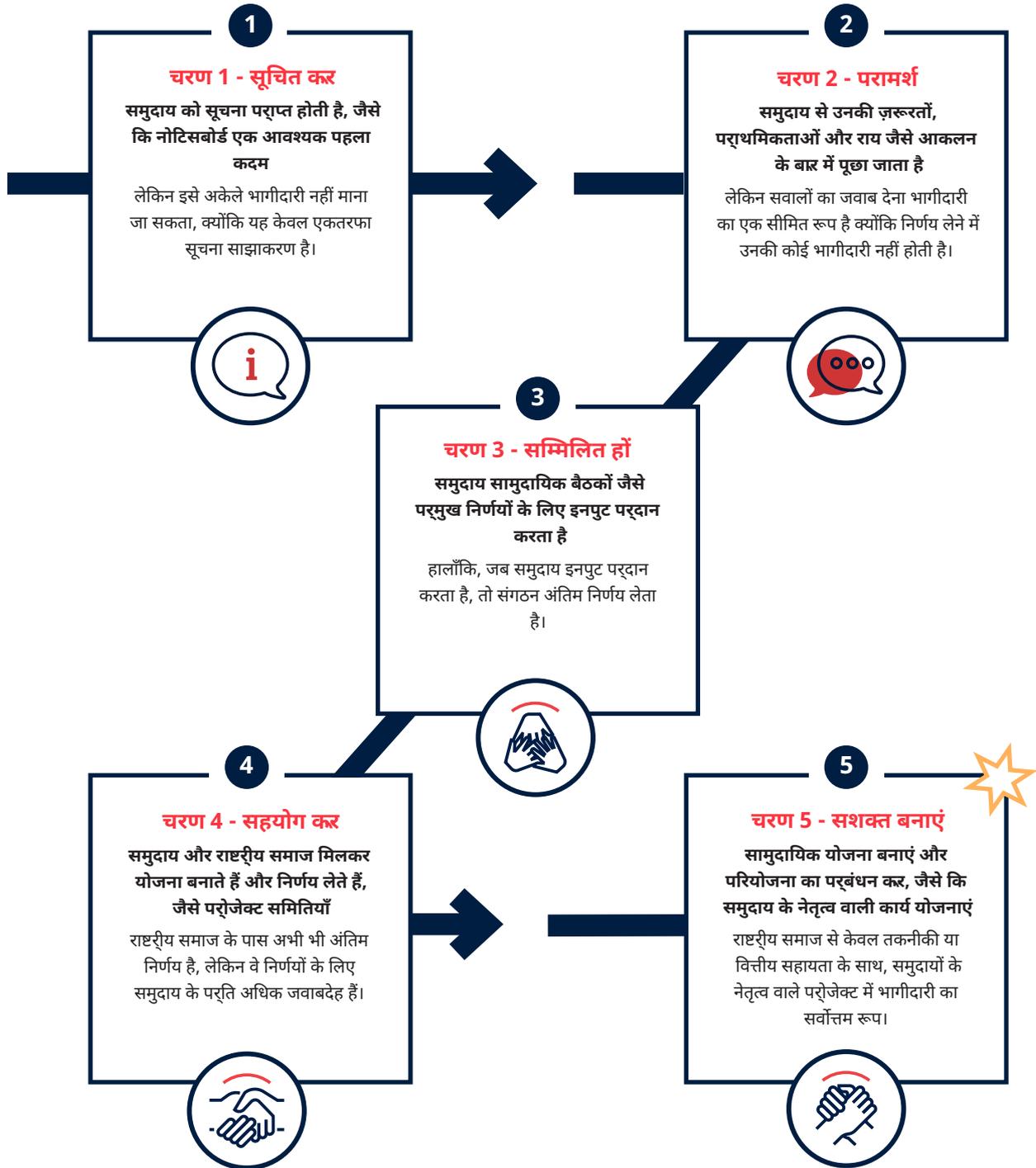
© Irem Karakaya / IFRC

योजना और डिजाइन

योजना बनाने और डिजाइन के दौरान सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए न्यूनतम एक्शन से कार्यक्रम की योजना में समुदायों को सार्थक भूमिका निभाने में समर्थन मिलता है और सुनिश्चित होता है कि सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही कार्यक्रम की योजनाओं और बजट में एकीकृत है।

सामुदायिक भागीदारी के स्तर - आपका राष्ट्रीय समाज कहां है?

सामुदायिक भागीदारी के स्तर की संभावना संदर्भ पर निर्भर करेगी। लेकिन, हमेशा ईमानदार रहें और ये पूछें कि: 'क्या इस कार्यक्रम को डिजाइन करने और प्रबंधित करने में समुदायों को एक मजबूत भूमिका और आवाज देने के लिए मैं और कुछ कर सकता/ती हूँ?'



IAP2 के सार्वजनिक भागीदारी स्पेक्ट्रम, 2014 पर आधारित

कार्यक्रम की योजना में समुदाय के सदस्य एवं मुख्य हितधारक शामिल होने ही चाहिए, पुरुष, महिला, लड़के, लड़कियां, पिछड़े या जोखिम वाले वर्ग सहित

समुदायों के साथ मिलकर डिजाइन किए कार्यक्रमों से सुचारु संचालन और समुदाय की जरूरतों के पूरा होने की संभावना ज्यादा होती है। यह भरोसा और स्वामित्व का निर्माण करता है, जिससे स्थायित्वता/सस्टेनेबिलिटी को समर्थन मिलता है। इसके विपरीत, सामुदाय की राय, विचार लिए बिना कार्यालयों में डिजाइन किए गए कार्यक्रमों की आवश्यकता न होने या स्वीकार न किए जाने का जोखिम होता है, जो समय, पैसे और मेहनत की बर्बादी है।

इसे कैसे कर?

» योजना के चरण में समुदाय की भागीदारी को समय दें

- अक्सर योजना के लिए निर्धारित समय इतना कम होता है कि भाग लेने का समय नहीं मिलता (समाधान के लिए पृष्ठ 56 पर भागीदारी की चुनौती बॉक्स देखें)
- पहले औपचारिक और अनौपचारिक लीडरों/नेताओं के साथ योजनाओं पर चर्चा करें और व्यापक समुदाय के साथ संपर्क स्थापित करने के लिए उनसे मदद लें। उन मान्यता प्राप्त लीडरों/नेताओं की उम्मीदों पर खरा नहीं उतरने से शत्रुता और अविश्वास कि भावना जन्म ले सकती है, जो कार्यान्वयन धीमा और समुदाय के साथ संबंध को खराब कर सकते हैं।
- लेकिन, सिर्फ लीडरों से बात नहीं करें क्योंकि वे सुनिश्चित रूप से सभी समुदाय के सदस्यों का ईमानदारी से प्रतिनिधित्व करते हों ऐसा जरूरी नहीं है। सिर्फ लीडरों से बात करना सामुदायिक सहभागिता **नहीं** है और राष्ट्रीय समाज को कुछ समूहों के हित में पक्षपात करने, मौजूदा असमानताओं को बढ़ाने और पहले से ही शक्तिशाली आवाजों को और अधिक शक्ति देने के जोखिम में डालता है
- संदर्भ विश्लेषण से मिली समझ का इस्तेमाल विभिन्न समूहों को कैसे शामिल करें इसकी योजना बनाने के लिए करें। उदाहरण के लिए, शारीरिक रूप से दिव्यांग लोगों को मीटिंग में आने में कठिनाई होती है तो उन्हें शामिल करने के दूसरे तरीकों के बारे में सोचें, जैसे घर से ही इंटरव्यू लेना
- कार्यक्रम की योजना बनाने के लिए समुदाय के स्वयंसेवकों के स्थानीय ज्ञान का इस्तेमाल करें
- योजना प्रक्रिया के दौरान सरकार, गैर सरकारी संगठनों और स्थानीय संगठनों जैसे अन्य हितधारकों और भागीदारों के साथ समन्वय करें

» प्रतिभागी पद्धतियां

- विभिन्न तकनीकी सेक्टरों में निम्न प्रतिभागी पद्धतियां शामिल हैं:
 - सुरक्षित आश्रय जागरूकता के लिए प्रतिभागी दृष्टिकोण⁵⁰
 - उन्नत समुदाय आधारित स्वास्थ्य और प्राथमिक उपचार⁵¹
 - बढ़ी हुई भेद्यता और क्षमता आकलन⁵²
 - ICRC प्रतिभागी तरीकों की फ्लिपबुक⁵³
 - प्रतिभागी स्वच्छता एवं सफाई ट्रांसफॉर्मेशन⁵⁴
 - बाल स्वच्छता एवं सफाई ट्रेनिंग⁵⁵
 - समुदाय-नेतृत्व वाली संपूर्ण स्वच्छता⁵⁶
 - COVID-19 में बाल संरक्षण में बच्चों को भागीदार के रूप में आगे बढ़ाने हेतु मार्गदर्शिका⁵⁷
 - ALNAP और Groupe URD की मानवीय क्षेत्र के कार्यकर्ताओं के लिए प्रतिभागी पुस्तिका⁵⁸ बहुत उपयोगी, विस्तृत मार्गदर्शन और भागीदारी दृष्टिकोण के उदाहरण प्रदान करती है।
- अपने सेक्टर में आप जिस पद्धति से सबसे ज्यादा परिचित हैं उसका उपयोग करें या नीचे प्रतिभागी योजना के लिए सामान्य चरणों का पालन करें। ऊपर दी गई पद्धतियों में से कुछ टूल्स के लिंक शामिल किए गए हैं, जिन्हें किसी भी तकनीकी क्षेत्र के लिए सबसे आसानी से अनुकूलित किया जा सकता है।

टूल्स: **16** FGD मार्गदर्शिका **17** समुदाय बैठक टूल **18** चयन मानदंड के लिए प्रतिभागी दृष्टिकोण

समुदायों को कार्यक्रम की योजना में शामिल करने और स्वामित्वता के निर्माण के लिए पर्यक्रिया

1 मिलकर समाधान ढूंढें और उसे प्राथमिकता दें

- आकलन के निष्कर्षों का प्रदर्शन करें और सत्यापित करें कि मुख्य जरूरतों और प्राथमिकताओं को लेकर राष्ट्रीय समाज की समझ अचूक है
- मुख्य जरूरतों का संभावित समाधान खोजने के लिए विचार-विमर्श करें VCA टूलकिट से समस्या/ समाधान वृक्ष एक उपयोगी टूल है⁵⁹
- पहले समुदाय के सदस्यों को अपना सुधाव देने के लिए कहें, ताकि वे संगठन जिन्हें वे 'विशेषज्ञ' मानते हैं उनके द्वारा पहले दिए सुझावों से परभावित न हों
- मिलकर निम्न के आधार पर समाधान का आकलन करें:
 - इससे होने वाले प्रभाव का स्तर
 - इसे कार्यान्वित करने के लिए संसाधन हैं या नहीं। जैसे- फंडिंग/पैसे, तकनीकी विशेषज्ञता, समय, सामग्री इन क्षेत्रों में कार्यक्रम की प्रतिबद्धताओं को लेकर ईमानदार रहें
 - यह समुदाय में मौजूदा प्रथाओं और क्षमताओं का पूरक और निर्माण करता है या नहीं
 - इसे कार्यक्रम की समाप्ति के बाद कायम रखा जा सकता है जैसे इसे बनाए रखने के लिए पैसों और तकनीकी विशेषज्ञता की जरूरत नहीं होगी
 - इसका वातावरण पर नकारात्मक प्रभाव नहीं पड़ेगा
- अगर अलग-अलग समूहों की अलग-अलग प्राथमिकताएं हैं, तो चर्चा या मतदान प्रक्रिया का उपयोग करके प्राथमिक समाधानों की अंतिम सूची पर सहमति लिया कर ताकि उसपर ध्यान केंद्रित किया जाए



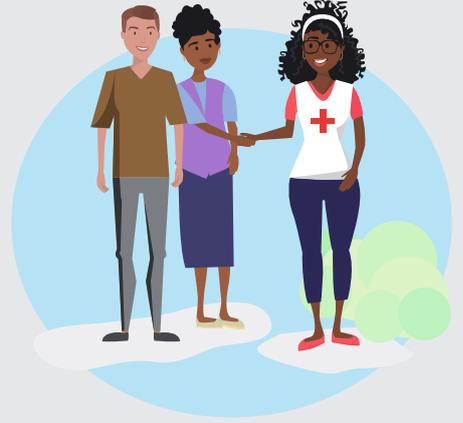
2 कार्यक्रम के परिणामों, गतिविधियों, भूमिकाओं और जिम्मेदारियों पर सहमति लें

- समुदायों से पूछें कि कार्यक्रम कि समाप्ति पर उन्हें कैसे परिणाम की अपेक्षा है
- और इन परिणामों को हासिल करने के लिए कार्यान्वयन के लिए जरूरी गतिविधियां आयोजित करें, और निम्न पर चर्चा करें:
 - कौनसी गतिविधि का कौन नेतृत्व करेगा?
 - जरूरी संसाधन और संसाधन किससे प्राप्त हो सकते हैं
 - कार्यान्वयन के लिए समयसीमा क्या कोई मौसमी प्रतिबंध या मतदान जैसे कार्यक्रम हैं?
 - विशेष समूहों तक पहुँचने के लिए उपयोग किए जानेवाले चयन मानदंड और टारगेटिंग दृष्टिकोण (अधिक मार्गदर्शन के लिए पृष्ठ 89 पर आपात मॉड्यूल देखें)
 - बाहरी हितधारकों की क्या भूमिका होगी? मौजूदा प्रयासों से गतिविधियां कैसे बनाई जाए?
- PASSA से गतिविधि 6 'परिवर्तन की योजना'⁶⁰ या PHAST गतिविधियों की योजना बनाने और समुदाय के सदस्यों के साथ भूमिकाओं और जिम्मेदारियों पर सहमति प्रदान करने के लिए एक अच्छा टूल प्रदान करता है
- प्रगति कैसे देखी जाएगी इसपर चर्चा करें और समुदाय की अपेक्षाओं के अनुसार कुछ मानकों पर सहमति लें। PASSA से गतिविधि 8 'निगरानी रखने की योजना'⁶¹ समुदाय के साथ मिलकर निगरानी योजना विकसित करने के लिए टूल प्रदान करता है
- इसपर चर्चा करें कि समुदाय के सदस्य निगरानी का थोड़ा जिम्मा ले सकते हैं या नहीं, लेकिन ऐसा नहीं किया जाना चाहिए अगर उन्हें ज्यादातर समुदाय में 'पुलिस' या 'जासूस' समझा जाता है तो
- इसपर चर्चा करें कि कार्यक्रम कि समाप्ति पर क्या होगा और गतिविधियों को संभालने के लिए समुदाय को किस समर्थन की आवश्यकता होगी।



3 कार्यक्रम के दौरान राष्ट्रीय समाज और समुदाय एक साथ कैसे काम करेगा इसपर सहमति लें

- इसकी योजना बनाएं कि कार्यक्रम के प्रबंधन में समुदाय कैसे भाग लेगा। चर्चा के लिए निम्न पर्यक्ष:
 - क्या भागीदारी मौजूदा समितियों और प्रतिनिधियों के माध्यम से होगी, या कार्यक्रम के लिए नई समितियों को बनाने की जरूरत है?
 - अगर नई समितियां बनाई जाती हैं, तो सदस्यों का चयन किस तरह किया जाएगा ताकि सभी का प्रतिनिधित्व हो सके? सामुदायिक समितियों के साथ काम करने पर मार्गदर्शन के लिए पृष्ठ 64 देखें
 - व्यापक समुदाय को किस तरह शामिल करना कायम रखा जाएगा? किस दृष्टिकोण से और कितनी बार?
 - अन्य हितधारकों को कैसे भाग लेना चाहिए?
- कौनसी कार्यक्रम जानकारी साझा की जानी चाहिए, कितनी बार और किस चैनल द्वारा इसपर चर्चा कर
- समुदाय के फीडबैक किस तरह एकत्रित किए जाएंगे, प्रतिक्रिया दी जाएगी, और कैसे कदम लिए जाएंगे इसपर सहमति लें। फीडबैक तंत्र के बारे में और जानने के लिए पृष्ठ 103 देखें।



जॉर्डन, 2014 जॉर्डन का इतिहास शरणार्थियों के लिए हथियार तैनात कर देने का रहा है, अनुमान है कि लगभग 12 मिलियन की आबादी में से लगभग 5 मिलियन मूल रूप से शरणार्थी और परवासी शर्मिक हैं। फिलिस्तीनी, इराकी और हालिया सीरियाई लोग पूरे देश में बड़ी संख्या में रहते हैं। 3 साल पहले जब तकरार शुरू हुई थी तब से अब तक 1.2 मिलियन सीरियाई लोग सीरिया से जॉर्डन आ चुके हैं, इनमें से 80% लोग जॉर्डन समुदाय के शरणार्थी शिविरों के बाहर रहते हैं, जिनमें से कईयों को कठिन अस्तित्व का सामना करना पड़ रहा है। © IFRC

परवासी आवश्यकताओं और क्षमताओं को समझने के लिए सामुदायिक प्रतिभागी मूल्यांकन

Ecuador Red Cross (ERC) सामुदायिक प्रतिभागी अपरज़ल नामक दृष्टिकोण का इस्तेमाल करता है ताकि विभिन्न परवासी समूहों के सामने आने वाली समस्याओं को समझने और परासंगिक, संदर्भ संबंधित और समग्र कार्यक्रमों की योजना बनाने के लिए उनके साथ काम किया जा सके। प्रतिभागी मूल्यांकन से समुदाय अपने ज्ञान को साझा करने और पहचानी गई समस्याओं के समाधान के लिए समाधान खोजने में सक्षम होते हैं। ERC ने वयस्कों और बच्चों दोनों के साथ प्रतिभागी मूल्यांकन वर्कशॉप आयोजित किए और हस्तक्षेप कार्यक्रम टीम, समुदायों और शाखाओं द्वारा संयुक्त रूप से डिजाइन किया जाए यह सुनिश्चित करने के लिए प्रांतीय बोर्डों को शामिल किया। उदाहरण के लिए, पुरुष और महिला की संतुलित भागीदारी और अलग-अलग डेटा एकत्र करके लिंग संबंधी विचारों को मुख्यधारा में लाया गया। वयस्क वर्कशॉप में कई प्रकार की गतिविधियां लाई गईं, जिसमें "परिवार-समुदाय" नामक एक सत्र भी शामिल था, जिसने प्रतिभागियों को समस्याओं और चुनौतियों, उनके कारणों और रिश्तों की पहचान करने के साथ-साथ उन्हें दूर करने के लिए कार्यों की अनुमति दी। बच्चों के वर्कशॉप में उनके, उनके परिवार और मेजबान समुदाय के साथ उनके संबंधों के बारे में उनकी धारणाओं और भावनाओं का पता लगाने के लिए खेल का उपयोग किया गया। पर्यटक वर्कशॉप से पहले, प्रतिभागियों को सत्र के उद्देश्य के बारे में जानकारी दी गई थी, जानकारी का उपयोग कैसे किया जाएगा, आगे क्या होगा, और यह भागीदारी स्वैच्छिक थी। निष्कर्ष साझा करने के लिए प्रतिभागियों के साथ मीटिंग भी की गई। पूरी रिपोर्ट पढ़ें⁶²।

शरणार्थी और शरण चाहने वालों की सेवाओं में सुधार के लिए सह-उत्पादन का उपयोग करना

AVAIL परियोजना⁶³, British, Italian, Irish और Latvian Red Cross और IFRC द्वारा संचालित है, उन्होंने सह-उत्पादन का उपयोग करके सेवाओं को डिजाइन किया और नीतियों और दृष्टिकोणों में बदलाव की वकालत करने में शरणार्थियों और शरण चाहने वालों को शामिल किया। उदाहरण के लिए, Glasgow, Scotland, में British Red Cross (BRC) ने नए आनेवाले लोगों के लिए वर्कशॉप डिजाइन करने में मदद करने के लिए उन लोगों को शामिल किया जो पहले शरण प्रक्रिया से गुजर चुके थे। को-डिजाइन वर्कशॉप⁶⁴ ने विभिन्न पहचाने अलग-अलग तरीकों से शरण प्रक्रिया का अनुभव कैसे करती हैं यह पता लगाने के लिए काल्पनिक पात्रों का उपयोग किया। पर्यटक प्रतिभागी ने सकारात्मक और नकारात्मक अनुभवों और भावनाओं सहित अपने पात्रों के सफर की कल्पना करने के लिए एक मैप बनाया। फिर प्रतिभागियों ने इस मैप को साझा किया और जहां पात्रों को Red Cross से अधिक जानकारी और सहायता का फायदा होगा उन मुख्य चरणों पर चर्चा की। जीवन कौशल कोर्स⁶⁵ को वेल्स में नए आए शरणार्थियों और शरण चाहने वालों के लिए को-डिजाइन और वितरित करने के लिए एक समान दृष्टिकोण का इस्तेमाल किया गया।

तंजानिया में सामुदायिक स्वास्थ्य सेवाओं की निगरानी में समुदाय भाग लेते हैं

Tanzania Red Cross Society नीति निर्माता, समुदाय के नेता, राय नेता, सेवा प्रदाताओं और विविध समुदाय समूहों को साथ ला कर स्वास्थ्य सेवा की निगरानी एवं सुधार के लिए समुदाय स्कोर कार्ड दृष्टिकोण का इस्तेमाल करता है। पर्यटक प्रतिभागी सामुदायिक स्वास्थ्य सेवा प्रदान करने में अपनी भूमिका का आकलन करके अपने परदर्शन की रैंकिंग करते हैं। और फिर इन स्कोर पर विचार-विमर्श करके सबकी सहमति दी जाती है और सुधार के कदमों की पहचान की जाती है। स्पष्ट भूमिकाओं एवं जिम्मेदारियों के साथ एक्शन प्लान बनाया जाता है, जिसकी समीक्षा वर्ष में चार बार की जाती है। पूरी रिपोर्ट पढ़ें⁶⁶।

कार्यान्वयन से पहले योजना को दोबारा समुदाय एवं हितधारकों से क्रॉस-चेक करवाएं ताकि वे जरूरतों और उम्मीद के अनुसार हैं यह सुनिश्चित किया जा सके।

इससे किसी भी संभावित समस्या की पहचान करने, व्यापक सामुदायिक स्वामित्व और समझ बनाने और अन्य एजेंसियों के साथ दोहराव को रोकने में मदद मिल सकती है।

इसे कैसे कर?

» योजना साझा करें एवं उसपर चर्चा करें

- समुदाय के साथ मीटिंग में योजना बताएं और फीडबैक लें
- सूचना बोर्ड पर योजना पोस्ट करें, और टेलीफोनहॉटलाइन या स्वयंसेवकों के माध्यम से फीडबैक देने का विकल्प रखें
- सामुदायिक समितियों या प्रतिनिधियों से लोगों के साथ योजनाओं पर चर्चा करें और राष्ट्रीय समाज को फीडबैक देने के लिए कहें
- सरकार और दूसरों के साथ समन्वय मीटिंग में योजना साझा करें ताकि पता चले कि कोई दोहराव तो नहीं है, अगर है तो सहयोग के अवसर पहचानें।

टूल्स: 17 सामुदायिक मीटिंग टूल

● आंदोलन से कुछ उदाहरण

मासिक धर्म स्वच्छता परबंधन किट के कंटेंट को इराक में वितरित करने से पहले क्रॉस-चेक करना

Iraqi Red Crescent Society (IRCS) ने पहले इराकी संदर्भ में राष्ट्रीय स्तर पर वैश्विक मासिक धर्म स्वच्छता परबंधन (MHM) किट अपनाया था, लेकिन फिर एक प्रांत में वितरण से पहले किसी क्षेत्रीय बदलाव की आवश्यकता होगी की नहीं यह जाँचने और फिर बदलाव करने का फैसला लिया। French Red Cross (FRC), IRCS के साथ मिलकर MHM किट में शामिल चीजों की सूची को जाँचने के लिए महिलाओं और लड़कियों के साथ केंद्रित समूह चर्चा का आयोजन किया। निष्कर्षों से पता चला कि जरूरतों में महत्वपूर्ण अंतर हैं जो उमर, और महिलाएं शहरी लोकेशन में रहती हैं या गाँव में इसपर आधारित था। उदाहरण के लिए, स्कूली छात्राओं की जरूरत एक बार ही इस्तेमाल किए जानेवाले डिस्पोजेबल पैड थी ताकि उन्हें धोने के लिए घर आने तक अपने इस्तेमाल किए गए पैड को साथ न रखना पड़े, जबकि गाँव के इलाकों में महिलाएं और लड़कियां बाजारों तक सीमित पहुंच के कारण दोबारा इस्तेमाल किए जा सकने वाले पैड चाहती थीं। [पूरा केस स्टडी](#)⁶⁷ पढ़ें।

भागीदारी चुनौतियां और समाधान

चुनौती

समाधान

समुदाय से परामर्श लेने का समय नहीं है - परस्ताव की अंतिम तारीख अगले सप्ताह है

- कुछ स्थानों पर केंद्रित समूह चर्चाओं और मुख्य जानकारी वाले इंटरव्यू से एक दिन की त्वरित सामुदायिक परामर्श आयोजित कर
- यदि ब्रांच में कौशल एवं अनुभव है, तो वे परामर्श का नेतृत्व कर सकते हैं और कार्यभार फैला सकते हैं
- समुदाय के स्वयंसेवकों से उनकी राय प्राप्त करें
- समुदाय के मुख्य प्रतिनिधि से टेलीफोन पर बात करें
- व्हाट्सएप या सोशल मीडिया जैसे तरीकों से ऑनलाइन फीडबैक प्राप्त करें
- अगर लोगों के पास इंटरनेट, स्मार्टफोन की सुविधा है और Jitsi ऐप का इस्तेमाल करते हैं तो वर्चुअल केंद्रित समूह चर्चा आयोजित कर⁶⁸
- समान स्थान के लिए अगर कोई भी द्वितीय डेटा उपलब्ध है तो उसका इस्तेमाल करें
- दाता प्रस्तावों में फ्लेक्सिबिलिटी लाएं, या तो ये कहकर कि योजना को गहरी सामुदायिक परामर्श के बाद अपडेट किया जाएगा या 'समुदाय प्रोजेक्ट' जैसे फ्लेक्सिबल बजट लाइन को शामिल करके, जिसका इस्तेमाल समुदाय की जरूरतों को पूरा करने के लिए किया जा सकता है।

परस्ताव के विकास के समय में हमारे पास समुदाय से परामर्श करने के लिए फंड/पैसे नहीं हैं

- समुदाय परामर्श के छोटा फंड बनाएं, जिसे फंडिंग मिलने के बाद शामिल किया जा सके
- अगर ब्रांच के पास कौशल और अनुभव है, तो वे ब्रांच के करीब से परामर्श आयोजित कर सकते हैं, जिससे खर्च कम होगा
- व्हाट्सएप या सोशल मीडिया जैसे तरीकों से ऑनलाइन फीडबैक प्राप्त करें⁶⁹
- समुदाय के मुख्य प्रतिनिधि से टेलीफोन पर बात करें
- अगर लोगों के पास इंटरनेट, स्मार्टफोन की सुविधा है और Jitsi ऐप का इस्तेमाल करते हैं तो वर्चुअल केंद्रित समूह चर्चा आयोजित कर।

कोई टकराव या COVID प्रतिबंधों जैसे कारणों के कारण समुदाय तक पहुंचना मुमकिन नहीं है

- समुदाय के मुख्य प्रतिनिधि से टेलीफोन पर बात करें
- व्हाट्सएप या सोशल मीडिया जैसे तरीकों से ऑनलाइन फीडबैक प्राप्त करें
- अगर लोगों के पास इंटरनेट, स्मार्टफोन की सुविधा है और Jitsi ऐप का इस्तेमाल करते हैं तो वर्चुअल केंद्रित समूह चर्चा आयोजित कर
- समान स्थान के लिए अगर कोई भी द्वितीय डेटा उपलब्ध है तो उसका इस्तेमाल करें
- समुदाय के भीतर के स्वयंसेवकों के साथ मिलकर काम करें, जो कार्यक्रम के लिए परामर्श का आयोजन कर सकते हैं

कार्यक्रम के परिणाम पहले से ही दाताओं द्वारा पूर्व-निर्धारित हैं, इसलिए कोई फ्लेक्सिबिलिटी नहीं है

- प्रतिबंधों को स्पष्ट और ईमानदारी से व्यक्त करें, अगर दाता कहते हैं पैसों का इस्तेमाल सिर्फ स्वास्थ्य संबंधित गतिविधियों के लिए होना चाहिए, तो ये बात समुदाय को समझाएं
- समुदाय के फीडबैक पर दस्तावेज तैयार करें और दाता के साथ साझा करें ताकि समुदाय के अनुरोध के अनुसार दाता थोड़ी नरमी दिखा सकें
- हितधारक विश्लेषण से पता चल सकता है कि दूसरे एजेंसी या सरकार उन जरूरतों को पूरा कर सकते हैं जो कार्यक्रम में शामिल नहीं है।

लीडर/नेता नहीं चाहते कि हम समुदाय के दूसर लोगों से बात कर

- समुदाय के लीडरों को समझाएं कि ये राष्ट्रीय समाज के मौलिक सिद्धांत में हैं, जिनका उन्हें पालन करना होगा
- समुदाय के लीडर के साथ काम करें, लेकिन पूरे समुदाय के साथ संचार करने के दृष्टिकोण भी अपनाएं। Haiti परियोजना में लीडरों के साथ समितियां स्थापित की गईं, लेकिन निर्णयों को साझा करने और अधिक व्यापक रूप से फीडबैक एकत्र करने के लिए सामुदायिक मीटिंग भी किए गए
- समुदाय के स्वयंसेवकों से सलाह लें कि व्यापक सहभागिता के लिए लीडर जो कैसे मनाया जाए
- वहाँ पहले से कार्य करनेवाले समुदाय-आधारित संगठन या गैर-सरकारी संगठन जैसे अन्य हितधारकों से सलाह लें
- फीडबैक तंत्र स्थापित करें
- यह समझाएं कि यह दाता का अनुरोध कि सभी से परामर्श लिया जाए

महिलाओं की अर्थपूर्ण भागीदारी को कैसे सुनिश्चित किया जाए

- महिलाओं के लिए भागीदारी के लिए अलग से तैयारी करें
- लिंग भूमिकाओं और गतिशीलता पर विचार करें। उदाहरण के लिए, ऐसे समय पर मीटिंग नहीं रखें जब महिलाओं के खाना पकाने या घर के काम करने का समय हो और उनसे पूछें कि मीटिंग में शामिल होने के लिए और कौनसी कठिनाइयाँ हैं और उन्हें कैसे ठीक किया जा सकता है, जैसे- मीटिंग के समय में बच्चे का ख्याल रखते हैं
- समुदाय में महिलाओं की भागीदारी के लिए पुरुषों को प्रोत्साहन देने के लिए कहें
- सुनिश्चित करें कि महिलाओं की भागीदारी अर्थपूर्ण हो जैसे- वे मीटिंग में खुलकर अपने बात रख पाएँ और उनकी बातों को गंभीरता से लिया जाए।

पिछड़े एवं जोखिम वाले वर्गों की भागीदारी कैसे सुनिश्चित कर

- अधिक मुखर या शक्तिशाली सदस्यों की उपस्थिति के बिना प्रत्येक व्यक्ति को बोलने मौका देने के लिए छोटे उप-समूह बनाएं
- इन लोगों की वकालत कर अपनी बात रखें और बताएं कि इन समूहों की राय महत्वपूर्ण है और इन्हें सुना जाना चाहिए
- यदि विशेष संचार की जरूरत हो तो दिव्यांग या वरिष्ठ के लिए बने संगठनों से जुड़ें, जैसे, सांकेतिक भाषा
- मीटिंग के ऐसे स्थान चुनें जहां समुदाय पैदल दूरी में सुरक्षित रूप से पहुँच सकें ताकि जिन्हें आने-जाने में या देखने की तकलीफ हो उनके लिए ये आसान हो जाए
- मीटिंग में देखभालकर्ताओं की उपस्थिति का समर्थन करें।

लोग हमारी पेशेवर राय के साथ टकराव करना चाहते हैं, उदाहरण के लिए, वे जल आपूर्ति विधियों का अनुरोध करते हैं जो उनके पर्यावरण या टिकाऊ/सस्टेनेबिलिटी के लिए उपयुक्त नहीं हैं

- समुदाय की चिंताओं को सुनकर उसपर समझौता करने के लिए तैयार रहें
- मुद्दे के बारे में खुल-कर बात करें और बताएं कि राष्ट्रीय समाज अनुरोध किए समाधान को लागू करना क्यों नहीं चाहेगा - यानी, इससे लोगों को मदद नहीं मिलेगी या इसे कायम नहीं रखा जा सकता है
- बताएं कि क्या विकल्प मौजूद हैं और पूछें कि क्या समुदाय कुछ नया आजमाना चाहेगा। एक उदाहरण दिखाएं या नए दृष्टिकोण का पर्दर्शन कर
- अन्य समुदायों से अपने अनुभव साझा करने के लिए कहें जिन्होंने प्रस्तावित समाधानों को अपनाया।

कार्यक्रम की योजनाओं और बजट में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही गतिविधियों और संकेतकों को शामिल कर, जिसमें बताया जाएगा कि जानकारी कैसे साझा की जाएगी, कैसे सामुदायिक भागीदारी का समर्थन किया जाएगा और कैसे फीडबैक का परबन्धन किया जाएगा।

इससे यह सुनिश्चित हो सकेगा कि सहभागिता को नजरअंदाज नहीं किया गया है या स्टैन्ड-अलोन कार्यक्रम के रूप में नहीं देखा गया है।

इसे कैसे कर?

» कार्यक्रम योजना में सामुदायिक सहभागिता गतिविधियां शामिल करें

- कम से कम, निम्न गतिविधियां शामिल करें:
 - कार्यक्रम की प्रक्रियाओं, गतिविधियों, बदलावों, या देरी के बारे में समुदायों को सूचित रखें, जिसमें कौनसी जानकारी किसके साथ साझा की जाएगी, कौनसे तरीकों से की जाएगी, किसके द्वारा और कब की जाएगी
 - निर्णय लेने में नियमित, सार्थक सामुदायिक भागीदारी को सुविधाजनक बनाने के लिए प्रक्रियाएं स्थापित करें और बनाए रखें, जिसमें कौन, कैसे, कब और किन मुद्दों पर भाग लेगा
 - समुदाय के फीडबैक को एकत्रित करें, विश्लेषण करें, उसपर प्रतिक्रिया दें, और सुनिश्चित करें कि किस तरह वे प्रश्न पूछ सकते हैं, सुझाव दे सकते हैं, कार्यक्रम के बारे में चिंता व्यक्त कर सकते हैं
- कुछ कार्यक्रमों के लिए, कुछ अन्य सामुदायिक सहभागिता से संबंधित गतिविधियां निम्न रूप से शामिल हो सकते हैं:
 - ऐसी गतिविधियां जो सामाजिक और व्यवहार परिवर्तन संचार का समर्थन करती हैं, जैसे किसी बीमारी की धारणाओं पर नज़र रखने के लिए फीडबैक तंत्र या ज्ञान बढ़ाने और सुरक्षित पंथाओं को प्रोत्साहित करने के लिए मोबाइल सिनेमा और रडियो शो।
 - ऐसी गतिविधियां जिससे समुदायों के साथ सूचनाओं के तेजी से आदान-प्रदान किया जा सकता है जिससे जिंदगियां बच सकती हैं, जोखिम कम कर सकती हैं और किसी आपदा, संकट या बीमारी के प्रकोप के नकारात्मक प्रभाव को कम कर सकती हैं
 - ऐसी गतिविधियां जो प्राथमिकता के मुद्दों पर समुदाय के नेतृत्व वाली वकालत का समर्थन करती हैं जो राष्ट्रीय समाज संबोधित नहीं कर सकते।

टूलस: 5 टेम्पलेट CEA कार्य योजना

» निगरानी योजना में सामुदायिक सहभागिता संकेतकों को शामिल करें

- देखें कि सामुदायिक सहभागिता की गतिविधियां योजना के अनुसार, प्रभावी और जवाबदेही हेतु कार्यक्रम के समर्थन में हो रही है या नहीं
- शामिल किए जाने वाले मुख्य संकेतकों के कुछ उदाहरणों के लिए नीचे देखें।

टूल: 7 CEA M&E टूल

» कार्यक्रम के बजट में सामुदायिक सहभागिता खर्च शामिल करें

- जरूरी नहीं है कि सामुदायिक सहभागिता महंगी हो, और उपलब्ध पैसों के अनुसार दृष्टिकोण को अपनाया जा सकता है
- बजट की आवश्यकता को किस दृष्टिकोण से इस्तेमाल करना है उसपर निर्भर करता है लेकिन आम तौर पर एक कार्यक्रम बजट में निम्नलिखित के लिए फंड शामिल होना चाहिए:
 - सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही प्रशिक्षण या पुनश्चर्या (रिफ्रेशर्स)
 - सामुदायिक दौरों के लिए प्रति दिन स्वयंसेवक और ईंधन की लागत
 - वर्कशॉप, केंद्रित समूह चर्चा और समुदाय में मीटिंग करने के लिए
 - एक सामान्य फीडबैक तंत्र
 - किसी भी संचार टूल के लिए जैसे- रेडियो, टीवी एयरटाइम, मोबाइल सिनेमा, पोस्टर प्रिंटिंग और लीफलेट, सूचनाबोर्ड, मैसेज लागत, सोशल मीडिया इत्यादि।

टूल: 6 CEA बजटिंग टूल

● आंदोलन से कुछ उदाहरण

ICRC आर्थिक सुरक्षा कार्यक्रमों में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को एकीकृत करता है

ICRC के आर्थिक सुरक्षा (EcoSec) कार्यक्रम ने परभावित आबादी के प्रति जवाबदेही के सिद्धांतों को अपने कार्यक्रमों में एकीकृत करने के लिए व्यावहारिक दिशानिर्देश विकसित किए हैं। सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही EcoSec द्वारा आयोजित सभी ट्रेनिंग में शामिल है और मुख्य प्रदर्शन संकेतक निगरानी टूल में शामिल किए गए हैं जैसे वितरण के बाद निगरानी। अगर EcoSec पार्टनर के माध्यम से काम करते हैं, तो वे परभावित लोगों के प्रति जवाबदेही सुनिश्चित करने के लिए यह सुनिश्चित करते हैं कि पार्टनर 'न्यूनतम अभ्यासों' को कार्यान्वित करने के लिए अवगत है और करने की क्षमता रखता है। इसमें पार्टनर के कर्मचारियों में जागरूकता लाना और पार्टनर को परभावित लोगों के साथ पर्याप्त समय बिताने और जरूरत के अनुसार मिलने में सक्षम बनाना, संचार के अलग तरीकों का इस्तेमाल करना और उपयुक्त फीडबैक एवं शिकायत तंत्र स्थापित करने के लिए अतिरिक्त मटेरियल संसाधन प्रदान करना शामिल है।



कोलंबिया, 2012 ICRC टीम दो-दिवसीय टीकाकरण और वर्कशॉप का आयोजन करती है ताकि आर्थिक सुरक्षा कार्यक्रम के हिस्से के रूप में जानवरों की उचित देखभाल कैसे कर यह समझाया जा सके। ICRC 3 घंटे से भी अधिक दूरीवाले करीबी शहरों से जरूरी उपकरण लाती है। © ICRC

कार्यक्रम के लिए सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही संकेतक

(और विकल्पों के लिए टूल 7 CEA M&E टूल देखें)

यह संभावित कार्यक्रम संकेतकों का मेनू है। इनमें से सभी संकेतकों का इस्तेमाल करना जरूरी नहीं है, लेकिन कुछ को शामिल करना महत्वपूर्ण है जो समुदाय के सदस्यों की नज़र से परगति पर निगरानी करते हैं। समुदाय के सदस्यों से इकट्ठा किए डेटा को लिंग, उमर और दिव्यांगता (कम से कम) के आधार पर अलग-अलग किया जाना चाहिए ताकि विशेष समूहों को शामिल करते समय किसी भी अंतर को पहचाना जा सके।

सामुदायिक सहभागिता गतिविधियों की निगरानी कर

- सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही पर # / % कर्मचारियों और स्वयंसेवकों को ट्रेनिंग दी गई
- कार्यक्रम को संदर्भ विश्लेषण द्वारा सूचित किया जाता है
- # और तरीकों का प्रकार जो समुदायों के साथ कार्यक्रम में क्या हो रहा है इसकी जानकारी साझा करने के लिए स्थापित किया जाता है
- कार्यक्रम का % फीडबैक राष्ट्रीय समाज द्वारा प्राप्त किया गया और उस पर प्रतिक्रिया दी गई
- # कार्यक्रम निर्णय जो समुदाय फीडबैक के आधार पर लिए गए

समुदाय के प्रति कार्यक्रम की जवाबदेही के स्तर की देखरेख कर⁷⁰

- % समुदाय सदस्य यह महसूस करते हैं कि कार्यक्रम द्वारा मिला समर्थन वर्तमान में उनकी ज्यादातर महत्वपूर्ण जरूरतों को कवर करता है
- % समुदाय सदस्य जो कार्यक्रम द्वारा प्रदान की गई सहायता उन्हें अधिक आत्मनिर्भर/भविष्य में बिना मदद के रहने के लिए सक्षम बना रही है यह महसूस करते हैं
- % समुदाय सदस्य जो कार्यक्रम के कर्मचारियों और स्वयंसेवकों से सम्मानजनक व्यवहार महसूस करते हैं
- % समुदाय सदस्य जो यह मानते हैं कि कार्यक्रम ने योजनाओं और गतिविधियों के बारे में अच्छी तरह संचार किया है
- % समुदाय सदस्य जिन्हें लगता है कि कार्यक्रम की योजना बनाते समय और निर्णय लेते समय में उनके विचारों को सुना गया है
- % समुदाय सदस्य जिन्हें पता है कि किसे सहायता मिलेगी और किसे नहीं इसका निर्णय कार्यक्रम ने कैसे लिया
- % समुदाय सदस्य, जिसमें पिछड़े और जोखिम वाले वर्ग भी शामिल हैं, जिन्हें पता है कि कार्यक्रम के बारे में फीडबैक या शिकायत कैसे दर्ज किया जाना चाहिए
- % लोग जिन्हें कार्यक्रम के बारे में उनके दिए फीडबैक पर प्रतिक्रिया मिली है

कार्यान्वयन और निगरानी

कार्यान्वयन के दौरान सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के न्यूनतम एक्शन से सुनिश्चित किया जाता है कि समुदाय कार्यक्रम के मार्गदर्शन एवं प्रबंधन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाना जारी रखें, प्रगति और गतिविधियों पर नियमित जानकारी पाने में मदद करते रहें, और अपनी फीडबैक पर प्रतिक्रिया दे सकें – और यह कि कार्यक्रम इस पर निगरानी रख सके कि क्या हो रहा है, और फीडबैक के आधार पर अनुकूलन और सुधार करने के लिए जरूरत अनुसार फ्लेक्सिबल है।

9

विभिन्न समूहों तक पहुँचने के लिए सर्वोत्तम तरीकों का उपयोग करते हुए, समुदाय के सदस्यों के साथ कार्यक्रम के बारे में नियमित रूप से जानकारी साझा कर

राष्ट्रीय समाज और समुदाय के बीच खराब संचार निराशा का कारण बनता है और भागीदारी को सीमित करता है। कार्यक्रम अच्छे संचार से मूल्यवान समुदाय की जानकारी का लाभ ले सकते हैं, संदर्भ में बदलाव एवं सुरक्षा मुद्दों पर सूचित हो सकते हैं, और भी मजबूत सामुदायिक स्वामित्वता बना सकते हैं – इन सबसे कार्यक्रम की गुणवत्ता और प्रभाव में बढ़ोतरी होती है।

इसे कैसे कर?

» कौनसी जानकारी साझा होनी चाहिए?

- राष्ट्रीय समाज के बारे में जानकारी, जिसमें, मैन्डेट, कार्य के तरीके, कर्मचारी एवं स्वयंसेवक आचारसंहिता शामिल हो
- कार्यक्रम के उद्देश्य और समयरेखा
- कार्यक्रम की गतिविधियां और उनका प्रबंधन कैसे किया जाए और कैसे वितरित किया जाए
- किसी भी वितरण की प्रक्रियाएं, जिसमें ये कब होगा, उनका प्रबंधन कैसे होगा, और लोगों को कौनसी प्रक्रिया का पालन करना है शामिल है
- देरी और चुनौतियों की विस्तृत जानकारी
- लोग किस तरह हिस्सा ले सकते हैं, जिसमें समितियां या प्रतिनिधि सहित उनकी भूमिकाएं और जिम्मेदारियां शामिल है
- फीडबैक तंत्र की जानकारी, जिसमें इसे कैसे एक्सेस करें, फीडबैक के साथ क्या होगा, और इसपर जवाब कब तक दिया जाएगा शामिल है
- समुदाय के फीडबैक के कारण लिया एक्शन, और जब एक्शन नहीं लिया जा सके उसका विस्तृत कारण
- कार्यक्रम कब खत्म होगा और क्या सौंपा जाएगा
- ध्यान रखें कि साझा की गई जानकारी सच और सटीक हो।

» जानकारी कब साझा की जानी चाहिए?

- समुदाय के साथ नियमित तौर पर कार्यक्रम के दौरान जानकारी साझा की जानी चाहिए। निम्न अच्छे सामान्य नियम हैं:
 - छ: महीने या उससे अधिक के कार्यक्रम के लिए प्रति महीने
 - कुछ ही महीने तेजी से चलनेवाले कार्यक्रम के लिए प्रति सप्ताह या प्रति 2 सप्ताह
- कुछ मुख्य दौर होते हैं जहां संचार अत्यावश्यक होता है:
 - कार्यान्वयन की शुरुआत में। लोगों को कार्यक्रम के लक्ष्यों, गतिविधियों और समय-सीमाओं की याद दिलाएं, खासकर यदि योजना और कार्यान्वयन के बीच कोई अंतर हो या योजनाओं में बदलाव किए गए हों
 - गतिविधि जैसे वितरण, कंस्ट्रक्शन, क्लिनिक उद्घाटन या स्वास्थ्य या स्वच्छता कैंपेन शुरू होने से पहले
 - किसी देरी, समस्या या बदलाव के मामले में
 - कोई विशिष्ट गतिविधि में रुकावट आने पर
 - कार्यक्रम की समाप्ति पर
- जानकारी समय पर साझा की जानी चाहिए ताकि लोग तैयार हो सकें और उसपर कदम ले सकें जैसे- वितरण के बारे में जानकारी वितरण के दिन ही नहीं साझा की जानी चाहिए।

» जानकारी कैसे साझा की जानी चाहिए?

- मूल्यांकन और योजना चरण के दौरान समुदाय द्वारा सुझाए गए संचार चैनलों और स्रोतों का उपयोग करें
- स्थानीय भाषा में स्पष्ट, आसान शब्दों का इस्तेमाल करें, जटिल शब्दों के इस्तेमाल से बचें
- कौन बाहर हो सकता है इस जानकारी से अवगत रहें। उदाहरण के लिए, क्या दिव्यांग लोग मीटिंग में शामिल हो सकते हैं? क्या सभी के पास फोन का एक्सेस है? क्या पुरुष लीडर महिलाओं के साथ जानकारी साझा करेंगे? क्या जानकारी को बच्चों के लिए अनुकूल बनाने की आवश्यकता है?
- सूचना शक्ति का स्रोत हो सकती है, इसलिए महत्वपूर्ण जानकारी साझा करने के लिए किसी एक व्यक्ति पर निर्भर न रहें। पूरे समुदाय के साथ बात करने के लिए तरीके पता कर जैसे सूचनाबोर्ड या मीटिंग
- चयनित संचार के चैनल से रस्त्रीय समाज के लिए लोगों के विश्वास पर, जो जानकारी साझा की जाएगी उसपर क्या प्रभाव पड़ेगा, विचार करें। उदाहरण के लिए, धार्मिक-रडियो स्टेशन चुनने से यह परदर्शित होगा की राष्ट्रीय समाज धार्मिक है जानकारी स्थानीय परशासन में साझा करने से यह परदर्शित होगा कि राष्ट्रीय समाज सरकार के साथ मिली हुई है
- कुछ महीनों में जाँचते रहे कि कार्यक्रम प्रभावी चैनलों, दृष्टिकोणों और भाषाओं का इस्तेमाल कर रहा है ताकि विभिन्न समूहों के साथ जुड़ा जा सके और वह जानकारी उन्हें मिली है, उन्होंने समझ है और उनके लिए उपयोगी है।

टूलस: 19 संचार मेथड मेट्रिक्स 7 CEA M&E टूल

» जानकारी स्वयंसेवकों और पार्टनर्स के साथ भी साझा की जानी चाहिए

- समुदाय स्वयंसेवकों को सूचित रखा जाना चाहिए ताकि वे गतिविधियों के दौरान सवालियों के जवाब सटीकता से दे सकें
- कार्यक्रम के विकास और गतिविधियों के बारे में पार्टनर्स और हितधारकों के साथ चर्चा करें ताकि किसी दोहराव या टकराव पैदा करने वाली गतिविधि से बचा जा सके।

टूलस: 14 स्वयंसेवकों के लिए प्रश्नोत्तर शीट

● आंदोलन से कुछ उदाहरण

मेडागास्कर में अधूरा संचार से पूरा कार्यक्रम रुक गया

मेडागास्कर में हुए WASH कार्यक्रम में सीख मिली कि खराब संचार से कैसे कार्यक्रम के कार्यान्वयन को कितना नुकसान होता है जब फंडिंग में देरी होने के कारण कुआं बनाने का काम पूरा नहीं हो पाया। कुएं के लिए गड्ढा खोदा जा चुका था, लेकिन पिछले दाता से चल रही फंडिंग मिलने में देरी के कारण इसे योजना के अनुसार पूरा नहीं किया जा सका। WASH कार्यक्रम में समुदायों को इस देरी का कारण नहीं बताया गया और समुदाय ने यह मान लिया कि राष्ट्रीय समाज ने अपना वादा तोड़ा है, और उनका राष्ट्रीय समाज पर से भरोसा उठ गया। समुदाय में गुस्से से समुदाय के स्वयंसेवक घर-घर स्वच्छता प्रचार गतिविधियों को जारी रखने में बहुत शर्मिंदा हो रहे थे। समुदाय के वे सदस्य जो अपना शौचालय खुद बनाने वाले थे, उनका मनोबल गिर गया। एक व्यक्ति ने कहा: “जब आप पूरा कर लेंगे, तब हम पूरा करेंगे।” लेकिन जैसे ही WASH की टीम ने कुएं का कार्य पूरा न होने का कारण बताया, समुदाय के लोगों ने बात को समझा और उन्हें परदान की गई जानकारी के लिए टीम को धन्यवाद दिया। अगर WASH की टीम जाकर या फोन पर ही समुदाय-स्वयंसेवकों को इस देरी के बारे में सूचित कर देती तो, तो कार्यक्रम की बाकी गतिविधियों को जारी रखा जा सकता।

म्यांमार में जल आपूर्ति नवीकरण के दौरान अच्छा संचार महत्वपूर्ण है

जब Myanmar Red Cross Society (MRCS) और ICRC ने शहरी क्षेत्र में पांच सतही जल तालाबों का व्यापक नवीनीकरण करने की योजना बनाई, उन्हें यह पता था कि समुदाय के साथ अच्छा दो-तरफा संचार इस परियोजना के स्वीकृत होने के लिए मूल्यवान है। टीम ने कई औपचारिक, अनौपचारिक, और धार्मिक लीडरों के साथ मीटिंग की और फिर व्यापक रूप से समुदाय के साथ ICRC और राष्ट्रीय समाज के बारे में मीटिंग के माध्यम से तथ्यपत्र बांटकर जानकारी साझा की, इस तथ्यपत्र में टेलीफोन नंबरों और ICRC हॉटलाइन शामिल थी। सबसे खास महत्ता इस बात को बताने के लिए दी गई कि यह परियोजना क्यों महत्वपूर्ण है और क्यों थोड़े समय के लिए इस परियोजना से होने वाले विघटन को सहना चाहिए, इसमें कंस्ट्रक्शन के दौरान जल स्रोत के अन्य विकल्प, और समुदाय में मुख्य संपर्क बिंदुओं की जानकारी भी शामिल की गई। समुदाय को परियोजना की देखरेख के लिए तालाब नवीकरण समितियों की स्थापना करने और शिकायतों, प्रश्नों और सुधारों के लिए सुझावों सहित समुदाय और राष्ट्रीय समाज और ICRC के बीच जानकारी साझा करने के लिए भी समर्थन दिया गया था।



म्यांमार © Joe Cropp / IFRC

कार्यक्रम के प्रबंधन एवं मार्गदर्शन में पिछड़े और जोखिम वाले वर्गों सहित सक्रिय सामुदायिक भागीदारी सक्षम कर

समुदाय द्वारा समस्याओं की त्वरित पहचान, सामूहिक रूप से हल करने, और गतिविधियों के कार्यान्वयन में संपूर्ण समर्थन, राय, और यहां तक की संसाधनों से समुदाय की भागीदारी की सहायता से कार्यक्रम को सुचारु रूप से चलाया जा सकता है।

इसे कैसे कर?

» अच्छी भागीदारी के लिए तैयारी करें

- योजना में मिली सहमति के अनुसार भागीदारी तंत्र स्थापित करें और बनाए रखें। उदाहरण- सामुदायिक समितियां या प्रतिनिधि, विभिन्न समूहों के साथ नियमित तौर पर केंद्रित समूह चर्चा, टाउन हॉल मीटिंग इत्यादि
- सफल सामुदायिक भागीदारी पाने के लिए टीम में सही व्यवहार होना जरूरी है, इसलिए कर्मचारी एवं स्वयंसेवक भागीदारी के मायने समझ सकें और लोगों के साथ सम्मानजनक व्यवहार कर इसके लिए उन्हें ट्रेनिंग दें। सामुदायिक सहभागिता ब्रांच स्तर ट्रेनिंग पैकेज⁷¹ का इस्तेमाल कर।
- समुदाय की भागीदारी विश्वास पर निर्भर करती है इसलिए समुदाय के साथ समय बिताने और सक्रिय रूप से उनकी बात सुनने और उनके साथ जुड़ने को प्राथमिकता दें
- समुदाय के स्वयंसेवकों को भी निर्णय में शामिल होना चाहिए - लेकिन ये समुदाय के सदस्यों की भागीदारी का दूसरा विकल्प नहीं हो सकता।

टूलस: 16 FGD मार्गदर्शिका, 17 समुदाय मीटिंग टूल, 20 एक्जिट रणनीति मार्गदर्शन

» कौनसे निर्णयों पर समुदाय के साथ चर्चा की जानी चाहिए?

- गतिविधियों का कार्यान्वयन कैसे होना चाहिए, कौन क्या, कहां, कब और कैसे करेगा इत्यादि
- किसी भी कंस्ट्रक्शन या इंस्टॉलेशन के लिए स्थान और डिजाइन
- चयन मानदंड, टारगेटिंग, और वितरण प्रक्रियाएं
- कार्यक्रम में आए कोई भी बदलाव, जिसमें गतिविधियां और समयसीमा इत्यादि भी शामिल है
- चुनौतियों को कैसे हल करें, इसमें देरी, फंडिंग की चिंता या गतिविधि काम नहीं कर रही यह भी शामिल है
- सामुदायिक फीडबैक द्वारा उठाए गए मुद्दे और उसपर क्या कदम लेने चाहिए
- कार्यक्रम समापन और समुदाय को कार्य सौंपना

» सामुदायिक समितियों के साथ काम करने के लिए नुस्खे

- समिति पर व्यापक समुदाय का भरोसा है इसकी जांच करें और इसकी संतुलित सदस्यता है जो सभी समूहों का प्रतिनिधित्व करती है, यानी सिर्फ वृद्ध लोगों का नहीं - और यदि ऐसा नहीं है तो अन्य समूहों के साथ अधिक व्यापक रूप से जुड़ने के तरीके खोजें
- यदि नई समिति बनाई जा रही है, तो चयनित लोगों को सभी समूहों का प्रतिनिधित्व करना चाहिए और लिंग संतुलन होना चाहिए। आदर्श रूप से समिति का चयन समुदाय द्वारा किया जाना चाहिए ताकि सुरक्षित और उचित पर्यवेक्षण सुनिश्चित की जाए
- समिति से क्या अपेक्षाएं हैं इसपर स्पष्टता जाहीर करें। लिखित संदर्भ की शर्तें स्पष्टता प्रदान कर सकती हैं और एक उपयोगी संदर्भ बिंदु हो सकती हैं
- उदाहरण के लिए, संचार और फीडबैक कौशल पर समिति को ट्रेनिंग देने पर विचार करें
- समितियां अपनी भूमिकाएं निभा रही हैं और जानकारी समिति और व्यापक समुदाय में साझा हो रही है इसकी देखरेख करें
- इसके बावजूद भी व्यापक समुदाय से संचार करें और उन्हें समय दें, उदाहरण के लिए ओपन सामुदायिक मीटिंग या फीडबैक तंत्र द्वारा।

● आंदोलन से कुछ उदाहरण

सलाहकार समितियाँ तुर्की में सेवाओं और सामाजिक सामंजस्य को मजबूत करती हैं

Turkish Red Crescent Society (TRCS) के केंद्र लोगों की जरूरतों के अनुसार सेवा प्रदान कर रहे हैं यह सुनिश्चित करने के लिए हर समुदाय के केंद्र में सलाहकार समितियाँ बनाई गई हैं, जिसमें स्थानीय समुदाय, परवासी, और अन्य पिछड़े वर्ग शामिल हैं। समितियाँ महीने में एक बार मिलती हैं, और राष्ट्रीय समाज, स्थानीय सरकार, और समुदाय के सदस्यों को साथ लाती हैं। सामुदायिक केंद्र कि गतिविधियों में कैसे बदलाव लाया जाए और संबंधित हितधारकों के सामने व्यापक मुद्दों की वकालत कैसे की जाए इसके लिए ये समितियाँ एक अवसर हैं। पहली मीटिंग में, उद्देश्यों, जिम्मेदारियों कामकाज के तौर-तरीकों को समझाने के लिए एक पेजर पर चर्चा की गई और सहमति व्यक्त की गई। [पूरी रिपोर्ट](#)⁷² पढ़ें।

सामुदायिक समितियों को समर्थन, ट्रेनिंग और निगरानी का महत्व

मेडागास्कर में राष्ट्रीय समाज KOIF नामक सामुदायिक समिति की स्थापना करता है। KOIF गाँव की जरूरतों को पहचानता है और उसके अनुसार पूरा समुदाय अपनी प्राथमिकता बनाता है कि किस पर पहले ध्यान दिया जाए। KOIF एक ग्राम कार्य योजना बनाता है जो यह निर्धारित करती है कि समुदाय अकेले क्या कर सकता है और उन्हें कहां समर्थन की जरूरत है। समुदाय मीटिंग में योजनाओं पर चर्चा की जाती है और पूरा समुदाय उसका समर्थन करता है। एक समुदाय में इसने बहुत अच्छा काम किया। KOIF के सदस्यों को राष्ट्रीय समाज से अच्छा समर्थन प्राप्त था और उन्हें ट्रेनिंग भी दी गई थी। आखिर में उन्होंने खुद गतिविधियों का प्रबंधन अपने हाथ में ले लिया और अपने खुद के नवाचरों को लागू करना शुरू कर दिया। उदाहरण के लिए, उन्होंने गाँव की सड़क जो मुख्य रोड से मिलती है उसमें सुधार कार्य किया जिससे लोगों को स्थानीय बाजार, स्कूल, स्वास्थ्य के लिए आना जाना आसान हो गया। लेकिन, एक दूसरे समुदाय में, KOIF को उतना समर्थन नहीं मिला था, और समुदाय में महिलाओं के साथ केंद्रित समूह चर्चा में, कुछ ही लोगों को KOIF के बारे में पता था। एक महिला ने बताया कि वो भले ही KOIF में शामिल थी लेकिन उसे किसी भी मीटिंग की सूचना नहीं मिलती थी और उसकी भूमिका क्या होनी चाहिए इसपर कोई जानकारी नहीं दी जाती थी।



मेडागास्कर 2021 सूखा और COVID-19 प्रतिक्रिया के हिस्से के रूप में Madagascar Red Cross समुदाय के साथ मिलकर चयन मानदंडों पर चर्चा करते हैं। © Malagasy Red Cross

समुदाय के फीडबैक को एकत्रित करें, विश्लेषण करें, उसपर प्रतिक्रिया दें, और सुनिश्चित कर कि किस तरह वे परश्च पूछ सकते हैं, सुझाव दे सकते हैं, कार्यक्रम के बारे में चिंता व्यक्त कर सकते हैं

फीडबैक से कार्यक्रम को समुदाय की अवधारणा समझने में, क्या समस्या है यह पहचानने में और परभाव में कैसे सुधार लाया जाए यह जानने में मदद मिलती है। एक फीडबैक तंत्र से कर्मचारियों और स्वयंसेवकों द्वारा यौन शोषण, दुर्व्यवहार और भ्रष्टाचार का पता लगाने में भी मदद मिलती है।

इसे कैसे कर?

» यदि राष्ट्रीय समाज में पहले से ही फीडबैक तंत्र मौजूद है

- कुछ नया लाने की आवश्यकता नहीं है, कार्यक्रम के लिए इसका इस्तेमाल करें
- कौन फीडबैक प्रबंधन करता है और इसका उपयोग कार्यक्रम के समर्थन में कैसे किया जाए इसपर टीम के साथ चर्चा करें
- तंत्र कैसे काम करता है इसपर कार्यक्रम के कर्मचारियों और स्वयंसेवकों को ट्रेनिंग दें
- समुदाय के साथ इस तंत्र पर चर्चा करें, जिसमें ये शामिल हो कि इसे उपयोग करने में कोई भी संभावित रुकावट और किसी बदलाव को लाया जाना चाहिए
- समुदाय में व्यापक रूप से फीडबैक तंत्र का प्रचार करें।

पृष्ठ 103 पर मॉड्यूल 6 में फीडबैक तंत्र स्थापित करने के लिए मार्गदर्शन दिया गया है

टूल: 15 फीडबैक किट



लेबनान 2006 Lebanese Red Cross युवा स्वयंसेवक, सारा माउकारसेल, डेटा एकत्र करने के लिए माउंट लेबनान जिले (बेरूत के पास) में एक IDP से बात करती हैं। कई IDP स्कूलों में रह रहे हैं जहां उन्हें सहायता मिलती है। लेबनानी.र.ड कर्रॉस इन IDP को ढूंढने, उनकी जरूरतों का निर्धारण करने और उन्हें पूरा करने में मदद करने के लिए समुदायों का दौरा कर रहा है। © ICRC / Marko Kocic

सामुदायिक फीडबैक और निगरानी डेटा के आधार पर कार्यक्रम गतिविधियों और दृष्टिकोणों को नियमित रूप से रिब्यू कर और बदलाव लाएं

जब फीडबैक या निगरानी के माध्यम से उठाई गई समस्याएं या सुझाव नजरअंदाज होते हैं, इससे लोगों में निराशा आती है और अलगाव होता है। कार्यक्रम लगातार रिब्यू किया जाना और इसे संबंधित, परभावी बनाने और जरूरतों को पूरा करने के लिए बदलाव लाना आवश्यक है।

इसे कैसे कर?

» औपचारिक और अनौपचारिक रूप से प्रदर्शन पर निगरानी रखें

- देखें कि कार्यक्रम लोगों की जरूरतों को पूरा कर रहा है या नहीं, सही लोगों तक पहुँच रहा है या नहीं, और आत्मनिर्भरता दे रहा है या नहीं। और जरूरत के अनुसार बदलाव लाएं
- निगरानी रखें कि लोग जानकारी की गुणवत्ता, भागीदारी और कार्यक्रम पर उनके प्रभाव से संतुष्ट हैं, और जरूरत के अनुसार बदलाव लाएं
- औपचारिक निगरानी प्रक्रियाओं में प्रश्न शामिल करें, लेकिन सामुदायिक मीटिंग में अनौपचारिक रूप से भी ये प्रश्न पूछें
- जांच करने और सुधार के लिए किसी भी मुद्दे या सुझाव को सक्रिय रूप से पहचानने के लिए समुदाय के प्रमुख समूहों के साथ हर छह महीने में केंद्रित समूह चर्चा आयोजित करना एक अच्छा तरीका है।
- कार्यक्रम की टीम मीटिंग में स्थायी एजेंडा आइटम के तौर पर समुदाय के फीडबैक और निगरानी डेटा पर चर्चा करें, जिसमें ये भी शामिल होना चाहिए कि इसपर क्या कदम लिया जाए
- यदि समान समस्या बार-बार आ रही है, कार्यक्रम में बदलाव लाकर इसे संबोधित किया जाना चाहिए या समस्या हल क्यों नहीं हुई यह समुदाय को स्पष्ट रूप से बताना चाहिए
- समुदाय के स्वयंसेवकों से नियमित तौर पर मिलें (जैसे - हर महीने) ताकि अगर वे अनौपचारिक रूप से कोई फीडबैक सुनते हैं उसे संबोधित किया जा सके, सामने आई चुनौतियों पर चर्चा की जा सके, और सुधार के लिए उनके सुझावों को सुना जा सके
- अन्य अवसर एवं सहयोग की पहचान करने और दोहराव से बचने के लिए अन्य पार्टनर्स और हितधारकों से समन्वय बनाएं रखें।

टूल्स: 7 CEA M&E टूल 16 FGD मार्गदर्शिका 17 समुदाय मीटिंग टूल 15 फीडबैक किट

Italian Red Cross सेवाओं में सुधार के लिए पर्यासी धारणाओं की निगरानी करते हैं

Italian Red Cross और IFRC यूरोप में आनेवाले पर्यासियों की धारणाओं पर नजर रखने के लिए Ground Truth Solutions के साथ पार्टनरशिप करते हैं। एक छोटा और आसान सर्वेक्षण तैयार किया जाता है, पर्यासियों के साथ परीक्षण किया जाता है, और फिर पर्यासियों के लिए जानकारी का एक्सेस; शरण पर्यासी की समझ; आम जरूरतों को पूरा करने की क्षमता; सुरक्षा की भावना; Red Cross के कर्मचारियों पर भरोसा; प्राप्त समर्थन में अपनी बात कहने की क्षमता; और सशक्तिकरण की भावना के बारे में जानकारी हासिल करने के लिए इसे परिष्कृत किया जाता है। स्वयंसेवकों द्वारा किए आम्ने-सामने साक्षात्कार के माध्यम से डेटा एकत्र किया जाता है और डेटा संग्रह के पर्यायक दौर के बाद, निष्कर्षों पर सभी टीमों और पर्यासियों के साथ आंतरिक रूप से चर्चा की जाती है। सर्वेक्षणों और उसके बाद की हुई चर्चा से Italian Red Cross ने अपनी सेवाओं में किए जा सकने वाले व्यावहारिक, ठोस सुधारों को पहचाना। उदाहरण के लिए, पर्यासियों ने यह सूचित किया कि वे शरण प्रक्रिया नहीं समझ पा रहे हैं, तो रिसेप्शन केंद्र कर्मचारियों ने कुछ दिन लगाकर थोड़ा-थोड़ा करके शरण प्रक्रिया के बारे में जानकारी देना शुरू किया ताकि वे जानकारी अच्छे से प्राप्त कर सकें और बेहतर समझ सकें। डेटा एकत्र करने के शुरुआती दौर के बाद, Italian Red Cross ने स्वतंत्र धारणा सर्वेक्षण चलाया और रिसेप्शन केंद्रों के लिए प्रबंधन के दिशानिर्देशों में नियमित फीडबैक एकत्रीकरण लागू किया। [पूरी रिपोर्ट पढ़ें](#)⁷³।

कैमरून में फीडबैक लूप बनाना

कैमरून में, राष्ट्रीय समाज ने एक सफल फीडबैक लूप बनाया, जहां कई चैनलों के माध्यम से एकत्र किए गए डेटा का विश्लेषण किया गया और इसे अपनी COVID-19 प्रतिक्रिया को लगातार अनुकूलित करने और सुधारने के लिए एक टूल के रूप में उपयोग किया गया। IFRC के समर्थन से, राष्ट्रीय समाज ने सोशल मीडिया, राष्ट्रीय समाज हॉटलाइन, स्वयंसेवकों और समुदायों में FGD और KII के माध्यम से फीडबैक एकत्र करने के लिए तंत्र स्थापित किया। प्रमुख रुझानों और चुनौतियों को उजागर करने के लिए, सभी डेटा का विश्लेषण [IFRC के COVID-19 फीडबैक टूल](#)⁷⁴ की मदद से किया गया है जिस पर टीम ने चर्चा की कि कैसे प्रतिक्रिया दी जाए। उदाहरण के लिए, फीडबैक से यह-रखांकित हुआ कि कुछ लोगों को यह लगता था कि COVID-19 असली नहीं है, इसलिए स्वयंसेवकों को यह बताया गया था कि इसे समुदाय में सामाजिक मोबीलाइजेशन के दौरान कैसे संबोधित करना है। फीडबैक से WASH टीम के उन लोकेशन को भी सचेत किया गया जहां लोगों के पास सीमित रूप से पानी की पहुँच थी। जब यह बात साफ हुई कि कम उमर के लोगों को यह लगता था कि COVID-19 सिर्फ ज्यादा उमर के लोगों को होता है, राष्ट्रीय समाज ने युवा प्रभावशाली व्यक्तियों की मदद से इसे हल किया और मास्क पहनने पर जोर दिया। आखिरकार, फीडबैक के इस्तेमाल से COVID-19 राष्ट्रीय समाज की-रडियो चैट शो के मुद्दों एवं कंटेंट को आकार दिया जाता है, इस शो में पर कॉल और एसएमएस भी लॉग किए जाते हैं, और फीडबैक तंत्र के भीतर इसका विश्लेषण किया जाता है। [पूरा केस स्टडी](#)⁷⁵ पढ़ें।



इटली 2016 पर्यासियों से Italian Red Cross स्वयंसेवकों द्वारा Teobaldo Fenoglio reception centre में उनके अनुभवों और धारणाओं के बारे में पूछा जाता है। © Emiliano Albensi / Italian Red Cross

मूल्यांकन और सीख

मूल्यांकन और सीखने के दौरान सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए न्यूनतम एक्शन से मूल्यांकन कैसे किया जाना है इसपर समुदाय के साथ परामर्श करना और कार्यक्रम का मूल्यांकन समुदाय सदस्यों की देखरेख में करना यह सुनिश्चित करने में मदद मिलती है। ये एक्शन मध्यकाल, अंतकाल, वास्तविक समय (रियल टाइम) के लिए संबंधित हैं।

13 मूल्यांकन की योजना के लिए और निष्कर्षों पर विचार-विमर्श करने के लिए समुदायों को शामिल कर

ऐसा करने से मूल्यांकन की गुणवत्ता बढ़ेगी और समुदाय के साथ अच्छे संबंध विकसित होंगे, और भविष्य में मिलकर काम करना और भी आसान हो जाएगा।

इसे कैसे कर?

» मूल्यांकन की योजना

- मूल्यांकन को एक वस्तुनिष्ठ प्रक्रिया के रूप में समझा जाना चाहिए जिसका उद्देश्य गलतियाँ ढूँढना नहीं बल्कि कहां सुधार लाया जा सकता है इसकी पहचान करना है
- मूल्यांकन की योजना बनाने में समुदाय को शामिल करने के लिए सामुदायिक समितियों की तरह मौजूदा प्रतिभागी तंत्र का उपयोग करें
- ऐसे डेटा एकत्रित करने के तरीकों को शामिल करें जिससे लोग गोपनीयता एवं सुरक्षित रूप से अपनी बात रखें

» समुदाय के साथ चर्चा करने के लिए निम्नलिखित मुद्दों को शामिल करें

- मूल्यांकन का उद्देश्य
- पूछे जानेवाले मुख्य प्रश्न
- डेटा एकत्रित करने का सबसे बेहतरीन तरीका
- डेटा किसके द्वारा एकत्रित किया जाना चाहिए
- इसे कब, किस तारीख, समय और मौसम में कार्यान्वित किया जाना चाहिए, और इसे समुदाय के सदस्यों से क्या आवश्यकता होगी
- कैसे समुदाय के साथ चर्चा की जानी चाहिए और निष्कर्षों को साझा किया जाना चाहिए
- फंडिंग या मुद्दे जैसी कोई रुकावटें जिन्हें दाता आवश्यकताओं के कारण कवर किया जाना चाहिए

» किसे शामिल करना है

- विविध समूहों के साथ चर्चा करें ताकि कोई छूटे नहीं उदाहरण के लिए, क्या ऐसा भी समय आता है जब महिलाएं भाग नहीं ले सकती
- डेटा एकत्रीकरण कौन करता है और प्रश्न के उत्तरदाताओं पर इसका क्या प्रभाव हो सकता है इसपर ध्यान दें उदाहरण के लिए:
 - अगर मूल्यांकन कार्यक्रम टीम द्वारा किया जाता है, क्या फिर भी लोग कमजोरियाँ या नकारात्मक अनुभवों को बताएंगे?
 - क्या पुरुष मूल्यांकनकर्ताओं के साथ महिलाएं और लड़कियां खुलकर बात कर सकेंगी?
 - क्या मूल्यांकनकर्ता स्थानीय भाषा बोल सकते हैं?
 - क्या मूल्यांकन टीम की राष्ट्रीयता, धर्म, या जातीय समूह की वजह से वे कम भरोसेमंद, पक्षपात करने वाले, या किसी तकरार में एकतरफा हो सकते हैं?

» अगर मुमकिन हो, तो समुदाय के नेतृत्व में मूल्यांकन करने का विचार करें

- Indaba निगरानी और मूल्यांकन के लिए एक समुदाय-केंद्रित वीडियो टूल है, जहां समुदाय एक सरल, उपयोग में आसान एप्लिकेशन और मोबाइल फोन का उपयोग करके अपनी कहानियों की वीडियो बना सकते हैं। IFRC की PMER यूनिट ने आधारभूत, निगरानी और मूल्यांकन के लिए Indaba (इंडाबा) दृष्टिकोण की शुरुआत की और इसमें सामुदायिक वीडियो के मैनुअल, टूल और उदाहरण भी शामिल हैं।⁷⁶
- सबसे ज्यादा महत्वपूर्ण बदलाव है मूल्यांकन के प्रति प्रतिभागी दृष्टिकोण जहां समुदायों को कार्यक्रम के कारण हुए बड़े बदलावों की कहानियाँ बताने के लिए कहा जाता है। इन कहानियों पर इकट्ठे चर्चा की जाती है, और समुदाय इसका मूल्यांकन करते हैं कि कार्यक्रम के कारण आए लोगों की जिंदगियों में कौन से परभाव सबसे अधिक महत्वपूर्ण हैं।⁷⁷
- अधिक मार्गदर्शन के लिए [मूल्यांकन के लिए IFRC फ्रेमवर्क](#)⁷⁸ का उपयोग करें।

टूलस: **7** CEA M&E टूल

» मूल्यांकन का संचार

- कभी-कभी लोगों को लगता है कि मूल्यांकन नए कार्यक्रम के लिए किया जा रहा है, इसलिए यह सुनिश्चित करें कि समुदाय समझ गए हैं कि मूल्यांकन का उद्देश्य क्या है और आगे क्या होगा ताकि उनकी अपेक्षाएं उसके अनुसार हो
- उन्हें यह विस्तृत रूप से बताएं कि मूल्यांकन कैसे, कब होगा, और इसे क्रियान्वित कौन करेगा और उन्हें ये आश्वासन दें कि उनके द्वारा बताई गई जानकारी गोपनीय रहेगी
- सुनिश्चित करें कि स्पष्ट रूप से और आदर से बात करने के लिए मूल्यांकन टीम को ट्रेनिंग दी गई हो और वे मूल्यांकन के बारे में पूछे गए सवालों का जवाब दे सकते हैं
- हर बारी जब मूल्यांकन टीम नए समूह के साथ बात करते हैं, उन्हें स्वयं का परिचय देना चाहिए और मूल्यांकन का उद्देश्य बताना चाहिए
- हितधारकों और पार्टनर्स के साथ मूल्यांकन पर चर्चा करें।

टूलस: **19** संचार मेथड मेट्रिक्स

» निष्कर्ष साझा करना

- समुदायों के साथ मूल्यांकन के निष्कर्षों और अगला कदम क्या होगा इसपर चर्चा करें। जैसे मीटिंग या वर्कशॉप के माध्यम से
- मूल्यांकन के परिणाम प्रदर्शित करते समय इस बात की सावधानी बरते कि आप किसी की राय सार्वजनिक तौर पर बताकर किसी को जोखिम में तो नहीं डाल रहे हैं
- इस बात की सावधानी बरतें कि निष्कर्षों को किए वादों के अनुसार न बताया जाए बल्कि जो है स्पष्ट रूप से बताएं कि कौनसे सुझावों पर काम किया जा सकता है और किस पर नहीं
- हमारे सीखों से दूसरे सीखें और गलती दोबारा न दोहराएं यह सुनिश्चित करने के लिए सहकर्मी एवं पार्टनर्स के साथ मूल्यांकन के निष्कर्ष साझा कर। उदाहरण के लिए, वर्कशॉप में सीखे सबक से।

टूलस: **17** सामुदायिक मीटिंग टूल

● आंदोलन से कुछ उदाहरण

समुदायों के साथ मूल्यांकन के निष्कर्षों को साझा करने से Zambia Red Cross समाधान की ओर जाते हैं

Zambia Red Cross Society (ZRCS) और इनके पार्टनर Netherlands Red Cross (NLRC) ने सामुदायिक मीटिंग के माध्यम से निमोनिया सूनीकरण परियोजना के लिए मध्य-काल मूल्यांकन के परिणामों को साझा किया, जिसमें पारंपरिक समुदाय के लीडरों, माताओं, पिताओं और पारंपरिक चिकित्सकों को एक साथ लाया गया। मूल्यांकन का मुख्य निष्कर्ष यह मिला कि चिकनी मिट्टी की कमी के कारण परियोजना निर्देश के अनुसार समुदाय परचर किए बेहतर कुक स्टोव नहीं बना रहे थे, इस कारण ZRCS ने इस गतिविधि को खारिज करने का फैसला लिया। हालांकि, निष्कर्ष पर विचार-विमर्श करके, समुदाय स्टोव बनाने के दूसरे वैकल्पिक तरीकों का सुझाव दे पाए जो स्थानीय रूप से उपलब्ध मिट्टी और सामग्रियों से बन सकता है। दूसरी बात, समुदाय ने इस दृष्टिकोण का सही मायने में सम्मान किया, और कार्यक्रम में सामुदायिक स्वामित्वता बढ़ाने में मदद की, "हमें इस बात की खुशी है की ZRCS कर्मचारियों ने हमें परियोजना कार्यान्वयन पर फीडबैक दिया, ज्यादातर ऐसा ही होता है कि किसी भी प्रकार का मूल्यांकन या आकलन करने के बाद कोई हमपर पास नहीं आता। समुदाय के सदस्यों को शामिल किए बिना ये फैसले वो अपने ऑफिस के अंदर ले लेते हैं बिना ये जाने कि हम असल में क्या चाहते हैं।" [पूरी रिपोर्ट](#)⁷⁹ पढ़ें।



जाम्बिया 2013 जनवरी में मध्य जाम्बिया में भूजल बाढ़ से विस्थापित हुए 1500 लोगों में एक माँ और बेटी भी शामिल हैं, जो पुनर्वास शिविर में खाना पकाती हैं वहां वे अगले कुछ महीने बिताएंगी। © Stanley Ndhlovu / IFRC

समुदाय के सदस्यों से पूछें कि क्या वे कार्यक्रम से संतुष्ट हैं, इसका कार्यान्वयन कैसा रहा और क्या सुधार लाए जा सकते हैं

भले ही कितने जागरूकता सेशन किए गए हों या बोरहोल बनाए गए हों – यदि यह कार्यक्रम समुदाय के काम नहीं आता, तो इसका मतलब कार्यक्रम ने कुछ काम नहीं किया। मूल्यांकन दाता के लिए महज एक काम नहीं होना चाहिए, बल्कि यह हमारे सीखने और सुधार लाने के लिए महत्वपूर्ण टूल होना चाहिए।

इसे कैसे कर?

» मूल्यांकन में शामिल किए जाने वाले प्रश्न

- निम्नलिखित का आकलन करने के लिए मूल्यांकन में प्रश्न शामिल करें, अगर:
 - कार्यक्रम लोगों की जरूरतों पर खरा उतरा और उन्हें आत्म-निर्भर बनने में मदद मिली
 - समर्थन प्रासंगिक, सामयिक, प्रभावी और उच्च गुणवत्ता का था
 - लोगों ने महसूस किया कि उनके साथ सम्मान और गरिमापूर्ण व्यवहार किया गया है
 - लोग जानकारी की गुणवत्ता, भागीदारी और कार्यक्रम से उनपर पड़े प्रभाव से संतुष्ट हैं
 - सामुदायिक सहभागिता के लिए चुने गए दृष्टिकोण, जैसे फीडबैक तंत्र का प्रकार, परभावी और उचित थे
 - अगर कार्यक्रम का कार्यान्वयन दोबारा होता है
ऐसी कौन सी ई चीज जो समुदाय के सदस्य कार्यक्रम के बारे में बदलना या सुधारना चाहेंगे
- समय के साथ बदलावों को ट्रैक करने के लिए कार्यक्रम बेसलाइन और निगरानी में शामिल लोगों के लिए समान प्रश्नों का उपयोग करें
- डेटा एकत्रीकरण के कुछ तरीकों को शामिल करें जिससे खुला विचार-विमर्श हो सके और वो चीजें सामने आए जो शायद सर्वेक्षण में छूट गई थीं
- विभिन्न समूहों के अनुभव को समझने और क्या किसी को सेवा से वंचित या बाहर रखा गया है यह समझने के लिए, अलग-अलग डेटा एकत्र कर
- कार्यक्रम की गुणवत्ता और समुदाय के साथ संबंधों पर सामुदायिक सहभागिता दृष्टिकोण के प्रभाव को कैप्चर करने की कोशिश करें। उदाहरण के लिए, क्या फीडबैक तंत्र ने समस्याओं को अधिक तेजी से पहचानने और हल करने में मदद की या प्रतिभागी दृष्टिकोण से कार्यक्रम को मजबूत सामुदायिक इनपुट से फायदा देने में मदद मिली।

टूल: **7** CEA M&E टूल **16** FGD मार्गदर्शिका

नकद कार्यक्रमों से भागीदारी और फीडबैक दृष्टिकोणों का मूल्यांकन

उत्तर पूर्व नाइजीरिया में नकद वितरण कार्यक्रम के मूल्यांकन में, ICRC की EcoSec टीम ने प्रोजेक्ट के लघु-कालीय परिणामों का और सामुदायिक संतुष्टि का मूल्यांकन करने के लिए पुरुष शामिल किए, जिसमें कार्यक्रम के डिजाइन और कार्यान्वयन और फीडबैक तंत्र के प्रति जागरूकता में उनकी सहभागिता भी शामिल है। सभी उत्तरदाताओं ने यह रिपोर्ट किया की चयन प्रक्रिया निष्पक्ष थी, लेकिन 76 प्रतिशत लोगों का यह सुझाव था कि समुदाय को और भी भाग लेना चाहिए ताकि बेहतर पारदर्शिता और जवाबदेही आ सके। भविष्य में चयन प्रक्रिया में मजबूती लाने के लिए एक रैंडम सत्यापन प्रक्रिया का सुझाव दिया गया था। सर्वेक्षण में यह भी पता चला कि 30 प्रतिशत उत्तरदाताओं को फीडबैक तंत्र के बारे में पता ही नहीं था, जिससे यह सुझाव आया कि ऐसे तंत्रों के बारे में लोगों को अवगत कराने के लिए और भी प्रयास किए जाने चाहिए।



नाइजीरिया 2018 एक महिला ने गर्व से मसाला व्यवसाय दिखाया, जो वह ICRC के सहयोग से स्थापित कर पाई। अपने परिवार से उसका संपर्क टूट गया और कोई सहारा न होने के कारण उसे भीख मांगकर खाना पड़ा। अब वो खुद की मदद कर सकती है। © ICRC

आपातकालीन प्रतिक्रिया संचालन के दौरान समुदायों को शामिल करने के लिए दस कारवाइयां

सभी चरणों पर

1 सामुदायिक सहभागिता प्रतिक्रिया में एकीकृत किया गया है



न्यूनतम

उन्नत

- CEA पर संक्षिप्त कर्मचारी और स्वयंसेवक
- परिचालन बैठकों में CEA पर चर्चा करें
- CEA केंद्र बिंदु की पहचान करें

- CEA पर कर्मचारियों और स्वयंसेवकों को प्रशिक्षित कर

आपातकालीन आकलन

2 सामुदायिक आवश्यकताओं, क्षमताओं और संदर्भ को समझें



न्यूनतम

उन्नत

- द्वितीयक डेटा समीक्षा
- त्वरित आवश्यकताएँ और संदर्भ विश्लेषण

- विस्तृत आवश्यकताएँ और संदर्भ विश्लेषण
- अंतरएजेंसी संयुक्त आकलन

प्रतिक्रिया की योजना बनाना

4 समुदायों और प्रमुख हितधारकों के साथ प्रतिक्रिया योजनाओं पर चर्चा



न्यूनतम

उन्नत

- प्रतिक्रिया योजनाओं और काम करने के तरीकों पर चर्चा कर
- समुदायों में निराशा नहीं हो इसके लिए आंतरिक और बाह्य रूप से समन्वय कर

- प्रतिभागी योजना दृष्टिकोणों का इस्तेमाल कर
- कार्यान्वयन से पहले समुदायों के साथ योजनाओं की जांच कर

3 समुदाय के प्रति पूरी पारदर्शिता और सम्मान के साथ आकलन



न्यूनतम

उन्नत

- सामुदायिक प्रतिनिधियों के साथ आकलन योजनाओं पर चर्चा कर
- राष्ट्रीय समाज का परिचय दें और आकलन उद्देश्य स्पष्ट कर
- मूल्यांकन उद्देश्य और प्रक्रिया पर कर्मचारी और स्वयंसेवकों को बरीफ कर

- संचार और फीडबैक पर कर्मचारी और स्वयंसेवकों को ट्रेनिंग दें
- बाहरी साझेदारों के साथ समन्वय स्थापित कर
- समुदायों के साथ मूल्यांकन निष्कर्षों को सत्यापित कर

5 चयन मानदंडों और वितरण प्रक्रियाओं पर समुदायों के साथ विचार विमर्श करके सहमति लें



न्यूनतम

उन्नत

- चयन मानदंड और लक्ष्यकरण की व्याख्या कर
- प्रश्नों और शिकायतों का उत्तर दें
- वितरण प्रक्रिया पर चर्चा करें

- चयन मानदंडों पर एक साथ सहमत हों
- समुदाय आधारित टारगेटिंग का इस्तेमाल करें
- समुदाय के साथ वितरण की योजना बनाएं

6 प्रतिक्रिया योजनाओं और बजट में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही गतिविधियों और संकेतकों को शामिल कर



न्यूनतम

- सभी क्षेत्रों के साथ सामुदायिक सहभागिता दृष्टिकोण की योजना बनाएं
- प्रतिक्रिया योजना और बजट में गतिविधियों और संकेतकों को शामिल कर

प्रतिक्रिया के दौरान

8 प्रतिक्रिया के बारे में निर्णय लेने में सामुदायिक भागीदारी का समर्थन



न्यूनतम

- प्रमुख निर्णयों में समुदाय को शामिल कर

उन्नत

- सक्रिय सामुदायिक भागीदारी सक्षम करें
- समुदायों के साथ एक्जिट की योजना बनाएं

7 समुदाय के साथ नियमित रूप से प्रतिक्रिया के बारे में जानकारी साझा कर



न्यूनतम

- प्रतिक्रिया के बारे में जानकारी साझा करते रहें
- विकास योजनाओं को स्पष्ट रूप से संपर्कित कर

उन्नत

- जांचें कि संचार दृष्टिकोण प्रभावी हैं

9 समुदाय फीडबैक सुनें और प्रतिक्रिया का मार्गदर्शन करने के लिए इसे मार्गदर्शिका के तौर पर उपयोग कर।



न्यूनतम

- एक सरल फीडबैक तंत्र स्थापित करें
- जांचें कि ऑपरेशन लोगों की ज़रूरतों को पूरा कर रहा है या नहीं
- अनपेक्षित परिणामों पर नज़र रखें
- फीडबैक और निगरानी डेटा पर कार्य करें

उन्नत

- फीडबैक तंत्र में सुधार करें
- साझेदारों के साथ फीडबैक पर चर्चा करें
- सामुदायिक जुड़ाव दृष्टिकोण की निगरानी करें
- उपयोग किए जा रहे फीडबैक की केस स्टडी एकत्र कर

मूल्यांकन करना और सीखना

10 मूल्यांकन में समुदाय को शामिल कर



न्यूनतम

- सामुदायिक संतुष्टि का मूल्यांकन करें
- आंतरिक तौर पर मूल्यांकन के निष्कर्षों को साझा कर

उन्नत

- समुदाय मूल्यांकन की योजना बनाने में मदद करते हैं
- समुदाय-नेतृत्व मूल्यांकन आयोजित करें
- समुदायों के साथ निष्कर्षों पर चर्चा करें
- साझेदारों के साथ निष्कर्षों पर चर्चा करें

सहायता के लिए टूल्स

7 टूल 7: CEA M&E टूल

8 टूल 8: CEA जॉब विवरण

10 टूल 10: आचार संहिता सार

12 टूल 12: CEA केस स्टडी टेम्पलेट

13 टूल 13: आकलन टूल में CEA

14 टूल 14: स्वयंसेवकों के लिए पर्श्रोत्तर शीट

15 टूल 15: फीडबैक किट

16 टूल 16: FGD मार्गदर्शिका

17 टूल 17: सामुदायिक मीटिंग टूल

18 टूल 18: चयन मानदंड के लिए प्रतिभागी दृष्टिकोण

19 टूल 19: संचार मेथड मेट्रिक्स

20 टूल 20: एक्जिट रणनीति मार्गदर्शिका

22 टूल 22: CEA आपात स्थिति योजना का निर्माण

23 टूल 23: IFRC आपातकालीन परिचालन में CEA के लिए SOP

24 टूल 24: क्षेत्रों और भूमिकाओं के लिए CEA चेकलिस्ट

25 टूल 25: आपातकालीन बरीफिंग में CEA

>पेरू 2020 Peruvian Red Cross पेरू की राजधानी लीमा के विभिन्न हिस्सों में विभिन्न Ollas Comunes (मुख्य रूप से महिलाओं द्वारा स्व-पर्यवेक्षित स्थान, जहाँ वे बच्चों और बुजुर्गों को प्राथमिकता देते हुए अपने समुदाय के लिए खाना पकाने का आयोजन करती हैं) को खाद्य आपूर्ति, रसोई और बर्तन डिलीवर कर रही है। यह वितरण Villa Maria del Triunfo में था।
© Peruvian Red Cross



मॉड्यूल 5

आपात प्रतिक्रियाओं में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही

बढ़ी तात्कालिकता और जटिलताओं के बावजूद भी आपात प्रतिक्रियाओं के संचालन में समुदायों की सहभागिता महत्वपूर्ण, जरूरी, और संभव है। बदनसीबी से, ऐसे कई उदाहरण हैं जहां पर्याप्त रूप से स्थानीय आबादी को सहभागी नहीं बनाने से संचालनों में गड़बड़ हुई, बाजारों में बेची जाने वाली सहायता सामग्री से लेकर, समुदाय में भय और गलतफहमी के कारण स्वयंसेवकों और कर्मचारियों पर हमला किया गया और यहां तक कि उनकी हत्या भी की गई।

यह मॉड्यूल आपात प्रतिक्रियाओं के संचालन में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए मुख्य न्यूनतम एक्शन, और समय, क्षमता और संसाधन कम होने पर कैसे आगे बढ़ना है यह रेखांकित करता है। यह सामान्य बाधाओं और चुनौतियों के बर में जागरूक होने के साथ-साथ उन कारकों को भी हाईलाइट करता है जो एक जवाबदेह प्रतिक्रिया का समर्थन करने में मदद कर सकते हैं।

आपातकालीन प्रतिक्रिया में सामुदायिक सहभागिता को किससे मदद मिलती है, और इसमें क्या बाधा आती है?⁸⁰

क्या अच्छा चल रहा है?	सामुदायिक सहभागिता को किससे समर्थन मिलता है?
<ul style="list-style-type: none">फीडबैक तंत्रों से कहां सुधार करने की जरूरत है यह पहचानने में मदद मिल रही हैस्थानीय स्वयंसेवकों के माध्यम से कार्य करने से सामुदायिक विश्वास बढ़ रहा हैस्थानीय संरचनाओं एवं समूह के साथ कार्य करने से तेजी और गुणवत्ता में सुधार आ रहा हैसामुदायिक सहभागिता ट्रेनिंग से समझ और क्षमता बढ़ रही है	<ul style="list-style-type: none">जब कर्मचारी और स्वयंसेवक सामुदायिक सहभागिता का मूल्य समझते हैंसमर्पित सामुदायिक सहभागिता कर्मचारीसंचालन प्रबंधक और राष्ट्रीय समाज से लीडरशिप बाय-इनजब इसे आवश्यक बनाया जाए जैसे दाताओं के द्वारा या आंदोलन प्रतिबद्धता
मुख्य चुनौतियां क्या हैं?	सामुदायिक सहभागिता में बाधा किससे आती है?
<ul style="list-style-type: none">व्यवस्थित और आसान तरीके से समुदाय का फीडबैक एकत्र करना और उसका विश्लेषण करनाकमजोर आकलन से स्थानीय जरूरतें और संदर्भ की समझ को सीमित कर देता हैसंचालन के बारे में दो-तरफा खराब संचारसामुदायिक सहभागिता शांत/खामोश हैखराब आकलन के कारण ऐसी सहायता देना जिसकी जरूरत नहीं है या मानकीकृत, अनम्य/इनफ्लेक्सिबल प्रतिक्रिया मॉडल	<ul style="list-style-type: none">कर्मचारी नहीं समझते कि व्यवहारिक रूप से समुदायों से कैसे जुड़ना है और उनकी भूमिका क्या हैसमय का दबाव और यह धारणा कि सामुदायिक सहभागिता में बहुत अधिक समय लगता हैभौतिक पहुंच में कठिनाइयाँसही स्तर पर कौशलपूर्ण, समर्पित सामुदायिक सहभागिता कर्मचारियों की कमीखराब आंतरिक समन्वय से समुदायों के लिए भ्रम और अवास्तविक वादों का कारण बनते हैं

सामुदायिक सहभागिता की तैयारी

राष्ट्रीय समाज में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को संस्थागत कर

आपात स्थिति में अच्छी सामुदायिक सहभागिता प्राप्त करने का सर्वोत्तम तरीका ये है कि इसे इस मार्गदर्शिका के मॉड्यूल तीन में बताए गए एक्शन का पालन करते हुए राष्ट्रीय समाज में संस्थागत किया जाए। इससे जानकारी साझा करने, एकत्र करने और फीडबैक पर प्रतिक्रिया देने सामुदायिक भागीदारी को सुविधाजनक बनाने के तंत्र पहले से ही मौजूद होंगे, साथ ही कर्मचारी एवं स्वयंसेवक प्रशिक्षित और तैयार होंगे, और सीमित समय में सब कुछ नए सिरे से शुरू करने की जरूरत नहीं होगी।

आपदा तैयारियों और जोखिम न्यूनीकरण में सामुदायिक भागीदारी और जवाबदेही एकीकृत कर

आपदा तैयारियों और जोखिम न्यूनीकरण के प्रति Red Cross Red Crescent के दृष्टिकोण अछिंत सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही लाने में मदद कर सकते हैं। उदाहरण के लिए:

- प्रभावी प्रतिक्रिया के लिए तैयारी⁸¹ आकलन प्रक्रिया राष्ट्रीय समाज की प्रतिक्रिया प्रणाली की जांच करती है, जिसमें जवाबदेही में कोई भी कमी है या नहीं यह भी जांचा जाता है
- उन्नत भेद्यता और क्षमता आकलन⁸² से समुदायों को उनके सामने आने वाले जोखिमों का विश्लेषण करने और इन जोखिमों को कम करने के लिए कार्यों की पहचान करने में मदद मिल सकती है
- पूर्वानुमान-आधारित वित्तपोषण⁸³ आपात स्थिति की पहली चेतावनी संकेत पर लिए जानेवाले एक्शन में सहमति लेने, और किसे सहायता मिलनी चाहिए इसके लिए समुदायों के साथ मिलकर काम करता है।

इन प्रक्रियाओं के दौरान जानकारी इकट्ठा करने और दस्तावेजीकृत करने से जवाबदेही तंत्रों में कमियों का पता लगाया जा सकता है, प्रतिक्रिया के शुरुआत में ही मूल्यवान द्वितीय डेटा प्राप्त हो सकता है, और क्योंकि पहले से ही विश्वासीय संबंध स्थापित है तो बेहतर सामुदायिक भागीदारी की सुविधा प्राप्त हो सकती है।

कांगो लोकतांत्रिक गणराज्य 2019 DRC Red Cross स्वयंसेवक नियमित रूप से छात्रों के साथ जुड़ते हैं, और उन्हें डबोला के बर में तथा इस बर में महत्वपूर्ण जानकारी प्रदान करते हैं कि अन्य परमुख बीमारियों को कैसे रोकें। यह छात्रों को परश्र पूछने और स्वयंसेवकों को फीडबैक प्रदान करने का अवसर भी देती है, जो इन्हें IFRC और CDC के साथ स्थापित कम्युनिटी फीडबैक प्रणाली में साझा करते हैं। © Corrie Butler / IFRC



आपात प्रतिक्रिया संचालनों के दौरान समुदायों को कैसे शामिल कर

इस मॉड्यूल का इस्तेमाल कैसे कर

निम्न तालिका दस एक्शन कैसे पूर करने हैं इसपर मार्गदर्शन प्रदान करता है जिन्हें सभी आपात प्रतिक्रिया संचालनों में समुदाय के प्रति स्वीकृत स्तर की जवाबदेही प्राप्त करने के लिए इन्हें कार्यान्वित करना आवश्यक है।

प्रत्येक एक्शन के अंतर्गत न्यूनतम उपाय होते हैं जिन्हें एक्शन को पूरा करने के लिए लागू किया जाना चाहिए, और अधिक समय, क्षमता और संसाधन उपलब्ध होने पर उन्नत उपाय होते हैं।

यह समझते हुए की समय कम है, एक्शन कैसे पूर करने हैं इसे संक्षिप्त में बताया गया है ताकि आसानी हो। हालांकि, मार्गदर्शिका में इसपर टीके एक्शन को पूरा करने की विस्तृत जानकारी साथ संलग्न टूल या संस्थागतकरण और कार्यक्रम टूल में मौजूद है

आम तौर पर, न्यूनतम उपाय निम्न स्थितियों में लागू होने चाहिए:

- प्रतिक्रिया के शुरुआती चरणों में जैसे पहले कुछ महीनों में
- छोटी आपात स्थितियों में, जहां समय बहुत सीमित हो जैसे छः (छह) महीने से कम
- जब सीमित सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही का अनुभव और क्षमता या तो राष्ट्रीय समाज के भीतर हो, या वृद्धि समर्थन के रूप में
- जब प्रतिक्रिया के लिए सीमित फंड और मानव संसाधन हो

आम तौर पर, उन्नत उपाय निम्न स्थितियों में लागू होने चाहिए:

- प्रतिक्रिया के कुछ समय बाद जैसे 3 महीने बाद
- बड़ी या लंबी आपात स्थितियों के लिए, लंबे समय के पैमाने के साथ जैसे छह महीने से अधिक
- जब अच्छे स्तर की सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही का अनुभव और क्षमता, राष्ट्रीय समाज के भीतर हो, या वृद्धि समर्थन के रूप में हो
- जब प्रतिक्रिया में अच्छे स्तर की फंडिंग और मानव संसाधन हो।



प्रतिक्रिया के सभी चरणों में

1 सामुदायिक सहभागिता प्रतिक्रिया में एकीकृत किया गया है

इससे यह सुनिश्चित करने में मदद मिलती है कि सामुदायिक सहभागिता कर्मचारियों और स्वयंसेवकों को अच्छे से समझ आई है और सभी सेक्टर में निरंतर एकीकृत किया जा रहा है।

सबसे कम स्तर पर जब क्षमता, समय और संसाधन सीमित हो

» सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के बारे में कर्मचारी और स्वयंसेवकों को संक्षिप्त में बताएं

प्रतिक्रिया में भाग लेने वाले सभी कर्मचारियों को सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के बारे में संक्षिप्त में बताया जाना चाहिए, इसमें उनकी जिम्मेदारियां और संचालन में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न तंत्र की भी जानकारी दी जानी चाहिए। इससे सभी सेक्टरों में निरंतर एकीकरण करने में मदद मिलती है। प्रत्येक व्यक्ति को आचार संहिता पर हस्ताक्षर करना होगा और उन्हें यौन शोषण और दुर्व्यवहार तथा भ्रष्टाचार की रोकथाम के बारे में जानकारी दी जानी चाहिए।

टूल्स: 25 आपातकालीन बरीफिंग में CEA 24 सेक्टर और भूमिकाओं के लिए CEA 10 आचार संहिता बरीफिंग

» संचालन की मीटिंग में सामुदायिक सहभागिता की समस्याओं पर चर्चा करें

सभी बैठकों में सामुदायिक सहभागिता एक स्थायी एजेंडा बिंदु होना चाहिए। इसमें सामुदायिक सहभागिता की गुणवत्ता, किसी भी कमी पर, मुख्य समस्याएं जिसपर समुदाय के साथ चर्चा की जानी चाहिए, और सामुदायिक प्रतिक्रिया और भागीदारी के माध्यम से उठाए गए मुद्दों का समाधान कैसे किया जाए यह शामिल है।

टूल्स: 23 IFRC आपात संचालनों में CEA के लिए SOP

» सामुदायिक सहभागिता के केंद्र बिंदु को पहचानें

भले ही सामुदायिक सहभागिता सभी की जिम्मेदारी है, इसके केंद्र बिंदु की पहचान करने से यह सुनिश्चित करने में मदद मिलती है कि इसे भुला नहीं गया है और उचित रूप से एकीकृत किया गया है। ऐसे व्यक्ति के पास सामुदायिक सहभागिता का अनुभव होना चाहिए, सेक्टर के लीड को प्रभावित करने के लिए इसे सही स्तर पर होना चाहिए, और उसके पास इस भूमिका को निभाने के लिए उपयुक्त समय होना चाहिए। आदर्श रूप से, एक समर्पित कर्मचारी सदस्य होना चाहिए।

टूल्स: 8 CEA जॉब विवरण

उन्नत जब ज्यादा क्षमता समय और संसाधन हो

» सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही पर कर्मचारी और स्वयंसेवकों को ट्रेनिंग दें

दो-दिवसीय ब्रांच स्तर ट्रेनिंग⁸⁴ या एक दिवसीय आपातकालीन-विशिष्ट ट्रेनिंग पैकेज⁸⁵ का इस्तेमाल करके सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही पर ट्रेनिंग दें।

● आंदोलन से कुछ उदाहरण

मेडागास्कर में स्वयंसेवकों को ट्रेनिंग देने से सामुदायिक स्वीकृति के लिए मदद मिलती है

जब Danish Red Cross (DRC) के समर्थन से Madagascar Red Cross Society (MRCS) ने चक्रवात प्रतिक्रिया के हिस्से के रूप में बिना किसी शर्त नकद अनुदान प्रदान किया, तब घर विजिट करने, जानकारी इकट्ठा और साझा करने और लोगों की चिंताओं, भय, अफवाहों को सुनने का काम स्थानीय स्वयंसेवकों का था। उन्हें तैयार करने के लिए, प्रोजेक्ट के उद्देश्य और लक्ष्यों के लिए और संदेश समुदाय के सदस्यों तक प्रसारित किए जाएं और कैसे संवाद करना चाहिए और सवालों का जवाब देना चाहिए इसपर टीम ने स्वयंसेवकों को ट्रेनिंग दी। सामुदायिक स्वयंसेवकों के पास स्थानीय परिवेश के बारे में जो अमूल्य जानकारी थी उससे इन संदेशों का निर्माण करने में काफी मदद मिली। इससे यह सुनिश्चित हुआ कि सामुदायिक स्वयंसेवक चयन मानदंडों के बारे में कठिन सवालों के जवाब देने सहित प्रोजेक्ट के बारे में आत्मविश्वास से और सटीक रूप से बात कर सकें। जब इस बात पर संदेह हुआ कि जैसे मुफ्त में दिए जा रहे हैं यह बात फैली तब यह गंभीर साबित हुआ। यह भी अफवाह थी कि पैसा 'गंदा' है और इसे स्वीकार करने से उनसे कुछ उम्मीद की जाएगी, दायित्व दिए जाएंगे, या इसे चुकाने की मांग की जाएगी। स्वयंसेवकों ने इन सभी चिंताओं को खुले तौर पर ध्यान से सुना और इस नकद दान के उद्देश्य के बारे में और यह क्यों मिल रहा था इसके बारे में बताया। इससे समुदाय को एक नई और असामान्य प्रथा के बारे में आश्वस्त करने में मदद मिली और प्रतिक्रिया का सुचारु संचालन सुनिश्चित हुआ। [पूरा केस स्टडी पढ़ें](#)⁸⁶।

CEA की स्थिति ने बहामास में तूफान डोरियन की प्रतिक्रिया में महत्वता लाई

Bahamas Red Cross Society (BRCS) और IFRC ने नकद एवं वाउचर सहायता देने की योजना बनाई, लेकिन आकलन के दौरान CEA, PGI, IM और केस प्रबंधन कर्मचारियों के नेतृत्व में हुए समुदायों के साथ जब परामर्श किया गया, उन्होंने पाया कि नकद देना लोगों के लिए सबसे अच्छा विकल्प नहीं है। COVID-19 की शुरुआत के साथ, कई लोगों, विशेष रूप से वृद्ध लोगों ने एटीएम मशीनों का उपयोग करने और भोजन खरीदने के लिए व्यस्त बाजारों और दुकानों में जाने पर चिंता व्यक्त की। इसके बदले संचालन में खाने का पार्सल और गरम भोजन दिया गया, जिससे जोखिम कम हुआ और लोगों की जरूरतों के अनुसार उन्हें सहायता मिली। CEA प्रतिनिधि ने यह भी सुनिश्चित किया कि समुदायों को रियल टाइम मूल्यांकन में एक जानकारी के मुख्य बिंदु के रूप में शामिल किया गया था (जिसकी योजना शुरू में किसी भी सामुदायिक दौर में करने की नहीं हुई थी), और वितरण के बाद की निगरानी के लिए समर्थन और वकालत की, जिसमें सवालों के जवाब देने के लिए PDM करने वाले स्वयंसेवकों को ट्रेनिंग देना और इंटरव्यू के दौरान साझा की गई किसी भी प्रतिक्रिया और शिकायत को सुनना और रिकॉर्ड करना भी शामिल था।



बहामास 2020 तूफान डोरियन के बाद Red Cross अबको, बहामास में समुदायों का समर्थन कर रहा है। © Robyn-Ryann Barnett/Bahamas Red Cross/IFRC

आपात आकलन के दौरान

2

सामुदायिक आवश्यकताओं, क्षमताओं और संदर्भ को समझें

नहीं तो, जोखिम है कि ऑपरेशन लोगों की जरूरतों को पूरा करने में असफल हो जाएगा, स्थानीय क्षमता को कमजोर कर देगा, या लाभ से अधिक नुकसान पहुंचाएगा⁸⁷। इससे राष्ट्रीय समाज पर विश्वसनीयता को नुकसान होगा और गलतियाँ सुधारने में समय जाएगा और संसाधनों की बर्बादी होगी।

सबसे कम स्तर पर जब क्षमता, समय और संसाधन सीमित हो

» आंतरिक और बाहरी द्वितीय डेटा रिव्यू

परभावित क्षेत्रों को लेकर राष्ट्रीय समाज के पास कौनसी जानकारी पहले से मौजूद है यह चेक करके समय और संसाधन की बचत कर, और समुदाय में आकलन की थकान कम कर। उदाहरण के लिए, पिछले कार्यक्रम या संचालन से

» त्वरित आवश्यकताएं और संदर्भ विश्लेषण

प्राप्त आभास, द्वितीय डेटा, मुख्य जानकारी वाले इंटरव्यू और स्थानीय स्वयंसेवकों के साथ बात-चीत जैसे आसान, त्वरित दृष्टिकोणों के माध्यम से जरूरतों, प्राथमिकताओं, और संदर्भ की सामान्य समझ प्राप्त कर। समुदाय के विभिन्न प्रतिनिधियों और समूहों से बात कर। सामान्य विश्लेषण में निम्नलिखित होने चाहिए:

- मुख्य जरूरतें और सहायता देने के लिए बेहतरीन तरीके
- समुदाय के लीडर कौन हैं, और उनपर विश्वास किया जा सकता है या नहीं
- मुख्य सामुदायिक समूह और संघ
- अन्य हितधारक, उदा: अन्य NGO, स्थानीय प्राधिकारी
- जनसांख्यिकी और सामुदायिक प्रोफाइल, जिसमें आजीविका, धर्म, गरीबी का स्तर, लिंग भूमिकाएं, जातीय समूह, साक्षरता स्तर, बोली जाने वाली भाषाएं और कोई भी पिछड़े या जोखिम वाले समूह शामिल हों।
- समुदाय की मुख्य क्षमताएं और ताकत और इसका उपयोग प्रतिक्रिया के समर्थन में किस तरह किया जा सकता है
- समुदाय में संचार के मुख्य चैनल, लोगों को किन जानकारियों की आवश्यकता है, और वे राष्ट्रीय समाज से प्रश्न पूछने या चिंताएँ बताने में कैसे सहज महसूस करेंगे।

टूल: 13 CEA आकलन टूल

उन्नत जब ज्यादा क्षमता समय और संसाधन हो

» गहरा संदर्भ और आवश्यकता विश्लेषण

स्थिति की अधिक गहरी समझ प्राप्त करने के लिए त्वरित आवश्यकताओं और संदर्भ विश्लेषण का विस्तार कर संदर्भ विश्लेषण पर अधिक मार्गदर्शन पाने के लिए पृष्ठ 46 देखें।

» एक अंतरएजेंसी संयुक्त आकलन पर विचार करें

बढ़ी आपात स्थितियों में, अन्य एजेंसियों के साथ संयुक्त आवश्यकताएँ और संदर्भ विश्लेषण करना मुमकिन हो सकता है। इससे समय और संसाधन की बचत, और समुदाय में आकलन की थकान कम की जा सकती है।

इंडोनेशिया में जरूरी जानकारी प्राप्त करने के लिए विभिन्न दृष्टिकोण

Palang Merah Indonesia (PMI) - Indonesian Red Cross – समुदाय को समझने और परभावी सामुदायिक सहभागिता दृष्टिकोण बनाने के लिए महत्वपूर्ण डेटा इकट्ठा करने के लिए विभिन्न दृष्टिकोणों का इस्तेमाल करता है। COVID-19 महामारी और पश्चिम सुलावेसी भूकंप प्रतिक्रिया के लिए, महिलाओं और विकलांग लोगों सहित समुदाय में जानकारी के विश्वसनीय स्रोत कौन हैं, यह समझने के लिए मूल्यांकन में परश्र शामिल किए गए थे। PMI ने COVID-19 के प्रति लोगों की अवधारणाओं के बारे में जानकारी इकट्ठा करने के लिए ऑनलाइन सर्वेक्षण का इस्तेमाल किया, जिसे उनके सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म, व्हाट्सएप और सभी समुदाय-आधारित एक्शन टीमों के माध्यम से साझा किया गया। क्योंकि सर्वेक्षण में उत्तर देने वालों से जनसांख्यिकीय डेटा भी मांगा गया था, PMI यह नोटिस कर पाए कि केवल 1 प्रतिशत प्रतिक्रियाएं 60 वर्ष से अधिक उमर के लोगों से थीं। इसपर कदम उठाने के लिए, उन्होंने वृद्ध लोगों के साथ उनकी जरूरतों के बारे में गहरी जानकारी पाने के लिए केंद्रित समूह चर्चा आयोजित की। इन चर्चाओं के माध्यम से, PMI को पता चला कि वृद्ध लोगों से जानकारी प्राप्त करने के लिए रडियो एक पसंदीदा तरीका है – वह जानकारी जो त्वरित आकलन और धारणा सर्वेक्षणों के माध्यम से छूट जाती। भूकंप प्रतिक्रिया के लिए, PMI ने अपनी स्वयं की त्वरित आवश्यकता आकलन को पूरा करने के लिए सरकार द्वारा एकत्रित की गई जानकारी का इस्तेमाल किया, क्योंकि इसमें गर्भवती महिलाएं और बच्चों जैसे विविध समूह से मिली जानकारी शामिल थी। इस सहयोग से भौगोलिक सीमाओं को पार करने में मदद मिली और विभिन्न समूहों की जरूरतों को बेहतर ढंग से समझने में मदद मिली।

सही भाषा में संचार करने से फिलीपींस में सुचारु वितरण में योगदान मिला

टाइफून मंगखुट पर प्रतिक्रिया के समय, Philippines Red Cross (PRC) ने लोगों की संचार प्राथमिकताओं को समझने के लिए आकलन में परश्र शामिल किए। जब परिणामों से पता चला कि लोग स्थानीय बोली में जानकारी प्राप्त करना पसंद करे, उन्होंने यह सुनिश्चित किया कि सारी समुदाय की मीटिंग, पोस्टर और घर-घर दौर इसी बोली में आयोजित किए जाएं। मूल्यांकन में पता चला कि इससे चयन मानदंड के लिए समुदाय की स्वीकृति और सुचारु वितरण में योगदान मिला।

IFRC और Red Cross राष्ट्रीय समाज अमेरिका में अंतर-एजेंसी आकलन का समर्थन करते हैं

वेनेजुएला के शरणार्थी और परवासियों के जानकारी और संचार आवश्यकताओं की बेहतर समझ प्राप्त करने के लिए, IFRC और Red Cross राष्ट्रीय समाज ने पंद्रह देशों में मल्टी-एक्टर, अंतर-एजेंसी आकलन में भाग लिया। आकलन में लक्षित समूहों के साथ परामर्श, प्रत्यक्ष इंटरव्यू, आभास, केंद्रित समूह चर्चाओं, ऑनलाइन स्व-प्रशासित सर्वेक्षणों और द्वितीय डेटा का मिश्रण इस्तेमाल किया गया। परिणाम से एजेंसियों को जानकारी साझा करने के टूल बनाने के लिए मिलकर काम करने में मदद मिल रही है और इसमें की गई मेहनत के दोहराव से बचने में मदद मिल रही है। [पूरी रिपोर्ट पढ़ें और सभी इस्तेमाल किए आकलन टूल्स का एक्सेस पाएं⁸⁸](#)।

पूरी पारदर्शिता और समुदाय के प्रति सम्मान के साथ आकलन करें

लोगों के साथ आदर और सम्मान के साथ व्यवहार करके, उनकी जरूरतों को खुलकर सुनकर, ईमानदारी से जवाब देकर और आगे क्या होगा उसके बारे में झूठे वादे या झूठी उम्मीद न देकर समुदाय के साथ संबंध बनाएं।

सबसे कम स्तर पर जब क्षमता, समय और संसाधन सीमित हो

» समुदाय में मुख्य हितधारकों के साथ आकलन पर चर्चा करें

समुदाय में मुख्य लोगों के साथ आकलन शुरू करने से पहले चर्चा करें, इन मुख्य लोगों में लीडर, सामुदायिक समूह और संघ के मुखिया, Red Cross Red Crescent स्वयंसेवक, और स्थानीय प्राधिकारी शामिल हैं। आकलन कैसे करना है इस पर सलाह लें और यह भी पता करें की संगठनों ने पहले से ही आकलन किया है या नहीं।

टूलस: 13 CEA आकलन टूल 17 सामुदायिक मीटिंग टूल

» राष्ट्रीय समाज का परिचय दें और आकलन का उद्देश्य बताएं

समुदाय मीटिंग आयोजित करें और राष्ट्रीय समाज के बारे में जानकारी दें, आकलन के उद्देश्य और प्रक्रिया बताएं, और आकलन पूरा होने के बाद क्या होगा बताएं, कर्मचारी और स्वयंसेवक आचार संहिता और व्यवहार बताएं, और लोग कैसे प्रश्न पूछ सकते हैं और चिंताएं व्यक्त कर सकते हैं बताएं।

टूल: 14 स्वयंसेवकों के लिए प्रश्नोत्तर शीट

» आकलन के बारे में कर्मचारी और स्वयंसेवकों को संक्षिप्त में बताएं

उद्देश्य, प्रक्रिया, और आगे क्या होगा इसके बारे में कर्मचारी और स्वयंसेवकों को संक्षिप्त में बताएं, ताकि वे सटीकता से सवालों के जवाब दे सकें और प्रतिक्रिया के बारे में अवास्तविक उम्मीद न दें। आचार संहिता, यौन शोषण और दुर्व्यवहार की रोकथाम, धोखाधड़ी और भ्रष्टाचार का विरोध, और प्रतिक्रिया और शिकायतों का प्रबंधन कैसे करें इसपर आकलन टीम(ड्राइवर/चालक सहित) को (पुनः)संक्षिप्त में बताएं।

टूल: 10 आचार संहिता सार

उन्नत जब ज्यादा क्षमता समय और संसाधन हो

» संचार और फीडबैक पर कर्मचारी और स्वयंसेवकों को ट्रेनिंग दें

आकलन टीम को अपेक्षाएं कैसे प्रबंधित करें इसके साथ अच्छे संचार कौशल और फीडबैक पर ट्रेनिंग दें। अच्छा संचार कौशल और फीडबैक प्रबंधन पर एक दिन की ट्रेनिंग⁸⁹ इस्तेमाल करें।

» बाहरी पार्टनर्स और स्थानीय प्राधिकारियों से को-ऑर्डिनेट करें

दूसर क्या कर रहे हैं, इस पर जानकारी इकट्ठा करने के लिए बाहरी समन्वय मीटिंग में भाग लें और सहयोग के क्षेत्रों को पहचानने और दोहराव से बचने के लिए आकलन योजनाओं और निष्कर्षों पर चर्चा करें। इसमें सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही समन्वय समूह में शामिल होना भी शामिल है।

» अपने आकलन निष्कर्षों और विश्लेषणों को समुदाय के साथ साझा करें

समुदाय के प्रतिनिधियों के साथ आकलन के परिणाम साझा कर और कर्ष-चेक कर की जानकारी सटीक है या नहीं और किसी भी अस्पष्ट चीज पर चर्चा कर।

टूल: 17 सामुदायिक मीटिंग टूल

● आंदोलन से कुछ उदाहरण

आकलन में मुख्य समूहों को शामिल करना भूलने से परिणाम यह हुआ कि उनकी जरूरतें पूरी नहीं हुईं

भारत में भुज में हुए भूकंप के दौरान, कर्मचारियों और स्वयंसेवकों को आवश्यकता आकलन करने के लिए गांव या शहरी समुदाय के परमुख से संपर्क करने के लिए कहा गया था। किसी भी अन्य समूहों के साथ परामर्श नहीं किया गया, और आकलन की योजना में समुदाय को शामिल नहीं किया गया था। क्योंकि सभी परमुख पुरुष थे, इससे प्रतिक्रिया में कई समूहों की जरूरतें नजरअंदाज हो गईं, जिसमें महिलाएं, पिछड़े मुस्लिम और छोटे जातीय समूह शामिल थे। एक मुख्य सीख यह मिली कि समुदाय के आकलन करने से पहले संदर्भ समझना और विविध समूहों से परामर्श करना कितना जरूरी है, ताकि उन्हें आकलन के दौरान छोड़ा नहीं जाए।

बांग्लादेश में खुले तौर पर समुदाय को सुनने से असल समस्याओं को पहचानने में मदद मिली

बांग्लादेश के कॉक्स बाज़ार में, ICRC ने COVID-19 के कारण मृतकों के परबंधन से संबंधित प्रथाओं और चुनौतियों को समझने के लिए सामुदायिक मीटिंग आयोजित कीं। इन सत्रों में मानसून के मौसम में बाढ़ के दौरान सामुदायिक दफन स्थानों को बनाए रखने में चुनौतियों पर प्रकाश डाला गया। इस जानकारी ने ICRC को बाढ़ से संबंधित बुनियादी ढांचे के मुद्दों को ठीक करने के लिए समुदायों के साथ काम करने के लिए मृतकों के सुरक्षित परबंधन के लिए सामग्री वितरित करने की अपनी मूल योजना को अपनाने के लिए प्रेरित किया।



बांग्लादेश 2012 चटगांव भूस्खलन में खोज और बचाव अभियान में लगे Bangladesh Red Crescent के स्वयंसेवक। © Bangladesh Red Crescent

योजना बनाने के दौरान

4

समुदायों और प्रमुख हितधारकों के साथ प्रतिक्रिया योजनाओं पर चर्चा करें

इससे गतिविधियाँ लोगों की ज़रूरतों को पूरा करगी, किसी भी संभावित बाधा को उजागर करगी और पहचानेगी कि समुदाय कहाँ सहायता प्रदान कर सकता है यह सुनिश्चित करके समय और संसाधनों की बचत हो सकती है।

सबसे कम स्तर पर जब क्षमता, समय और संसाधन सीमित हो

» समुदाय में मुख्य हितधारकों के साथ प्रतिक्रिया योजना पर चर्चा करें

प्रतिक्रिया की योजना पर सामुदायिक प्रतिनिधियों के साथ चर्चा कर, इसमें लीडर, समूह और संघ के मुखिया, Red Cross Red Crescent स्वयंसेवक, और स्थानीय प्राधिकारी शामिल होने चाहिए। जाँचें कि क्या गतिविधियाँ समुदाय की आवश्यकताओं और प्राथमिकताओं को पूरा करगी और इन्हें करने के सर्वोत्तम तरीकों के बारे में पूछें। यदि संभव हो, तो चर्चा कर कि संचालन के अंत में क्या होना चाहिए और समुदाय और/या अन्य हितधारक गतिविधियों को कैसे संभाल सकते हैं।

टूलस: 17 समुदाय मीटिंग टूल 20 एक्ज़िट रणनीति मार्गदर्शन

» समुदाय से पूछें कि वे क्या चाहते हैं राष्ट्रीय समाज उनके साथ किस तरह काम करे

प्रमुख सामुदायिक प्रतिनिधियों के साथ चर्चा कर कि संचालन के दौरान राष्ट्रीय समाज को समुदाय के साथ किस तरह काम करना चाहिए, जिसमें कैसे, कब और कौन सी जानकारी साझा की जानी चाहिए, फीडबैक कैसे प्रबंधित किया जाना चाहिए, और सामुदायिक भागीदारी के लिए सर्वोत्तम दृष्टिकोण शामिल हैं। फीडबैक तंत्र और अगर यौन शोषण और दुर्व्यवहार, या धोखाधड़ी और भ्रष्टाचारके बारे में शिकायतों के लिए अलग तंत्र की ज़रूरत है इसलिए योजना बनाने में समुदाय को शामिल कर। पृष्ठ 103 पर मॉड्यूल 6 देखें।

टूलस: 16 FGD मार्गदर्शिका 15 फीडबैक किट

» समुदायों में निराशा नहीं हो इसके लिए आंतरिक और बाह्य रूप से समन्वय करें

योजनाओं पर आंतरिक मीटिंग से सेक्टर योजनाएं पूरक हैं और दोहराव नहीं होगा यह सुनिश्चित करने में मदद मिलती है। समुदाय को कोई भी दावा करने से पहले वित्त या लॉजिस्टिक से जांच लें कि कोई भी उत्पाद या नकद देने की योजना मुमकिन है कि नहीं। योजना पर सरकार और अन्य प्रतिक्रियाकर्ताओं के साथ भी चर्चा की जानी चाहिए ताकि दोहराव बचा जा सके, सहयोग और सस्टेनेबिलिटी के अवसर पहचाने जा सके। इससे समुदायों को सरकारी नीतियों के विरुद्ध समर्थन प्रदान करने के वादे करने का जोखिम भी कम हो जाता है, उदाहरण के लिए, नकद-आधारित सहायता प्रदान करना जब जब सरकार ने इसके खिलाफ कोई नीति बनाई हो।

टूल: 24 सेक्टरों और भूमिकाओं के लिए CEA चेकलिस्ट

» प्रतिभागी योजना दृष्टिकोणों का इस्तेमाल करें

सामुदायिक वर्कशॉप और मीटिंग, मानव केंद्रित डिजाइन, भेद्यता क्षमता का आकलन या गतिविधियाँ जैसे रैंकिंग, निर्णय वृक्ष, मानचित्रण इत्यादि जैसे प्रतिभागी योजना दृष्टिकोणों का इस्तेमाल करें। प्रतिक्रिया की योजना में समुदाय के सभी समूहों को शामिल करें। प्रतिभागी योजना के बारे में और जानने के लिए पृष्ठ 52 देखें।

» कार्यान्वयन से पहले समुदाय के साथ योजनाएं क्रॉस-चेक करें

कार्यान्वयन से पहले अंतिम प्रतिक्रिया योजना पर चर्चा करने के लिए एक सामुदायिक बैठक आयोजित करें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि यह सामुदायिक आवश्यकताओं और अपेक्षाओं को पूरा करती है। इससे किसी भी गलतफहमी या अवास्तविक अपेक्षाओं को स्पष्ट करने, प्रश्नों का उत्तर देने और समुदाय के किसी भी योगदान पर सहमति व्यक्त करने का एक अवसर मिलता है।

टूल: 17 सामुदायिक मीटिंग टूल

● आंदोलन से कुछ उदाहरण

मोज़ाम्बिक में रिकवरी योजना के लिए समुदाय-आधारित दृष्टिकोण

Mozambique Red Cross (CVM) और IFRC ने 2019 में चक्रवात इडाई के बाद रिकवरी योजना बनाने के लिए एक समुदाय-आधारित दृष्टिकोण अपनाया। इस प्रक्रिया की शुरुआत Red Cross के परिचय के लिए समुदाय मीटिंग में से शुरू हुई, रिकवरी आकलन प्रक्रिया बताया गया, और प्रश्नों के जवाब दिए गए। स्वयंसेवकों को मल्टी-सेक्टर घरलू सर्वेक्षण करने से पहले अच्छे संचार, आचार संहिता और PSEA पर ट्रेनिंग दी गई थी। सर्वेक्षण में एकत्र किए गए डेटा को केंद्रित समूह चर्चाओं, मौसमी कैलेंडर, भेद्यता, क्षमता और खतर के मानचित्रण और ट्रांसेक्ट वॉक के माध्यम से तिरकोणित किया गया था। इसमें प्रभावित सामुदायिक सहभागिता दृष्टिकोण की योजना बनाने में मदद के लिए जानकारी एकत्रित करना भी शामिल था। तब मूल्यांकन से निष्कर्ष प्रस्तुत करने के लिए समुदाय के विभिन्न समूहों के साथ योजना वर्कशॉप की एक श्रृंखला आयोजित की गई थी। समुदाय के सदस्यों ने गतिविधियों को क्रमानुसार लगाया जिन्हें वे चाहते थे कि कार्यान्वित हो। इसके भाग के रूप में, कौनसी गतिविधियां समुदाय स्वयं कार्यान्वित कर सकते हैं, और कहां Red Cross की मदद चाहिए इसकी भी उन्होंने पहचान की। समुदाय के सदस्यों और Red Cross टीम ने गतिविधियों के लिए समयसीमा स्थापित की, यह चित्तों, सेक्टर को कलर-कोडिंग करके किया गया ताकि साक्षर या असाक्षर सभी की भागीदारी सुनिश्चित की जाए। इस चरण पर, साथ मिलकर कार्य करने के दृष्टिकोण पर चर्चा की गई, जिसमें सामुदायिक समिति (समुदाय द्वारा मतदान से और लिंग संतुलित) बनाना और फीडबैक तंत्र स्थापित करना शामिल था। इस बात पर सहमति हुई कि समिति के साथ साप्ताहिक मीटिंग होगी और पूरे समुदाय के साथ प्रति महीने। समिति को Red Cross Red Crescent मौलिक सिद्धांतों और PSEA पर ट्रेनिंग मिली थी और उन्होंने अपनी स्वयं की संदर्भ शर्तें विकसित कीं। समिति और WFP द्वारा संचालित एक टोल-फ्री टेलीफोन लाइन के माध्यम से फीडबैक साझा किया गया था। पूरा केस स्टडी पढ़ें।



चयन मानदंडों और वितरण प्रक्रियाओं पर समुदायों के साथ विचार विमर्श करके सहमति लें⁹⁰

समुदाय शायद ही जानते हैं कि सहायता एजेंसियां कैसे या क्यों चुनती हैं कि किसे सहायता मिलनी चाहिए और किसे नहीं, पृष्ठ 14 देखें। इससे समुदायों में चिंता पैदा हो सकती है और राष्ट्रीय समाज पक्षपाती या भ्रष्ट है ऐसी अवधारणा बन सकती है, जिससे कर्मचारियों और स्वयंसेवकों का सुरक्षित एक्सेस परभावित होगा।

सबसे कम स्तर पर जब क्षमता, समय और संसाधन सीमित हो

» चयन मानदंड और टारगेटिंग प्रक्रियाओं को विस्तार से बताएं

- विभिन्न चैनलों और दृष्टिकोणों का उपयोग करके प्राप्तकर्ताओं और गैर-प्राप्तकर्ताओं को चयन मानदंड व्यापक रूप से और स्पष्ट रूप से बताएं। इससे अफवाहों और चिंताओं को बढ़ने से और खतर में पड़ने से रोकने में मदद मिलती है।
- भले ही यह आसान है कि सीधे सामुदायिक लीडरों से पूछ लिया जाए कि किसे सहायता मिलनी चाहिए, लेकिन ऐसा करने से यह राष्ट्रीय समाज को भ्रष्टाचार के जोखिम में डाल देता है और सबसे जरूरतमंद लोगों तक पहुंचने में असफल रहता है। यदि टारगेटिंग समुदाय सदस्यों द्वारा की जाती है, यह जरूरी है कि सूची का सत्यापन प्रतिशत की जांच करके की जाए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि वे चयन मानदंड को पूरा करते हैं
- सहायता प्राप्तकर्ताओं की सूची सार्वजनिक तौर पर पोस्ट करने से पारदर्शिता पाने और भ्रष्टाचार पहचानने में मदद मिलती है लेकिन इसके बर में पहले समुदाय के साथ चर्चा की जानी चाहिए क्योंकि इससे लोगों पर हिंसा होने या दोषारोपण का खतरा हो सकता है।

टूल्स: 18 चयन मानदंडों के प्रति प्रतिभागी दृष्टिकोण 19 संचार मेथड मेट्रिक्स

» प्रश्नों और शिकायतों पर जवाब देने के लिए तैयार रहें

- चयन मानदंड के बारे में प्रश्नों और शिकायतों का जवाब देने के लिए एक फीडबैक तंत्र स्थापित होना चाहिए। पृष्ठ 103 पर मॉड्यूल 6 देखें
- सबसे सामान्य शिकायतें संभवतः उन लोगों की होंगी जिन्हें सहायता नहीं मिली और उन्हें लगता है उनके साथ गलत हुआ है, इसलिए ऐसी स्थितियों को जाँचने के लिए स्पष्ट प्रक्रिया रखें और शिकायतकर्ता को अंतिम निर्णय विस्तार से बताएं। किसी प्रकार की शिकायत को संभालने में असफलता से विश्वास टूटना, गुस्सा और यहां तक कि सुरक्षा घटनाएं भी हो सकती हैं।

टूल: 15 फीडबैक किट

» वितरण प्रक्रिया पर चर्चा करें

- संयुक्त प्रतिनिधियों से वितरण के लिए सर्वोत्तम दिन, समय और तरीके के बारे में पूछें।

टूल: 24 सेक्टरों और भूमिकाओं के लिए CEA चेकलिस्ट

उन्नत जब ज्यादा क्षमता समय और संसाधन हो

» समुदाय के साथ चयन मानदंड पर सहमति लें

- यदि संभव हो, समुदाय के साथ चयन मानदंड पर सहमति लें क्योंकि ऐसा हो सकता है कि किसे इसकी जरूरत है और कौन भेद्य है इसके बर में उनकी सोच अलग हो।
- व्यापक श्रेणी के समूहों से मिलें, जिसमें सहायता नहीं प्राप्त करनेवाले भी शामिल हों
- स्थानीय सत्ता संरचनाओं और सामाजिक पदानुक्रमों और वे चयन मानदंडों और टारगेटिंग पर लोगों के सुझावों को कैसे प्रभावित कर सकते हैं, को ध्यान में रखें
- हो सकता है कि समुदाय सहमत नहीं हो या वे समझे नहीं की चयन प्रक्रिया जरूरी क्यों है, इसलिए उन्हें समझाएं कि राष्ट्रीय समाज सभी को क्यों समान रूप से मदद नहीं दे सकते उदा- सीमित संसाधन

दूल: 18 चयन मानदंड के लिए प्रतिभागी दृष्टिकोण

» समुदाय आधारित टारगेटिंग का इस्तेमाल करें

- संदर्भ के आधार पर, पूरे समुदाय की सहभागिता से टारगेटिंग करना मुमकिन हो सकता है। इससे यह सुनिश्चित करने में मदद मिल सकती है कि प्रक्रिया निष्पक्ष और खुले तौर पर की गई है। हालांकि, इस विकल्प पर पहले चर्चा की जानी चाहिए और सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि इससे लोगों की सुरक्षा या गरिमा जोखिम में नहीं आएगी
- विकल्प के तौर पर, चयन मानदंड के आधार और किसे सहायता मिलनी चाहिए यह जानने के लिए विभिन्न समुदाय समूहों और प्रतिनिधियों को शामिल करें। केवल समुदाय के लीडरों पर भरोसा करने से यह अधिक सहभागी है, लेकिन फिर भी इसे कर्सिबेक करना जरूरी है
- यदि पिछड़े समूहों को चुना जा रहा है, उनसे पूछना चाहिए कि इसे कैसे किया जाए ताकि दोषारोपण या उन्हें जोखिम में डालने से बचा जा सके।

» समुदायों और मुख्य हितधारकों के साथ मिलकर वितरण प्रक्रिया की योजना बनाएं

- सामुदायिक समूहों और जिन्हें सहायता दी जानी है उनके साथ सहायता देने के लिए सबसे प्रभावी और सुरक्षित तरीकों पर चर्चा करें, चाहे यह पारंपरिक सामान हो, या नकद-आधारित सहायता
- समुदाय से वितरण संभालने के लिए मदद मांगें

दूल: 24 सेक्टरों और भूमिकाओं के लिए CEA चेकलिस्ट

● आंदोलन से कुछ उदाहरण

नाइजीरिया में नकद और वाउचर सहायता के लिए योग्यता मानदंड की सहमति के लिए प्रतिभागी दृष्टिकोण

बाढ़ प्रतिक्रिया के भाग के रूप में Nigeria Red Cross Society (NRCS) ने नकद और वाउचर सहायता (CVA) प्रबंधित करने में मदद के लिए Community Resilience Committees (CRC) स्थापित किए। CRC सदस्यों का चुनाव लोकतांत्रिक रूप से समुदाय द्वारा किया गया और उनकी भूमिकाओं और जिम्मेदारियों के लिए उन्हें ट्रेनिंग दी गई, जिसमें संचार कौशल और जवाबदेही एवं एकीकरण की महत्वता भी शामिल की गई थी। चयन मानदंड संयुक्त रूप से Red Cross और CRC के सदस्यों की सहमति से चुनी गई, और व्यापक स्वीकृति सुनिश्चित करने के लिए सामुदायिक मीटिंग भी आयोजित की गई। CRC ने मैपिंग अभ्यास किया ताकि पहचाना जा सके कि समुदाय में कौन चयन मानदंडों के अनुरूप आता है। उसके बाद सूची को सार्वजनिक रूप से टाउन हॉल में पोस्ट किया गया, जहां समुदाय के सदस्य उस सूची को देख सकते थे, और अगर चाहे तो NRCS के निःशुल्क टेलीफोन लाइन के माध्यम से सवाल खड़े कर सकते थे। CRC का भी व्यापक समुदाय को चयन मानदंड समझाना, अफवाहों को मिटाना, और शिकायतें एकत्रित करना और उनका जवाब देने में मदद करना महत्वपूर्ण था। CVA चयन मानदंड, वितरण प्रक्रिया, घर-घर दौरो और सामुदायिक मीटिंग के दौरान किस तरह से सवाल करने हैं या शिकायतें दर्ज करनी हैं इसकी जानकारी सीधे समुदाय के सदस्यों के साथ भी साझा की गई। NRCS को 134 फीडबैक टिप्पणियाँ मिलीं, जिसमें से 35 शिकायतें थीं जो उनकी ओर थीं जिन घरों को CVA नहीं मिल रही थी। ऐसे मामलों में, NRCS ने सीमित संसाधनों और सबसे कमजोर/जरूरतमंद लोगों तक पहुंचने की आवश्यकता के साथ योग्यता मानदंड के औचित्य को समझाया।

ज़ांज़ीबार में बेहतर वितरण के लिए सरल कदम

Tanzania Red Cross Society (TRCS) के ज़ांज़ीबार ब्रांच ने बाढ़ के बाद 100 घरों में गैर-खाद्य चीजों के वितरण के दौरान अच्छी सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही सुनिश्चित करने के लिए आसान, सस्ते तरीकों का इस्तेमाल किया। स्थानीय लीडरों ने सबसे ज्यादा प्रभावित घरों को चुना, लेकिन यह सत्यापित करने के लिए कि क्या वे चयन मानदंडों को पूरा करते हैं या नहीं TRCS ने उन घरों के दौरे किए और उन्हें TRCS के स्टॉप वाला कार्ड दिया जिसपर ब्रांच समन्वयक के हस्ताक्षर भी थे। फिर TRCS ने चयन मानदंड, वितरण की तारीख, स्थान, और सामुदायिक बैठकों, घरलू दौरे और मेगाफोन के माध्यम से परश्रों के लिए ब्रांच से कैसे संपर्क करें। वितरण के दिन, लोगों को क्या मिलेगा और उसकी मात्रा क्या होगी इस विवरण के साथ फ्लिपचार्ट शीट रखी गई थी और एक हेल्पडेस्क बनाया गया था ताकि लोग अपना फीडबैक जमा कर सकें और स्वयंसेवक से बात कर सकें।

6

प्रतिक्रिया योजनाओं और बजट में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही गतिविधियाँ और संकेतक शामिल कर

अगर सामुदायिक सहभागिता कि योजना और बजट में शामिल नहीं किया जाता है इसकी बहुत बड़ी संभावना है कि जल्दबाजी और प्रतिक्रिया देने के दबाव में इसे छोड़ दिया जाएगा।

सबसे कम स्तर पर जब क्षमता, समय और संसाधन सीमित हो

» सामुदायिक सहभागिता दृष्टिकोण की योजना पूर्ण संचालन टीम के साथ बनाएं

इससे यह सुनिश्चित किया जा सकेगा कि सभी सामुदायिक सहभागिता कैसे लानी है और अपने सेक्टर की जिम्मेदारियां क्या हैं यह समझ सकेंगे। यह विशेष रूप से फीडबैक तंत्र के लिए बहुत महत्वपूर्ण है क्योंकि सभी सेक्टरों के पास निभाने के लिए अपनी जिम्मेदारियां होंगी और फीडबैक के अनुसार वे बदलाव ला सकेंगे, इसलिए कर्मचारी और परबंधन से बाय-इन जरूरी है। फीडबैक कैसे साझा किया जाएगा, आंतरिक रूप से चर्चा की जाएगी और उस पर कार्रवाई कैसे की जाएगी, इसके लिए एक स्पष्ट योजना विकसित कर।

टूलस: 22 CEA आपातकालीन योजना बनाना 24 सेक्टर और भूमिकाओं के लिए CEA चेकलिस्ट

» प्रतिक्रिया योजना और बजट में सामुदायिक सहभागिता गतिविधियाँ और संकेतक शामिल करें

प्रतिक्रिया योजना विवरण और गतिविधि कि योजना बनाते समय यह बताएं कि समुदाय के साथ जानकारी कैसे साझा की जाएगी, भागीदारी को कैसे बढ़ावा मिलेगा और फीडबैक कैसे प्रबंधित किए जाएंगे। इन सभी को प्रबंधित करने के लिए संकेतक, और बजट में फंडिंग शामिल किया जाना चाहिए।

टूल: 7 CEA M&E टूल

● आंदोलन से कुछ उदाहरण

Red Cross Red Crescent के आपातकालीन योजनों के निम्न कुछ उदाहरण हैं जहां सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को अच्छी तरह एकीकृत किया गया।

लेसोथो तूफान आपदा राहत आपातकालीन निधि (DREF) अपील

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

बहामास तूफान डोरियन आपातकालीन अपील

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

संचालनों के लिए सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही संकेतक

(और विकल्पों के लिए टूल 7 CEA M&E टूल देखें)

यह संभावित संचालन संकेतकों का मेनू है। इनमें से सभी संकेतकों का इस्तेमाल करना जरूरी नहीं है, लेकिन कुछ को शामिल करना महत्वपूर्ण है जो समुदाय के सदस्यों की नज़र से परगति पर निगरानी करते हैं। समुदाय के सदस्यों से इकट्ठा किए डेटा को लिंग, उम्र और दिव्यांगता (कम से कम) के आधार पर अलग-अलग किया जाना चाहिए ताकि विशेष समूहों को शामिल करते समय किसी भी अंतर को पहचाना जा सके।

सामुदायिक सहभागिता गतिविधियों की निगरानी कर

- # / % संचालन पर कार्य करने वाले कर्मचारी और स्वयंसेवक जिन्हें सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के बारे में संक्षिप्त में बताया गया है
- आवश्यकता आकलन द्वारा यह संचालन सूचित किया जाता है
- संदर्भ विश्लेषण द्वारा यह संचालन सूचित किया जाता है
- # विभिन्न सामुदायिक समूह और प्रतिनिधियों के साथ प्रति भौगोलिक स्थान के अनुसार प्रतिक्रिया योजनाओं पर परामर्श किया गया
- # और तरीकों का प्रकार जो समुदायों के साथ संचालन में क्या हो रहा है इसकी जानकारी साझा करने के लिए स्थापित किया जाता है, यदि इनका उपयोग किया जा रहा है तो चयन मानदंड भी शामिल हैं
- संचालन के प्रबंधन में और मार्गदर्शन में # सामुदायिक भागीदारी के लिए अवसर
- # और तरीकों का प्रकार जो समुदाय से फीडबैक एकत्रित करने के लिए स्थापित है
- # संचालन निर्णय जो समुदाय के फीडबैक के आधार पर लिए गए

समुदाय के प्रति संचालन की जवाबदेही के स्तर की देखरेख कर⁹¹

- % समुदाय सदस्य यह महसूस करते हैं कि संचालन द्वारा मिली सहायता वर्तमान में उनकी ज्यादातर महत्वपूर्ण जरूरतों को कवर करता है
- % समुदाय सदस्य जो संचालन के कर्मचारियों और स्वयंसेवकों से सम्मानजनक व्यवहार महसूस करते हैं
- % समुदाय सदस्य जो यह मानते हैं कि संचालन ने योजनाओं और गतिविधियों के बारे में अच्छी तरह संचार किया है
- % समुदाय सदस्य जिन्हें लगता है कि संचालन की योजना बनाते समय और निर्णय के समय में उनके विचारों को सुना गया है
- % समुदाय सदस्य जिन्हें पता है कि किसे सहायता मिलेगी और किसे नहीं इसका निर्णय संचालन ने कैसे लिया
- % समुदाय सदस्य, जिसमें पिछड़े और जोखिम वाले वर्ग भी शामिल हैं, जिन्हें पता है कि संचालन के बारे में फीडबैक या शिकायत कैसे दर्ज किया जाना चाहिए
- % लोग जिन्हें संचालन के बारे में उनके दिए फीडबैक पर प्रतिक्रिया मिली है

कार्यान्वयन के दौरान

7 विभिन्न समूहों के लिए सर्वोत्तम तरीकों का उपयोग करते हुए, समुदाय के साथ प्रतिक्रिया के बारे में नियमित रूप से जानकारी साझा कर

समुदायों के साथ प्रतिक्रिया के बारे में जानकारी साझा नहीं करने से अफवाहें फैल सकती हैं, अवास्तविक अपेक्षाएं बन सकती हैं, और राष्ट्रीय समाज और समुदाय के बीच भरोसा टूट सकता है।

सबसे कम स्तर पर जब क्षमता, समय और संसाधन सीमित हो

» प्रतिक्रिया के बारे में कई चैनलों के माध्यम से जानकारी साझा करते रहें

संचालन योजनाओं, प्रगति, गतिविधियों, चयन मानदंडों और वितरण प्रक्रियाओं, देरी और चुनौतियों, और लोगों के अधिकारों और हक के बारे में व्यवस्थित रूप से जानकारी साझा कर। फीडबैक तंत्र और किसी भी सामुदायिक भागीदारी के अवसरों का प्रचार कर। एक से अधिक संचार चैनलों का उपयोग कर, क्योंकि एक चैनल के माध्यम से सभी तक जानकारी नहीं पहुंच सकती, और सुनिश्चित कर के जानकारी स्पष्ट, आसान और स्थानीय भाषा में है। सुनिश्चित कर कि सामुदायिक स्वयंसेवक भी सूचित रहें ताकि वे समुदाय के साथ सटीक और सही जानकारी साझा कर सकें। अधिक विस्तृत मार्गदर्शन के लिए कार्यक्रम मॉड्यूल में पृष्ठ 61 देखें।

टूलस: 19 संचार मेथड मेट्रिक्स 14 स्वयंसेवकों के लिए प्रश्नोत्तर शीट

» प्रतिक्रिया के समापन पर और समर्थन के अन्य स्रोत स्पष्ट रूप से संवाद करें

संचालन के समापन पर इन बातों को स्पष्ट रूप से बताएं - समुदाय को क्या सौंपा जाएगा, किसी समस्या के मामले में समुदाय को किससे संपर्क करना है और चल रहे समर्थन के स्रोत या रफरल। कर्मचारियों और स्वयंसेवकों को भी सूचित रखा जाना चाहिए, ताकि वे समुदाय के प्रश्नों का सटीकता से उत्तर दे सकें। बिना चेतावनी या सूचना के संचालन समाप्त करने से राष्ट्रीय समाज और समुदाय के बीच के संबंध में दरार आ सकती है।

टूल: 20 एक्जिट रणनीति मार्गदर्शिका

उन्नत जब ज्यादा क्षमता समय और संसाधन हो

» संचार दृष्टिकोणों को टेस्ट और रिव्यू करें

नियमित तौर पर जाँचें कि संचालन में सबसे ज्यादा विश्वसनीय और वरीय चैनल, दृष्टिकोण, और भाषाओं का इस्तेमाल किया जा रहा है। ताकि विभिन्न समूहों तक पहुँचा जा सके और साझा की गई जानकारी उन्हें प्राप्त हुई है, उन्होंने समझी है और उनके काम की है यह सुनिश्चित किया जा सके। जैसे-जैसे आपात स्थिति का प्रभाव बदलता जाएगा और स्थिति ठीक होगी उसके अनुसार संचार दृष्टिकोणों को अपनाना आवश्यक होगा।

टूलस: 7 CEA M&E टूल 19 संचार मेथड मेट्रिक्स

Bangladesh Red Crescent Society ने संचार में COVID-19 बाधाओं को दूर किया

पारंपरिक तौर पर Bangladesh Red Crescent Society (BDRCS) समुदाय के साथ बात करने के लिए व्यक्तिगत (आमने-सामने बैठकर) तरीकों का इस्तेमाल करती थी। हालांकि, जब COVID-19 के कारण ऐसा करना मुश्किल हो रहा था राष्ट्रीय समाज यहाँ सोशल मीडिया का इस्तेमाल बढ़ाने के लिए मजबूर हुए। राष्ट्रीय समाज ने सोशल मीडिया के अकाउंट पर आनेवाले कमेंट्स पर निगरानी रखी ताकि वे लोगों की विशिष्ट चिंताएं समझ पाएं और उनके सवालों के जवाब सोशल मीडिया पर पोस्ट करके दिए गए। उदाहरण के लिए, जब BDRCS ने फेसबुक पर टीकाकरण कैंपेन की घोषणा की, लोगों के मन में रजिस्ट्रेशन और योग्यता मानदंडों को लेकर कई सवाल आए, इसलिए सभी जानकारियों के साथ और एक पोस्ट बनाया गया जिसमें सभी प्रश्नों के उत्तर दिए गए थे। सार्वजनिक तौर पर साझा करने से पहले, BDRCS और IFRC कर्मचारियों, स्वयंसेवकों, और उनके परिवार एवं मित्रों को यह पोस्ट और संदेश भेजा गया। ताकि जांचा जा सके की यह समझने में आसान है और आवश्यकता पड़ने पर बदलाव किए जा सकते हैं। BDRCS का फेसबुक पेज महामारी पर जानकारी का एक 'फेसबुक सत्यापित' स्रोत है, जिसमें प्रत्येक पोस्ट की औसत पहुंच 87,372 लोगों तक है। पोस्ट में लोगों को टीकाकरण के लिए रजिस्टर करने और जानकारी प्रदान करने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए टेक्स्ट, एनीमेशन वाले इमेज, विशेषज्ञों के साथ फेसबुक लाइव सेशन और अन्य वीडियो शामिल हैं। जनता से प्राप्त प्रश्नों का या तो उत्तर दिया गया या बांग्लादेश सरकार के टीकाकरण हॉटलाइन नंबर पर भेजा गया।

मलावी में अच्छे संचार के कारण सामुदायिक लीडरों द्वारा हो रहे भ्रष्टाचार से निपटने में मदद मिलती है

रजिलियंस कार्यक्रम के लिए केंद्रित समूह चर्चा के दौरान, Malawi Red Cross Society (MRCS) को यह सूचित किया गया कि समुदाय के लीडर वितरण सूचियों पर नाम बदल रहे हैं, जो मलावी में शिकायत करने की सांस्कृतिक अनिच्छा से और भी बदतर हो गया था। इसलिए चक्रवात प्रतिक्रिया के भाग के रूप में, राष्ट्रीय समाज ने इस प्रथा को रोकने के लिए तीन सरल उपाय लागू किए:

1. स्वयंसेवकों को सामुदायिक सहभागिता के दृष्टिकोणों पर ट्रेनिंग दी गई, ट्रेनिंग में लोगों के अधिकार, लोगों के साथ कौनसी जानकारी साझा की जानी चाहिए और फीडबैक कैसे लेना है और उसपर जवाब देना है यह भी शामिल किया गया था
2. प्रतिक्रिया के उद्देश्य बताने के लिए जागरूकता सेशन आयोजित किए गए, किसे सहायता मिलेगी, कौनसी वस्तुएं वितरित होंगी और कैसे गोपनीय रूप से लोग शिकायतें और चिंताएं बता सकते हैं यह सारी जानकारी बताई गई। यह जानकारी स्वयंसेवकों द्वारा प्रत्येक टेंट में जाकर भी बताई गई
3. फीडबैक और शिकायत सिस्टम भी स्थापित किए गए। जैसे- सुझाव बॉक्स, टेलीफोन लाइन और स्वयंसेवकों के साथ सीधे बात करके। सभी वितरणों में हेल्प डेस्क भी स्थापित किए गए थे ताकि उस दिन किसी भी समस्या को तुरंत देखा और हल किया जाए।

यह सुनिश्चित करके कि लोग अपने अधिकारों और हकदारियों को जानते हैं और वे कैसे सुरक्षित और गोपनीय रूप से शिकायत दर्ज कर सकते हैं, MRCS समुदाय के लीडरों द्वारा भ्रष्टाचार या धमकी के कई मामलों को रोकने में सक्षम था। सभी स्वयंसेवकों को ट्रेनिंग देने के साथ-साथ, MRCS अब समुदाय के लीडरों को भी जानकारी दे रहा है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि वे MRCS के जनादेश और भ्रष्टाचार के प्रति शून्य-सहिष्णुता दृष्टिकोण को समझ सकें। पूरा केस स्टडी पढ़ें³²।

प्रतिक्रिया के बारे में निर्णय लेने में सामुदायिक भागीदारी का समर्थन करें

भागीदारी यह सुनिश्चित करके बेहतर संचालन की ओर ले जाती है कि समुदाय और राष्ट्रीय समाज किसी भी उत्पन्न होने वाली समस्या को दूर करने के लिए मिलकर काम करे। समुदाय को शामिल नहीं करने से टॉप-डाउन दृष्टिकोण, अविश्वास, और संभावित सुरक्षा और पहुँच की समस्या हो सकती है।

सबसे कम स्तर पर जब क्षमता, समय और संसाधन सीमित हो

» मुख्य निर्णय लेने में समुदाय को शामिल करें

संचालन के बार में मुख्य निर्णयों में समुदाय को शामिल करने के लिए नियमित सामुदायिक मीटिंग या केंद्रित समूह चर्चा जैसे दृष्टिकोण स्थापित कर। पुरुषों, महिलाओं और किसी भी पिछड़े समूह सहित समुदाय के प्रतिनिधि वर्ग से परामर्श लें। उदाहरण के लिए, गतिविधियों का कार्यान्वयन कैसे किया जाना चाहिए इसपर सुझाव मांगें, किसी भी कंस्ट्रक्शन के लिए स्थान और डिजाइन पर चर्चा कर, चयन मानदंडों और टार्गेटिंग प्राप्तकर्ताओं के बार में राय लें, गतिविधि जारी रखी जानी चाहिए या हटा दिया जाना चाहिए इसपर निर्णय, और फीडबैक द्वारा उठाए गए मुद्दों पर कैसे जवाब देना है। अधिक मार्गदर्शन के लिए कार्यक्रम मॉड्यूल में पृष्ठ 64 देखें।

टूल: 16 CEA FGD टूल 17 सामुदायिक मीटिंग टूल

उन्नत जब ज्यादा क्षमता समय और संसाधन हो

» संचालन के प्रबंधन एवं संचालन में सक्रिय सामुदायिक भागीदारी सक्षम करें, जहां समुदाय के नेतृत्व में गतिविधियां और समाधान किए जाएं

निर्णय लेने की जिम्मेदारी समुदायों को सौंपने के लिए तंत्र स्थापित कर। उदाहरण के लिए समुदायिक समितियों के माध्यम से या समुदाय के नेतृत्व में बने एक्शन योजना का समर्थन करके। वर्तमान में चल रहे संचालन समस्याओं पर चर्चा कर और मुख्य निर्णय लेने के लिए समुदाय की राय जानें। समिति पर विश्वास किया जा सकता है कि नहीं और वे समुदाय और राष्ट्रीय समाज को मिलाने में कैसे भूमिका निभा रहे हैं यह जाँचें। सामुदायिक भागीदारी पर अधिक जानकारी के लिए पृष्ठ 64 देखें और महामारी प्रतिक्रिया के दौरान समुदाय के नेतृत्व आधारित समाधान पर अधिक जानने के लिए पृष्ठ 122 देखें।

» समुदायों के साथ एक्जिट की योजना बनाएं

संचालन समाप्त होने के बाद क्या होना चाहिए, इस पर चर्चा करने के लिए समुदाय के प्रतिनिधियों और सदस्यों के साथ योजना मीटिंग आयोजित कर और एक एक्जिट योजना पर सहमति लें।

टूल: 20 एक्जिट रणनीति मार्गदर्शिका

इंडोनेशिया में समुदाय आधारित एक्शन टीमों अपनी स्वयं की COVID-19 प्रतिक्रिया गतिविधियों की योजना बनाती हैं

Palang Merah Indonesia (PMI) जो Indonesian Red Cross है समुदाय में नियमित तौर पर समुदाय आधारित एक्शन टीम (CBAT) के माध्यम से कार्य करते हैं। इन स्वयंसेवकों के समूह को आपदा के पहले प्रतिक्रियाकर्ता के रूप में ट्रेनिंग दी जाती है और ये समूह राष्ट्रीय समाज और व्यापक समूह के बीच लिंक के रूप में कार्य करते हैं। COVID-19 के प्रति प्रतिक्रिया का स्वयं नेतृत्व करने के लिए समुदायों को सहायता करने के लिए, PMI ने CBAT टीमों को फंडिंग दी, जिसका उपयोग वे अपनी समुदाय की विशिष्ट जरूरतों के अनुसार कर सकते थे। PMI ने एक गतिविधियों की लंबी सूची परदान की जिसमें पैसों का इस्तेमाल किया जा सकता था, इस सूची में संपर्क ट्रेसिंग, स्वास्थ्य प्रचार, मास्क और हैन्डवॉश स्टेशन बनाना, किटाणुरहित या निगरानी (सर्विलियंस) शामिल था। लेकिन पैसों का इस्तेमाल कैसे करना है इसकी पूरी जिम्मेदारी समुदाय पर थी। CBAT टीमों को जूम और व्हाट्सएप के माध्यम से ऑनलाइन ओरिएंटेशन और ट्रेनिंग मिली, जिसमें अनुदान, बजट और निगरानी, और COVID-19 की रोकथाम पर मार्गदर्शन शामिल किया गया था। प्रतिक्रिया में पूर्ण सामुदायिक भागीदारी सुनिश्चित करने के लिए, PMI ने CBAT के सदस्यों को भी ट्रेनिंग दी जिसमें लोगों के राय, सुझाव, और शिकायतों को कैसे लेना है, और अनुदान का उपयोग कैसे किया जा रहा है शामिल किया गया।

लीबिया में वितरण की योजना और परबंधन के लिए स्थानीय क्षमता का उपयोग किया गया

तिरपोली, लीबिया में एक ICRC टिकाऊ वापसी कार्यक्रम (ड्यूबल रिटर्न प्रोग्राम) ने आवश्यक घरलू वस्तुओं के वितरण की योजना बनाने और उसकी निगरानी करने में मदद करने के लिए सामुदायिक कार्य समूह (CWG) बनाए। CWG उद्देश्य के बर में पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए घरों के रजिस्ट्रेशन कराने के दौरान संदर्भ की शर्तों के विवरण के साथ पत्रक वितरित किया गया था और लोगों को स्वयं को नामांकित करने के लिए कहा गया था। ICRC ने CWG की मीटिंग के माध्यम से आकलन के निष्कर्ष साझा किए और एक्शन योजना पर चर्चा की। CWG द्वारा वितरण की सभी लॉजिस्टिक व्यवस्थाओं का परबंधन किया गया, जिसमें समुदाय को संगठित करना और अपेक्षाओं को परबंधित करने में मदद करना शामिल था। उन्होंने समुदाय के सदस्यों तक पहुंचने, फोडबैक जमा करने और अफवाहों को मिटाने के लिए भी टीम का समर्थन किया। इसमें मुख्य सीख यह मिली थी कि अच्छे संचार और CWG के साथ मिलकर काम करने से सकारात्मक परभाव यह हुआ कि ICRC के स्तर की स्वीकृति प्राप्त हुई। समुदाय के सदस्यों ने भी इस बात की परशांसा की कि संगठन प्रतिबंधों और हस्तक्षेपों को लेकर ईमानदार था। कार्यक्रम की शुरुआत से ही समुदाय के विभिन्न समूहों की अच्छी समझ सुनिश्चित करते हुए आकलन समय के दौरान CWG की स्थापना करना मिले सुधार के सुझावों में शामिल था।



लीबिया 2012 एक मिशन के दौरान ICRC का एक प्रतिनिधि जरूरतों का अंदाजा लगाने के लिए आंतरिक रूप से विस्थापित परिवार से मिल रहा है। © ICRC

सामुदायिक फीडबैक सुनें और प्रतिक्रिया का मार्गदर्शन करने के लिए इसका उपयोग कर

संचालन से लोगों की ज़रूरतें पूरी हो रही हैं या नहीं और कहां सुधार की ज़रूरत है यह समझने के लिए सामुदायिक फीडबैक बहुत महत्वपूर्ण है। भले ही औपचारिक फीडबैक तंत्र स्थापित हो या न हो, समुदाय के सदस्यों के पास परेश, चिंताएं, और सुझाव होंगे ही, इसलिए फीडबैक परबन्धित करने का कोई तरीका होना बहुत ज़रूरी है नहीं तो ऐसा नहीं करने से निराशा और अविश्वास की भावना जन्म ले सकती है।

सबसे कम स्तर पर जब क्षमता, समय और संसाधन सीमित हो

» आसान सामुदायिक फीडबैक तंत्र स्थापित करें और उसे कायम रखें

कम से कम, तंत्र निम्न आवश्यकताएं पूरी करनी चाहिए:

- फीडबैक एकत्रित करने के लिए कम से कम दो चैनल होने चाहिए, उदाहरण: स्वयंसेवकों से आमने-सामने बात करके या सामुदायिक प्रतिनिधियों के द्वारा
- समुदाय में हर किसी को फीडबैक तंत्र के बारे में पता होना चाहिए और पुरुष, महिलाएं, लड़के, लड़कियां और कोई भी पिछड़े या जोखिम वाले समूह सहित सभी को इसका उपयोग करने में सुरक्षित और सहज महसूस होना चाहिए।
- फीडबैक रिकार्ड करने का तरीका उपलब्ध होना चाहिए, जैसे एक्सेल स्प्रेडशीट, और किन मुद्दों पर जवाब नहीं दिया गया है इसे ट्रैक किया जाना चाहिए
- समुदाय के सदस्यों को अपने दिए फीडबैक का जवाब पाना ज़रूरी है
- फीडबैक पर क्या कदम लेने हैं इसपर प्रतिक्रिया टीम मीटिंग में चर्चा होनी चाहिए
- राष्ट्रीय समाज के अधिकार क्षेत्र से बाहर आने वाले मुद्दों को अन्य संगठनों, सरकार और पार्टनर्स के पास भेजा जाना चाहिए
- सभी कर्मचारियों और स्वयंसेवकों को यह समझने की आवश्यकता है कि फीडबैक तंत्र कैसे काम करता है और इसका समर्थन करने में उनकी भूमिका और जिम्मेदारी क्या है
- तंत्र को यौन शोषण और दुर्व्यवहार, भ्रष्टाचार, या सुरक्षा मुद्दे जैसे संवेदनशील फीडबैक को सुरक्षित रूप से संभालने में सक्षम होना चाहिए
- पता लगाएं कि फीडबैक समुदाय के व्यापक वर्ग से आ रहा है या नहीं और कोई भी तंत्र का उपयोग करने में वंचित महसूस नहीं कर रहा है।

मॉड्यूल 6, पृष्ठ 103 में फीडबैक तंत्र पर विस्तृत मार्गदर्शन दिया गया है।

टूल्स: 15 फीडबैक किट 24 सेक्टर और भूमिकाओं के लिए CEA चेकलिस्ट 7 CEA M&E टूल 16 FGD मार्गदर्शिका

» संचालन लोगों की ज़रूरतों को पूरा कर रहा है और सबसे अधिक जोखिम वाले लोगों तक पहुंच रहा है इसकी जांच कर

संचालन से लोगों की ज़रूरतें पूरी हो रही हैं या नहीं, सबसे अधिक जोखिम वाले समूहों तक पहुंचा जा रहा है या नहीं, और सही तरीके से सहायता प्रदान की जा रही है या नहीं इसकी सक्रिय रूप से जांचें कर। औपचारिक निगरानी प्रक्रिया से यह जानकारी एकत्रित की जा सकती है, और सामुदायिक मीटिंग, प्रतिनिधियों की मीटिंग, या विभिन्न समूहों के साथ केंद्रित समूह चर्चाओं के माध्यम से अनौपचारिक रूप से यह जानकारी मिल सकती है।

टूल्स: 7 CEA M&E टूल 16 FGD मार्गदर्शिका 24 सेक्टर और भूमिकाओं के लिए CEA चेकलिस्ट

» कोई भी अनपेक्षित नकारात्मक परिणाम भाँपने के लिए संचालन की निगरानी करें

व्यापक समुदाय में प्रतिक्रिया के प्रभाव की निगरानी कर ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कोई अनपेक्षित नकारात्मक परिणाम न हो जो लोगों को नुकसान पहुंचा सकता हो। उदाहरण के लिए, चयन मानदंड प्रक्रियाओं के माध्यम से पिछड़े वर्ग को अधिक जोखिम में डालना या खाद्य वितरण के माध्यम से स्थानीय बाजारों को अस्थिर करना।

» फीडबैक और निगरानी डेटा के अनुसार जरूरी कदम उठाएं और प्रतिक्रिया के मार्गदर्शन के अनुसार इस्तेमाल कर

कर्मचारी, स्वयंसेवक, और प्रबंधन मीटिंग में स्थायी एजेंडा के रूप में सामुदायिक फीडबैक और निगरानी डेटा पर चर्चा कर। साथ ही इस बात पर चर्चा करने के लिए पर्याप्त समय दें कि समुदाय द्वारा उठाए गए मुद्दों पर कारवाई करने के लिए संचालन को कैसे समायोजित किया जाना चाहिए।

टूलस: 15 फीडबैक किट

उन्नत जब ज्यादा क्षमता समय और संसाधन हो

» फीडबैक तंत्र रिव्यू करें और सुधार लाएं

विभिन्न समूहों तक फीडबैक तंत्र की पहुँच और उसपर विश्वास पर फीडबैक जमा करने के लिए केंद्रित समूह चर्चा आयोजित कर और इस बात पर चर्चा कर कि तंत्र में सुधार कैसे लाया जा सकता है, उदाहरण के लिए अतिरिक्त चैनल जोड़कर या जवाब देने में लग रहे समय को कम करके। यह रिव्यू कर की फीडबैक पर आंतरिक रूप से क्या कदम लिए जा रहे हैं और समन्वय मीटिंग में फीडबैक का उपयोग कैसे मजबूत बनाया जाए इसपर चर्चा कर।

टूलस: 15 फीडबैक किट 7 CEA M&E टूल 16 FGD मार्गदर्शिका

» सामुदायिक फीडबैक के संदर्भ में बाहरी पार्टनर्स के साथ को-ऑर्डिनेट करें

फीडबैक की जानकारी, रिपोर्ट और/या गैर-संवेदनशील फीडबैक डेटा अन्य मानवीय हितधारकों के साथ ईमेल द्वारा या समन्वय मीटिंग के माध्यम से नियमित तौर पर साझा कर। जब आवश्यक हो, सामुदायिक फीडबैक में उठाए गए व्यापक मुद्दों के समाधान के लिए सामूहिक कारवाई के लिए समन्वय या द्विपक्षीय बैठकों की वकालत कर।

टूलस: 24 सेक्टरों और भूमिकाओं के लिए CEA चेकलिस्ट

» सामुदायिक सहभागिता दृष्टिकोणों की प्रभावशीलता की निगरानी करें

जाँचें कि सामुदायिक सहभागिता दृष्टिकोण अच्छी तरह काम कर रहे हैं और समुदाय के सभी समूह को मिल रही जानकारी, अपनी भागीदारी और संचालन से हो रहे उनपर प्रभाव की गुणवत्ता से संतुष्ट हैं - और आवश्यकता पड़ने पर बदलाव किए जा रहे हैं।

टूलस: 7 CEA M&E टूल

» सामुदायिक फीडबैक का उपयोग कैसे किया जाना चाहिए इसके केस स्टडी इकट्ठा करें

उन उदाहरणों को लें जहाँ कार्यक्रमों में बदलाव किए गए और सामुदायिक फीडबैक के कारण प्रभाव में सुधार आया।

टूलस: 12 CEA केस स्टडी टेम्पलेट

Bahamas Red Cross ने तूफान प्रतिक्रिया के लिए एक हॉटलाइन स्थापित की

IFRC के समर्थन से Bahamas Red Cross Society (BRCS), ने तूफान डोरियन की प्रतिक्रिया के हिस्से के रूप में फीडबैक का जवाब देने के लिए एक टोल-फ्री, नामरहित और गोपनीय टेलीफोन हॉटलाइन की स्थापना की। हॉटलाइन सोमवार से शुक्रवार सुबह 9:30 से शाम 4 बजे तक खुली होती है और अंग्रेजी और किर्योल में तीन कर्मचारियों द्वारा संचालित की जाती है। पहले-पहले, इस हॉटलाइन की स्थापना तूफान और उसकी प्रतिक्रिया के हिस्से के रूप में वितरित की गई परीपेड वीजा कार्ड संबंधित समस्याओं का जवाब देने के लिए की गई और BRCS और IFRC कर्मचारियों द्वारा रखे गए कई मोबाइल फोन पर संचालित की गई। हालाँकि, यह लाइन इतनी लोकप्रिय साबित हुई कि इसे एक टोल फ्री हॉटलाइन में अपग्रेड कर दिया गया, जो एक साथ कई कॉल प्राप्त कर सकती थी ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कोई भी कॉल न छूटे। इस हॉटलाइन का उद्देश्य कॉल के ही दौरान प्रत्येक समस्या को हल करना है और इसके समर्थन के लिए कई उपाय किया गए हैं, जिसमें हॉटलाइन के संचालकों की ट्रेनिंग, मानक संचालन प्रक्रिया का निर्माण, कार्यक्रम कर्मचारियों की ओर से हॉटलाइन अधिकारियों को ब्रीफिंग और पर्यटन देना, और प्रश्नोत्तर बनाना और नियमित तौर पर उसे अपडेट करना शामिल है। सभी फीडबैक ट्रैक और उनका विश्लेषण किया गया यह सुनिश्चित करने के लिए, BRCS ने फीडबैक दस्तावेजीकृत करने के लिए एक्सेल और कोबो टूलबॉक्स जैसे कई अलग तरीके आजमाएँ, लेकिन अंतिम में उन्होंने पाया कि डिजिटल फीडबैक फॉर्म ही सबसे बढ़ियाँ हैं क्योंकि भले ही कोई भी चैनल इस्तेमाल किया गया हो, उसमें एक जगह पर फीडबैक लॉग किया जा सकता था। अन्य अच्छी प्रथाओं में फीडबैक के लिए स्पष्ट आंतरिक और बाहरी-रफरल पाथवे बनाना शामिल है ऐसे फीडबैक जिसका तुरंत जवाब नहीं दिया जा सकता है और संवेदनशील फीडबैक संग्रहीत करने के लिए अलग डेटाबेस होते हैं, जिसे बाद में PGI कर्मचारियों द्वारा नियंत्रित किया जाता है। सभी फीडबैक का विश्लेषण किया जाता है और डेटाबेस में दर्ज किया जाता है जिसे जनता द्वारा भी देखा जा सकता है। फीडबैक रिपोर्ट आंतरिक तौर पर साझा किए जाते हैं और उनपर समन्वय मीटिंग और उसके बाद होने वाली सामुदायिक मीटिंग, और केंद्रित समूह चर्चा में विचार-विमर्श किया जाता है। टूल्स और सीख सहित पूरी केस स्टडी⁹³ पढ़ें।

कांगो लोकतांत्रिक गणराज्य (DRC) में इबोला प्रतिक्रिया में सुधार लाने के लिए समुदाय की राय को सुनना

रोग नियंत्रण के लिए US केंद्र के समर्थन के साथ, DRC Red Cross और IFRC ने पूर्वी कांगो में इबोला संचालन के संबंध में व्यवस्थित रूप से सामुदायिक फीडबैक इकट्ठा करने, विश्लेषण करने और उसपर कार्रवाई करने के लिए एक सिस्टम की स्थापना की। घर-घर दौरों और सामुदायिक मीटिंग के दौरान स्वयंसेवकों ने पाया कि कुछ चिंताएँ, अफवाहें, और पेपर फॉर्म को लेकर लोगों के कुछ सवाल हैं। फीडबैक डेटा की कोडिंग और विश्लेषण स्थानीय तौर पर होती है और रणनीतिक चर्चाओं और निर्णयों को सूचित करने के लिए स्थानीय सरकार के नेतृत्व वाले जोखिम संचार कमीशन, इबोला प्रतिक्रिया के लीडरों और साथ ही क्षेत्रीय और वैश्विक पार्टनर्स को भेजी जाती है। इबोला प्रतिक्रिया के अंत तक, 800 से अधिक Red Cross के स्वयंसेवकों ने 1 मिलियन से भी ज्यादा फीडबैक टिप्पणियाँ जमा की। फीडबैक डेटा की मदद से Red Cross संचालन समुदाय की चिंताओं और सुझावों पर उसी समय कार्रवाई कर पाए, जिससे स्वास्थ्य हस्तक्षेपों के लिए विश्वास और स्वीकृति का निर्माण हुआ। उदाहरण के लिए, परिवार के सदस्यों का यह कहना था कि उन्हें यह देखकर पुष्टि करनी है कि उनके पिर्यजन ही लाश की बैग में हैं इस वजह से Red Cross ने पारदर्शी बैग लाए। पारदर्शी बैग पेश करने से यह भी अफवाह दूर हुई की बैग में पत्थर और कचरा भरा होता है क्योंकि लाश के अंगों को निकालकर बेच दिया गया है। DRC में फीडबैक तंत्र पर अधिक जानने के लिए, मानवीय अभ्यास नेटवर्क⁹⁴ के आर्टिकल्स और वैश्विक स्वास्थ्य सुरक्षा जर्नल⁹⁵ देखें।

हेल्पडेस्क से इथियोपिया में राहत वस्तुओं के वितरण में सहायता मिलती है

Canadian Red Cross के समर्थन से, Ethiopian Red Cross Society (ERCS) ने सामुदायिक फीडबैक के प्रबंधन के लिए सूखे की प्रतिक्रिया में नए तरीकों को आजमाया। राष्ट्रीय समाज ने अपनी वितरण की योजना में फीडबैक डेस्क को शामिल किया। इस डेस्क के बारे में समुदाय के सदस्यों को वितरण से पहले सूचित कर दिया गया था और फीडबैक, प्रश्न, और शिकायतों को कैसे जमा करना है और उनपर जवाब देने हैं, कैसे इन्हें दर्ज करना है ताकि इनका बाद में विश्लेषण किया जा सके इसपर स्वयंसेवकों को ट्रेनिंग दी गई। मासिक निगरानी की फील्ड के दौरों में इन समस्याओं पर फॉलो-अप लेने के लिए एक सिस्टम भी बनाया गया। एक सामान्य समस्या यह थी कि उन्हें जो सहायता दी जा रही है वह अपर्याप्त है, इसलिए ERCS ने प्रत्येक घर मरण दी जानेवाली मातृ में बढ़त को उचित करार देने के लिए इस फीडबैक का उपयोग किया। राष्ट्रीय समाज ने इस अवसर का लाभ लेते हुए पुनः चयन मानदंडों को, फंडिंग में आनेवाली रूकावटों को विस्तार से बताया। पूरा केस स्टडी पढ़ें⁹⁶।

मूल्यांकन और सीखने के दौरान

10 मूल्यांकन में समुदाय को शामिल करें

मूल्यांकन में समुदाय के सदस्यों को जानकारी का मुख्य स्रोत होना चाहिए। यदि इस संचालन से उन्हें रिकवर होने में मदद नहीं मिली, तो भले ही कितने भी राहत वस्तुएं बांटी गई हो, संचालन व्यर्थ ही होगा।

सबसे कम स्तर पर जब क्षमता, समय और संसाधन सीमित हो

» समुदाय के सदस्यों से संचालन के बारे में उनकी राय जानें

समुदाय के सभी वर्गों के सदस्यों से, वे परदान की गई सहायता की समयबद्धता, गुणवत्ता और प्रभावशीलता, इसे वितरित करने के तरीके से संतुष्ट हैं या नहीं और भविष्य के संचालन के लिए क्या सुधार किया जा सकता है यह पूछें। इन प्रश्नों को मूल्यांकन सर्वेक्षण में शामिल कर और यदि किसी मूल्यांकन की योजना नहीं बनाई गई है, तो इन प्रश्नों को मुख्य जानकारी वाले इंटरव्यू, केंद्रित समूह चर्चाओं या सामुदायिक मीटिंग में पूछें।

टूलस: 7 CEA M&E टूल 16 FGD मार्गदर्शिका

» आंतरिक तौर पर मूल्यांकन के निष्कर्षों को साझा करें

दूसर हमार सीखें से सीखें और गलती दोबारा न दोहराएं यह सुनिश्चित करने के लिए सहकर्मियों के साथ मूल्यांकन के निष्कर्ष साझा कर। उदाहरण के लिए, किसी कार्यशाला में सीखे गए पाठों के माध्यम से या सहकर्मियों को मूल्यांकन निष्कर्ष ईमेल करके।

उन्नत जब ज्यादा क्षमता समय और संसाधन हो

» मूल्यांकन की योजना बनाते समय समुदाय को शामिल करें

समुदाय के प्रतिनिधियों और सदस्यों से मूल्यांकन करने के सबसे बेहतर तरीकों के बारे में पूछें। प्रतिभागी मूल्यांकन के बारे में और जानने के लिए पृष्ठ 69 देखें।

» समुदाय-नेतृत्व मूल्यांकन आयोजित करें

एक सामुदायिक लीड करने दें और उन्हें मूल्यांकन करने के लिए कहें। प्रतिभागी मूल्यांकन टूलस के उदाहरण के लिए पृष्ठ 70 देखें।

» समुदाय के साथ मूल्यांकन के निष्कर्षों को साझा करें।

पुनः समुदाय के पास जाएं और उनके साथ मूल्यांकन के निष्कर्षों और आगे क्या कदम लिए जाएंगे इसपर चर्चा कर, उदाहरण के लिए मीटिंग या वर्कशॉप के माध्यम से।

टूल: 19 संचार मेथड मेट्रिक्स

» बाहरी पार्टनर्स के साथ मूल्यांकन के निष्कर्षों पर चर्चा करें

दूसर हमार सीखें से सीखें और गलती दोबारा न दोहराएं यह सुनिश्चित करने के लिए बाहरी पार्टनर्स के साथ मूल्यांकन के निष्कर्ष साझा कर।

Kenya Red Cross सूखा प्रतिक्रिया मूल्यांकन का सामुदाय के अनुभवों पर अधिक ध्यान केंद्रित है

Kenya Red Cross Society (KRCS) ने सूखे की प्रतिक्रिया के हिस्से के रूप में प्रदान किए गए कैश ट्रांसफर का मूल्यांकन करने के लिए घरलू सर्वेक्षण, केंद्रित समूह चर्चाएं, मुख्य जानकारी वाले इंटरव्यू, और सबसे महत्वपूर्ण बदलाव जैसे टूल्स के मिश्रण का इस्तेमाल किया। मूल्यांकन में औपचारिक, अनौपचारिक, और क्षेत्रीय लीडरों, पुरुष, महिलाओं, और जिन्हें सहायता मिली और नहीं मिली और अन्य मुख्य हितधारकों सहित सभी के साथ बात की गई। मूल्यांकन में निम्न मुद्दे शामिल किए गए:

- संचालन की प्रासंगिकता और कैश ट्रांसफर से लोगों की असल जरूरतें पूरी हो रहीं है या नहीं
- सुरक्षा सहित प्रतिक्रिया की प्रभावशीलता, क्या कोई शोषण या भ्रष्टाचार के मुद्दे थे, क्या लोगों को महसूस हुआ की टार्गेटिंग निष्पक्ष रूप से की गयी थी, और क्या लोगों को फीडबैक एवं शिकायत के तंत्र के बारे में पता था, उन्होंने किस चैनल का उपयोग किया और क्या उन्हें जवाब मिला
- प्रतिक्रिया की दक्षता, क्या समयपूर्वक थी और संसाधन पर्याप्त थे या नहीं, यह भी शामिल है।
- जिन्हें सहायता मिली और जिन्हें नहीं मिली उनपर क्या प्रभाव पड़ा और क्या कोई अनायास नकारात्मक प्रभाव हुए हैं

टार्गेटिंग के प्रति समुदाय आधारित दृष्टिकोण एक मुख्य सफलता साबित हुई, और इसे सभी द्वारा (इसमें जिन्हें नहीं चुना गया था वे भी शामिल हैं) निष्पक्ष और पारदर्शी रूप से देखा गया। फीडबैक तंत्र की खूब प्रशंसा की गई साथ ही 93% लोगों ने यह कहा कि उन्हें जवाब मिला। सुधार के क्षेत्रों के लिए यह पाया गया कि ट्रांसफर कब पूरा होगा इसके बारे में स्थानीय लीडरों और स्पष्ट संचार के माध्यम से फीडबैक साझा करने के लिए व्यवस्थित तरीका होना चाहिए। पद्धति सहित मूल्यांकन⁹⁷ पढ़ें।



केन्या 2017 Kenya Red Cross सूखा प्रतिक्रिया के भाग के तौर पर जॉयस को एक cash transfer program (CTP) के दौरान मोबाइल मनी के जरिए MPesa से 3,000 KES का नगद अनुदान प्राप्त हुआ। © Pierre Grandidier / IFRC

सूडान, 2021

Sudan Red Crescent बाढ़ के बाद समुदायों को, उनके मोबाइल हेल्थ क्लिनिक के जरिए नियुक्त करते हैं

© Anette Selmer-Andresen / IFRC

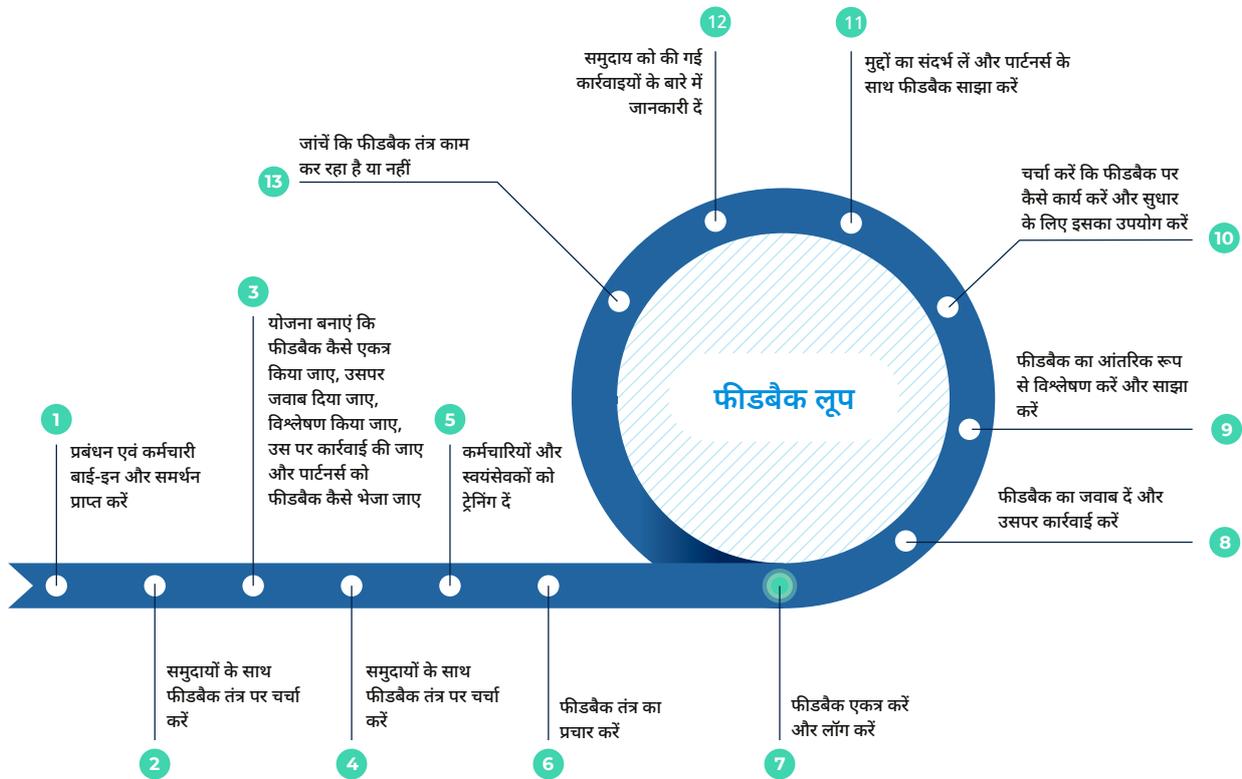


मॉड्यूल 6

सामुदायिक फीडबैक तंत्र

फीडबैक तंत्र सामुदायिक फीडबैक प्राप्त करने, विश्लेषण करने, जवाब देने, और उसपर कार्रवाई करने के लिए एक प्रणाली है, जिसमें शिकायत, पत्र, अनुरोध, सुझाव, अफवाहें, या प्रशंसा दर्ज किए जा सकते हैं।

सामुदायिक फीडबैक तंत्र की स्थापना और उसे चलाना



फीडबैक हम जो सहायता प्रदान करते हैं, हमारे कार्य के संबंध में कोई मुद्दा या समस्या (जैसे - सार्वजनिक स्वास्थ्य चिंता), या हमारे कर्मचारी एवं स्वयंसेवकों के व्यवहार और आचरण के बारे में हो सकता है। इसमें यौन शोषण और दुर्व्यवहार (SEA) और भ्रष्टाचार के बारे में संवेदनशील फीडबैक और हिंसा या सुरक्षा चिंताओं से जुड़ा संवेदनशील फीडबैक शामिल है। फीडबैक अनौपचारिक रूप से समुदाय के सदस्यों और कर्मचारियों और स्वयंसेवकों के बीच बात-चीत द्वारा प्राप्त किया जा सकता है, या फिर औपचारिक रूप से टेलीफोन हॉटलाइन, शिकायत डेस्क या सामुदायिक समिति के माध्यम से लिया जा सकता है। मायने यह रखता है कि फीडबैक पर कुहीत कार्रवाई की जाए और उस पर जवाब दिया जाए। 2018 में Ground Truth Solutions द्वारा 6 देशों से इकट्ठा किए गए सबूत ने यह दर्शाया कि जिन लोगों ने सुझाव या शिकायत दर्ज किए थे उनके 50% से भी कम लोगों को उसका जवाब मिला (पृष्ठ 15 देखें)।

फीडबैक तंत्र महत्वपूर्ण क्यों है?

- इसकी मदद से हम अपने काम के प्रभाव को देखकर सुधार के अवसर पहचान सकते हैं, जिससे लंबे समय में पैसों और संसाधनों की बचत होती है
- इसकी मदद से हम अपना प्रदर्शन समुदाय के नजरिए से देख पाते हैं।
- लोगों के मन में विश्वास बनाने के लिए उनके फीडबैक को सुनना और सुनकर उचित कार्रवाई करना जरूरी है
- समस्या के बढ़ने और कार्यान्वयन, सुरक्षा और टीम के एक्सेस के लिए खतरा बनने से पहले ही चेतावनी देकर फीडबैक तंत्र प्रारंभिक चेतावनी प्रणाली के रूप में कार्य करते हैं।
- वे समुदायों को हमारे कर्मचारियों और स्वयंसेवकों द्वारा यौन शोषण और दुर्व्यवहार या भ्रष्टाचार के मामलों को सुरक्षित रूप से रिपोर्ट करने का एक तरीका प्रदान करते हैं
- वे स्वयंसेवकों को ऐसी जगहें उपलब्ध कराते हैं जहां वे कठिन प्रश्नों या शिकायतों का उल्लेख कर सकें जिनका वे आसानी से उत्तर नहीं दे सकते
- शिकायत बताना लोगों का अधिकार है, उन्हें सुनना हमारी जिम्मेदारी – ये सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही पर मानवीय कार्रवाई और संकल्प के लिए आंदोलन की आचार संहिता, सिद्धांतों और नियमों में उल्लिखित है।

● आंदोलन से कुछ उदाहरण

AMiRA परियोजना के माध्यम से यात्रा कर रहे परवासियों के फीडबैक लेना

परवासियों के लिए एक्शन: रूट आधारित सहायता (AMiRA) परियोजना ने बुर्किना फासो, गिनी, माली, नाइजर और मिस्र से होकर यूरोप जाने वाले परवासियों को सेवा बिंदुओं के माध्यम से मानवीय सहायता, सुरक्षा और जानकारी प्रदान की। ब्रिटिश, डेनिश और स्पेनिश-रड क्रॉस और IFRC के समर्थन से, परियोजना भाग के तौर पर बुर्किना फासो, और नाइजर Red Cross ने तीन-चरण फीडबैक तंत्र स्थापित किया ताकि परवासी जिन्हें सेवा बिंदुओं पर सहायता प्रदान की गई उनकी धारणा और संतुष्टि जानी जा सके। परवासियों के सेवा बिंदु छोड़कर जाते समय एक्जिट सर्वेक्षण के माध्यम से फीडबैक जमा किया गया, एक्जिट सर्वेक्षण के कुछ हफ्तों बाद फॉलो अप सर्वेक्षण से लोगों की धारणाओं में बदलाव आया है या नहीं यह जांचा गया। एक्जिट और फॉलो अप सर्वेक्षण के निष्कर्षों की और गहरी समझ पाने, समाधान पर चर्चा करने, और फीडबैक लूप बंद करने के लिए अंतिम में परवासियों के साथ चर्चा समूह बनाकर चर्चा आयोजित की गई। प्रश्नों में विशेष रूप से सेवा बिंदु में प्रदान सेवा की परासंगिकता और संतुष्टि के बारे में प्रश्न शामिल थे। Red Cross को लेकर धारणाओं, साथ ही उन्हें उपलब्ध सेवा के बारे में सूचित किया गया था या नहीं, सम्मानपूर्ण व्यवहार किया गया या नहीं, Red Cross के प्रति विश्वास का स्तर, रजिस्ट्रियंस की भावना, पसंदीदा संचार चैनल और फीडबैक तंत्र की सहजता के बारे में सामान्य प्रश्न थे। अंतिम में फॉलो अप चर्चा सत्रों में लोगों के उत्तरों के पीछे के कारणों को बेहतर ढंग से समझने के लिए खुले प्रश्न (प्रश्न जिनका उत्तर विस्तार से दिया जा सकता है) भी पूछे गए। फीडबैक तंत्र Ground Truth Solutions द्वारा समर्थित था और लोगों के साथ इस तरह के सक्रिय फीडबैक तंत्र को दोहराने में दूसरों की मदद के लिए इस [मार्गदर्शिका](#)⁹⁸ को बनाया गया।

फीडबैक तंत्रों के प्रकार

सामुदायिक फीडबैक जमा करने के दो मुख्य रास्ते हैं। एक प्रतिक्रियाशील प्रणाली के माध्यम से जहां लोग फीडबैक साझा करने हमारे पास आते हैं यदि हो तो (उदाहरण के लिए, एक टेलीफोन हॉटलाइन), या एक सक्रिय प्रणाली के माध्यम से, जहां हम सक्रिय रूप से फीडबैक के लिए अनुरोध करते हैं (उदाहरण के लिए, केंद्रित समूह चर्चा)। **दोनों ही बहुत महत्वपूर्ण हैं। प्रतिक्रियाशीलता और सक्रियता दोनों मिलकर बनाया गया तंत्र सर्वोत्तम फीडबैक तंत्र होगा।**



प्रतिक्रियाशील फीडबैक तंत्र

लोग हमें संपर्क करते हैं जब उनके पास साझा करने के लिए फीडबैक होता है

- टेलीफोन हॉटलाइन
- सामुदायिक हेल्पडेस्क
- SMS प्रणाली
- सुझाव बॉक्स

यह क्या है?

हम प्रश्न पूछकर सक्रिय रूप से फीडबैक के लिए अनुरोध करते हैं

- केंद्रित समूह चर्चा
- घर-घर दौरे
- धारणा या संतुष्टि सर्वेक्षण
- मुख्य जानकारी वाले इंटरव्यू



सक्रिय फीडबैक तंत्र

कुछ चैनल प्रतिक्रियाशील और सक्रिय हो सकते हैं।
उदाहरण के लिए: समुदाय, सामुदायिक समितियों, सोशल मीडिया के स्वयंसेवक

- आवश्यकता के अनुसार उपलब्ध
- किसी भी मुद्दे पर फीडबैक ले सकता है

पक्ष

- विशिष्ट मुद्दों पर फीडबैक ले सकता है
- कुछ लोग/संस्कृतियां बिना पूछे फीडबैक देने में असहज महसूस कर सकते हैं

- फीडबैक किसी भी मुद्दे पर हो सकता है न सिर्फ वो मुद्दे जिसमें हमारी रुचि है
- अगर लोग सिस्टम का उपयोग नहीं करते, तो हमें फीडबैक नहीं मिलेगा
- इसका प्रचार करना जरूरी है

विपक्ष

- केवल विशिष्ट प्रश्न पूछने से, हो सकता है कि हमें अन्य मुद्दों पर फीडबैक नहीं मिले
- लोग उस समय फीडबैक जमा नहीं कर सकते जब उन्हें देना चाहिए

- जब राष्ट्रीय समाज को स्थायी फीडबैक तंत्र की जरूरत होती है
- जब लोगों को तुरंत समस्या के लिए राष्ट्रीय समाज से संपर्क करना जरूरी हो उदाहरण- नकद आधारित सहायता

कब

- विशिष्ट मुद्दों पर धारणाओं को जानने और उन्हें ट्रैक करने के लिए उदाहरण - महामारी
- जब और औपचारिक तंत्र स्थापित करना संभव नहीं है

उदाहरण

बहामास और इथियोपिया (पृष्ठ 99), बुरुंडी, केन्या और लेबनान (पृष्ठ 112) और पेरू (पृष्ठ 113) से केस देखें।

उदाहरण

इटली (पृष्ठ 68), DRC (पृष्ठ 99), और AMiRA परियोजना (पृष्ठ 104)

संवेदनशील फीडबैक क्या होता है?

समुदाय के सदस्यों द्वारा साझा किया गया ऐसा फीडबैक जिससे उन्हें या दूसरों को खतरा हो सकता है और इसे सावधानी से संभाला जाना चाहिए। यह समुदायों की सुरक्षा, गरिमा और अधिकारों से संबंधित राष्ट्रीय या अंतर्राष्ट्रीय कानून के किसी भी उल्लंघन, या हमारी आचार संहिता या सुरक्षा नीतियों के किसी भी उल्लंघन से संबंधित हो सकता है। संवेदनशील फीडबैक में निम्न शामिल हैं:

• समुदाय में चिंताओं की सुरक्षा

- समुदाय में हिंसा, संघर्ष या सुरक्षा चिंताओं के बारे में प्राप्त कोई भी फीडबैक, इसमें यौन और लिंग शोषण, बच्चों की सुरक्षा या समुदाय के सदस्यों या लीडरों द्वारा भ्रष्टाचार शामिल हैं।

• Red Cross और Red Crescent कर्मचारियों एवं स्वयंसेवकों, या मानवीय संगठन से जुड़े किसी व्यक्ति के व्यवहार को लेकर चिंता

- **यौन शोषण और दुर्व्यवहार (SEA):** कर्मचारियों या स्वयंसेवकों का पैसे, नौकरी, उत्पाद एवं सेवा के बदले यौन क्रिया या यौन संबंधों की मांग करना, बच्चों के साथ यौन संबंध बनाना (>18), यौन सेवाओं के लिए पैसे देना या यौन परकृति की वास्तविक या धमकी भरी शारीरिक घुसपैठ, चाहे बलपूर्वक या असमान या जबरदस्ती की परिस्थितियों में हो
- **भ्रष्टाचार:** कर्मचारियों या स्वयंसेवकों द्वारा फंड की चोरी, नौकरी या सहायता के लिए परिवार और दोस्तों को वरीयता या समर्थन या सहायता के लिए समुदाय के सदस्यों को घुस देना
- कोई अन्य गंभीर **हमारी आचार संहिता का उल्लंघन।**

इस तरह के फीडबैक का परबंधन संवेदनशील रूप से, सावधानीपूर्वक और गोपनीय रूप से करना जरूरी है ताकि फीडबैक देने वाले को आगे नुकसान या प्रतिशोध का जोखिम नहीं हो। हो सकता है कि इसे अन्य तरह के फीडबैक की तुलना में अलग तरीके से संभाला जाना चाहिए, रिपोर्ट और रिकार्ड करने और विशेष-रफरल प्रक्रिया के साथ, ताकि मामलों को त्वरित और गोपनीय रूप से संभालना सुनिश्चित किया जाए। SEA और हिंसा की सुरक्षा और रोकथाम में विशेषज्ञता वाले कर्मचारियों को फीडबैक तंत्र स्थापित करने वाली टीम का हिस्सा होना चाहिए। टूल 15 देखें: फीडबैक किट, अधिक मार्गदर्शन के लिए [आपात स्थिति में PGI न्यूनतम मानक मार्गदर्शिका](#) और [टूलकिट⁹⁹](#) और [PSEA मैनुअल¹⁰⁰](#)।



मेक्सिको 2018 मोरलोस, मेक्सिको में जुआन जोस वाल्वरडे बोना (बीच में) और अन्य परिवार 7.1 तीव्रता के भूकंप के मद्देनजर Red Cross से मानवीय सहायता प्राप्त कर रहे हैं। Daniel Cima / American Red Cross

फीडबैक तंत्र स्थापित करने के चरण

पूर राष्ट्रीय समाज के लिए, किसी कार्यक्रम के लिए, या आपातकालीन संचालन के लिए - निम्न मार्गदर्शन एक कार्यशील फीडबैक तंत्र स्थापित करने के मुख्य चरणों को-रखांकित करता है। परत्येक चरण कैसे कार्यान्वित करना है इसपर अधिक मार्गदर्शन के लिए टूल 15 देखें: फीडबैक किट।

टूल 15: फीडबैक किट कार्यक्रमों, संचालनों और कार्यों को अधिक व्यापक रूप से बेहतर बनाने के लिए सामुदायिक अंतर्दृष्टि का व्यवस्थित रूप से उपयोग करने के लिए आवश्यक मार्गदर्शन और टूल प्रदान करता है। इसमें पहले चरण के साधारण फीडबैक तंत्र स्थापित करने से लेकर, सामुदायिक धारणा सर्वेक्षण कैसे किया जाना है, गुणात्मक फीडबैक टिप्पणियों का विश्लेषण कैसे करना है, संवेदनशील फीडबैक कैसे संभालना है, और सभी फीडबैक को जिम्मेदारी से संभाला जाए यह सुनिश्चित करना इसपर मार्गदर्शन भी शामिल किया गया है।

1 प्रबंधन और कर्मचारियों से सहयोग और समर्थन प्राप्त करें

एक फीडबैक तंत्र के लिए कर्मचारी का समय, फंडिंग, और समुदाय के अनुसार बदलाव लाने के लिए प्रतिबद्धता की आवश्यकता होती है, इसलिए यह महत्वपूर्ण है कि इसमें सभी शामिल हों और अपनी भूमिका को समझें।

- यदि फीडबैक तंत्र को प्रबंधन का समर्थन मिलता है, इससे बाकी संगठनों को एक कड़ा संदेश मिलेगा। फीडबैक तंत्र से मिलनेवाले लाभों को हाइलाइट कर और बताएं कि फीडबैक तंत्र न होने पर भी समुदायों को फीडबैक मिलेगा, इसलिए यह बेहतर है कि एक पर्यायी बनाई जाए जहां सकारात्मक रूप से फीडबैक प्रबंधित किया जाएगा और इसका उपयोग टूल के रूप में सुधार लाने के लिए किया जाएगा
- मीटिंग और वर्कशॉप में फीडबैक तंत्र पर चर्चा करें, और लोगों की राय लेना, इसकी क्यों जरूरत है, यह कैसे काम करना चाहिए यह बताएं।
- जल्द निम्न मुख्य टीमों को शामिल करें:
 - कार्यक्रम एवं संचालन कर्मचारी, फीडबैक निष्कर्षों को साझा करने के सबसे अच्छे तरीके के साथ, ताकि उसे आसानी से समझा जा सके और उसपर कार्रवाई की जा सके
 - जानकारी प्रबंधन फीडबैक डेटा दर्शाने में मदद करने के लिए ताकि इसका इस्तेमाल ट्रैक करने और निर्णय लेने में किया जा सके
 - आईटी कर्मचारी अगर किसी विशेष उपकरण या तकनीकी की जरूरत हो
 - PMER ताकि फीडबैक डेटा को निगरानी में शामिल किया जा सके
 - PGI कर्मचारी संवेदनशील फीडबैक के प्रबंधन और संदर्भित करने के लिए सुरक्षित और गोपनीय प्रक्रिया सुनिश्चित करने के लिए
 - मानव संसाधन और कानून कर्मचारी कर्मचारियों या स्वयंसेवकों द्वारा SEA या धोखाधड़ी और भ्रष्टाचार के बारे में शिकायतों की जांच में सहायता करने के लिए।

2 समुदायों के साथ फीडबैक तंत्र पर चर्चा करें

फीडबैक तंत्र के बर्र में योजना बनाते समय समुदायों को शामिल करना बहुत महत्वपूर्ण है, ऐसा नहीं करने से आप ऐसा तंत्र स्थापित कर सकते हैं जिसकी जरूरत ही नहीं है, जिसपर लोगों का भरोसा नहीं है, या समुदाय के सभी सदस्यों द्वारा इस्तेमाल नहीं किया जा सकता।

- लोगों से पूछें कि फीडबैक तंत्र को लेकर उनकी क्या अपेक्षाएं हैं, फीडबैक देने के उनके पसंदीदा तरीके कौनसे हैं, वे किस तरह से अपने फीडबैक का जवाब चाहते हैं और कौनसे तंत्र समुदाय में समस्या के समाधान के लिए पहले से मौजूद हैं
- सभी लोगों के फीडबैक देने का तरीका अलग हो सकता है, इसलिए पुरुष, महिलाएं, लड़कियां, लड़कों, वृद्ध, विकलांग और पिछड़े एवं जोखिम वर्गों सहित विभिन्न समूहों से बात कर
- विभिन्न समूहों से संवेदनशील रूप से चर्चा करें कि SEA, हिंसा, या भ्रष्टाचार से संबंधित संवेदनशील फीडबैक साझा करने के लिए वे कैसे सहज महसूस करगे। [बाल सुरक्षा¹⁰¹](#) पर अधिक मार्गदर्शन और नीति और संसाधन के लिए [PSEA मैनुअल¹⁰²](#) देखें।

फीडबैक तंत्र की योजना बनाएं

इसकी योजना बनाएं कि फीडबैक कैसे एकत्र किया जाएगा, कैसे जवाब दिए जाएंगे, कैसे विश्लेषण किया जाएगा, और इसके सफलतापूर्वक प्रबंधन के लिए किस चीज की जरूरत है।

» फीडबैक एकत्र करना

- समुदाय के पसंदीदा चैनल का इस्तेमाल करें, लेकिन साथ ही राष्ट्रीय समाज, कार्यक्रम, या संचालन समय, फंडिंग और मानव संसाधन की क्षमता पर भी ध्यान दें
- पहले एक या दो चैनल के साथ शुरुआत करें (आदर्श रूप से एक प्रतिक्रियाशील और एक सक्रिय चैनल) जांचें कि वे काम करते हैं, और यदि आवश्यक हो तो धीरे-धीरे बढ़ाएं
- फीडबैक प्राप्त करने के विकल्पों में हेल्प डेस्क, टेलीफोन हॉटलाइन, स्वयंसेवक, केंद्रित समूह चर्चा, सामुदायिक समितियां, सामुदायिक मीटिंग या सोशल मीडिया, इत्यादि शामिल हैं
- इस बात पर ध्यान दें कि कौनसे समूहों के पास कौनसे चैनल की पहुँच है, ताकि लोग सरक्षित रूप से संवेदनशील फीडबैक साझा कर सकें।

» फीडबैक पर जवाब देना

- जब भी संभव हो, फीडबैक पर तुरंत जवाब दिया जाना चाहिए। ट्रेनिंग और अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों की मार्गदर्शिका से सामान्य प्रश्नों के उत्तर देने में स्वयंसेवकों को मदद मिल सकती है
- जिन प्रश्नों का जवाब तुरंत नहीं दिया जा सकता उन्हें बाद में जवाब देने के लिए दर्ज किया जाना चाहिए – स्वयं के मन से जवाब न बनाएं
- जवाब देने में लगे समय संदर्भ पर निर्भर करते हैं लेकिन इसमें 2 सप्ताह से ज्यादा समय नहीं लगना चाहिए। संवेदनशील फीडबैक को तुरंत देखा जाना चाहिए और उसपर त्वरित कार्रवाई की जानी चाहिए
- अगर फीडबैक पर कार्रवाई नहीं की जा सकती, तो यह जरूरी है कि उन्हें यह सूचित किया जाए और क्यों कोई कार्रवाई नहीं की जा सकती इसका कारण बताया जाए, ऐसा नहीं करने से समुदाय का तंत्र पर से भरोसा उठ सकता है
- जवाब कैसे दिया जाए यह समुदाय की पसंद, फीडबैक के प्रकार, और राष्ट्रीय समाज की क्षमता पर निर्भर करता है उदाहरण के लिए:
 - विशिष्ट प्रश्नों या शिकायतों का जवाब सीधे प्रत्यक्ष रूप से प्रश्न पूछने वाले या शिकायतकर्ता को दिया जा सकता है
 - कई लोगों द्वारा उठाए गए सामान्य समस्याओं का जवाब सार्वजनिक तौर पर सामुदायिक मीटिंग या सूचनाबोर्ड के माध्यम से दिया जा सकता है
 - संवेदनशील फीडबैक का जवाब हमेशा प्रशिक्षित विशेषज्ञ द्वारा गोपनीय रूप से दिया जाना चाहिए
- कार्रवाई करना सबसे अच्छा जवाब है क्योंकि ऐसा करने से यह दिखता है कि राष्ट्रीय समाज ने बात को सुना है - लेकिन लोगों को यह बताएं कि कौन सी कार्रवाई की गई है ताकि लोगों का तंत्र पर विश्वास बन सके।

» फीडबैक का विश्लेषण और उसपर कार्रवाई

- सारे फीडबैक, भले ही किसी भी तरह प्राप्त हुए हों (जैसे स्वयंसेवकों के साथ आमने सामने बैठकर या टेलीफोन हॉटलाइन के माध्यम से), एक समान स्थान पर दर्ज किए जाने चाहिए ताकि इसका परवृत्ति के लिए नियमित तौर पर विश्लेषण किया जा सके। उदाहरण के लिए, सार फीडबैक एक्सेल जैसे डेटाबेस बनाकर जमा कर, जहां आप अलग-अलग प्रकार के फीडबैक को कोड कर सकते हैं उनके जवाब और कार्रवाई ट्रैक कर सकते हैं
- संवेदनशील फीडबैक अलग से जमा किए जाने चाहिए और अलग से संभाला जाना चाहिए
- सुनिश्चित करें की सभी डेटा सुरक्षित रूप से संग्रहीत किए गए हैं और डेटा सुरक्षा के दिशा निर्देशों को पूरा करते हैं
- स्थान, आयु, लिंग आदि के आधार पर अंतर देखें
- फीडबैक पर कैसे चर्चा होगी और कैसे कार्रवाई की जाएगी इसकी योजना बनाएं उदाहरण के लिए, यह टीम एवं प्रबंधन मीटिंग में स्थायी एजेंडा हो सकता है जिसमें फीडबैक परवृत्ति परस्तुत करने और उन पर कैसे कार्रवाई करनी है यह निर्णय लेने के लिए पर्याप्त समय हो
- सामुदायिक फीडबैक को निगरानी के तहत देखा जाना चाहिए, और अन्य निगरानी डेटा के साथ इसे रिव्यू किया जाना चाहिए
- राष्ट्रीय समाज में नियमित तौर पर सामुदायिक फीडबैक पर अपडेट साझा करें, इसमें स्वयंसेवक भी शामिल होने चाहिए।

» फीडबैक के आधार पर संदर्भिकरण और वकालत

- जो फीडबैक राष्ट्रीय समाज के परे हो, अन्य एजेंसियों या संगठनों को लेकर हो उसे कैसे संदर्भित किया जाना चाहिए इसकी योजना बनाएं उदाहरण के लिए, बाहरी समन्वय मीटिंग में फीडबैक साझा करके या अन्य संगठन के फीडबैक तंत्र या फोकल बिंदुओं की मैपिंग करके
- संवेदनशील फीडबैक को आंतरिक रूप से कैसे संदर्भित और प्रबंधित किया जाएगा इसकी योजना बनाएं। यह संबंधित नीतियों से लिंक होनी चाहिए, जैसे यौन शोषण और दुर्व्यवहार की रोकथाम, बाल संरक्षण, धोखाधड़ी और भ्रष्टाचार, मुखबिरी और आचार संहिता¹⁰³
- जो लोग संवेदनशील फीडबैक साझा करते हैं उन्हें आगे की सहायता की जरूरत हो सकती है, जैसे मानसिक स्वास्थ्य और मनोसामाजिक सहायता, चिकित्सा देखभाल और कानूनी या सामाजिक सहायता, इसलिए PGI सहकर्मियों के साथ मिलकर कार्य कर संदर्भिकरण के लिए विशेषज्ञ सेवाओं की मैपिंग कर। टूल 15 में संवेदनशील फीडबैक पर मॉड्यूल देखें: इसपर अधिक मार्गदर्शन के लिए फीडबैक किट और PGI टूलकिट¹⁰⁴ और PSEA मैनुअल¹⁰⁵।

» संसाधनों के लिए योजना बनाना

- सुनिश्चित करें कि फीडबैक तंत्र सफलतापूर्वक चलाने के लिए पर्याप्त कर्मचारी उपलब्ध हैं, इसमें फीडबैक हैंडलर और डेटा इनपुट और विश्लेषण भी शामिल हो। इसमें वे कर्मचारी और स्वयंसेवक भी शामिल होंगे जो समुदाय में अपने कार्य के भाग के रूप में फीडबैक सुनेंगे
- किस संसाधन की जरूरत है यह पहचानें, जैसे - लैपटॉप, सॉफ्टवेयर, टेलीफोन, ऑफिस के लिए एक शांत जगह, परिवहन और ट्रेनिंग की लागत इत्यादि
- सुनिश्चित करें कि फीडबैक तंत्र उपलब्ध संसाधनों में ही चलाया जाए और यदि संभव नहीं हो, तो या तो अधिक संसाधनों की मांग के लिए वकालत कर या फिर तंत्र का कार्यान्वयन कम कर
- फीडबैक एकत्र करने के लिए टीम में महिला और पुरुष दोनों को शामिल करें
- सुनिश्चित करें की संचालन में कम से कम शुरुआती 12 महीनों के लिए फंडिंग हो

4

समुदायों के साथ फीडबैक तंत्र पर चर्चा करें (दोबारा)

यह देखने के लिए कि योजित फीडबैक तंत्र लोगों की जरूरतों के अनुसार हैं या नहीं और वे इसका उपयोग करने में सहज हैं, दोबारा समुदाय का दौरा लें।

- सामुदायिक मीटिंग या केंद्रित समूह चर्चाओं में प्रस्तावित फीडबैक तंत्र पर चर्चा करें और सुधार के अवसर पहचानें
- समुदाय के स्वयंसेवकों के साथ मीटिंग के दौरान फीडबैक तंत्र पर चर्चा करें, यह संभावित समस्या पता लगाने का दूसरा तरीका होगा।

5

कर्मचारी और स्वयंसेवकों को ट्रेनिंग दें

यह जरूरी है कि फीडबैक तंत्र में कार्यरत सभी लोग जानें कि फीडबैक तंत्र कैसे काम करता है, इसकी भूमिका क्या है ताकि यह सुचारु रूप से चले।

- सभी कर्मचारियों और स्वयंसेवकों को फीडबैक तंत्र के बारे में संक्षिप्त में बताएं ताकि वे समुदायों को इसका वर्णन सटीकता से करें। कर्मचारियों को कोई भी चिंता या डर हो, या उन्हें लगे कि फीडबैक उनके कार्य की निंदा करने के लिए है इसे दूर कर और इस बात पर जोर दें कि यह टूल संगठन में सुधार लाने में मदद के लिए है।
- फीडबैक तंत्र के कार्यान्वयन में शामिल सभी लोगों को यह कैसे काम करता है, इसकी भूमिका क्या है इसपर ट्रेनिंग दें। फीडबैक एकत्र करने में शामिल लोगों के लिए सुनने और संचार जैसे सॉफ्ट स्किल जैसी ट्रेनिंग शामिल कर
- संरक्षण और PSEA पर ट्रेनिंग कर्मचारियों और स्वयंसेवकों को संवेदनशील फीडबैक बेहतर तरीके से पहचानने और उसपर जवाब देने में मदद करेगा।

पाकिस्तान Pakistan Red Crescent Society की एक स्वयंसेवक सादिया जमील उत्तरी पाकिस्तान में एक हेल्थ क्लिनिक में मरीजों का साक्षात्कार लेती हैं। सादिया CEA टीम का भाग है जो आपदा से प्रभावित लोगों तक आवश्यक जानकारी पहुंचाती है। पराप्त फीडबैक के आधार पर, जरूरतें पूरी हो रही हैं यह सुनिश्चित करने के लिए Red Cross Red Crescent अपनी पर्यवेक्षण में बेहतर संशोधन कर सकती है। © IFRC

6

फीडबैक तंत्र का प्रचार करें

समुदाय को यह पता होना चाहिए कि फीडबैक तंत्र उपलब्ध है और इस तक कैसे पहुंचा जा सकता है।

- समुदाय द्वारा सामान्य रूप से इस्तेमाल किए जाने वाले संचार चैनलों के माध्यम से फीडबैक तंत्र का प्रचार करें, उदाहरण के लिए - रेडियो, सोशल मीडिया, सामुदायिक समिति, पोस्टर, समुदाय के स्वयंसेवकों के माध्यम से इत्यादि
- सुनिश्चित करें कि समुदाय समझे कि फीडबैक देना उनका अधिकार है चाहे वह नकारात्मक फीडबैक हो, क्योंकि इससे राष्ट्रीय समाज को अपनी सेवाओं में सुधार लाने में मदद मिलती है
- इस बात पर जोर दें कि शिकायत दर्ज करने पर कोई भी नकारात्मक परिणाम नहीं होंगे
- स्पष्ट रूप से जाहिर करें कि प्रणाली किस प्रकार के फीडबैक का जवाब दे सकती है और जवाब मिलने में कितना समय लग सकता है, इससे लोगों की अपेक्षाएं इसके अनुसार होंगी
- लोगों को आश्वासन दें कि उनका फीडबैक सुना जाएगा और इसे सुरक्षित और गोपनीय रूप से संभाल जाएगा।

7

जाँचें कि फीडबैक तंत्र काम कर रहा है या नहीं

नियमित तौर पर जांचते रहें कि फीडबैक तंत्र काम कर रहा है या नहीं, और अभी लोग इस तंत्र के इस्तेमाल में सहज महसूस कर रहे हैं या नहीं।

- यदि प्राप्त फीडबैक की संख्या में समय के साथ गिरावट आती है, या अन्य निगरानी में समस्या का पता चलता है जो फीडबैक तंत्र के माध्यम से नहीं मिला, यह तंत्र के अपेक्षानुसार काम नहीं करने का संकेत हो सकता है
- विभिन्न स्थानों या समूहों से प्राप्त फीडबैक की संख्या में अंतर देखें। उदाहरण के लिए, अगर महिलाओं से कम फीडबैक मिला है इसका मतलब यह हो सकता है कि वे इनका इस्तेमाल करने में सहज नहीं हैं
- समुदाय के साथ चर्चा करें कि फीडबैक एकत्र करने, जवाब देने और कार्रवाई करने के तरीके से उन्हें कोई परेशानी तो नहीं है
- फीडबैक तंत्र के प्रदर्शन की निगरानी के लिए संकेतक शामिल करें
- यदि कोई संवेदनशील फीडबैक प्राप्त नहीं होता है - समुदायों के साथ इस मुद्दे पर फिर से चर्चा करें ताकि यह जांचा जा सके कि वे इस प्रकार के फीडबैक साझा करने में सुरक्षित महसूस करते हैं या नहीं।



● आंदोलन से कुछ उदाहरण राष्ट्रीय समाज व्याप्त फीडबैक तंत्र

Burundi Red Cross के ब्रांच फीडबैक तंत्र स्थापित करते हैं

अपने सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही रणनीति के लॉन्च के बाद Burundi Red Cross सभी ब्रांच में सामुदायिक समितियों की स्थापना करते हैं ताकि फीडबैक और शिकायतों का परबंधन किया जा सके और ब्रांच गतिविधियों की योजना में समुदाय भाग ले सके। ब्रांच के कर्मचारियों और सांप्रदायिक सचिवों के साथ मीटिंग आयोजित की गई ताकि सामुदायिक फीडबैक समितियों के लिए उनका समर्थन पक्का किया जा सके, ताकि इन्हें कैसे सेट अप करना और कैसे मौजूद ब्रांच की संरचनाओं से लिंक करना है, और फीडबैक कैसे दस्तावेजीकृत और परबंधित करने है इसपर चर्चा की जा सके। अगला, स्थानीय लीडरों और समुदाय के स्वयंसेवकों के लीडरों के साथ मीटिंग आयोजित की गई और फीडबैक समिति के उद्देश्य पर चर्चा की गई और उनसे मिलनेवाली सहायता सुनिश्चित की गई। इसके बाद, समुदाय के स्वयंसेवकों और समुदाय के सदस्यों के साथ मीटिंग आयोजित की गई, मीटिंग में इस बात पर सहमति दी गई कि विश्वसनीय लोगों की एक टीम बनाई जाएगी जो फीडबैक और शिकायत यूनिट होंगे और समुदाय में हेल्पडेस्क का कार्यान्वयन करेंगे। फिर वे इस बात पर सहमत हुए कि फीडबैक तंत्र को क्या कहा जाए और इसकी भूमिकाओं, जिम्मेदारियों और अधिदेश पर चर्चा की। [पूरी रिपोर्ट पढ़ें](#)¹⁰⁶।

Kenya Red Cross के राष्ट्रीय हॉटलाइन स्थापित करने का अनुभव

पहले उल्लेखित Kenya Red Cross का सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही पर [केस स्टडी](#)¹⁰⁷ में उन्होंने राष्ट्रीय फीडबैक और शिकायत हॉटलाइन स्थापित करने की अपनी प्रक्रिया का भी दस्तावेजीकरण किया, जिसमें मुख्य चुनौतियों और सीखों का भी वर्णन किया गया है।

पायलट राष्ट्रीय समाज फीडबैक तंत्र का विकास करना

2014 में, Lebanese Red Cross Society (LRCS) ने नकद और वाउचर सहायता (CVA) प्रोजेक्ट के लिए छोटी हॉटलाइन की शुरुआत की थी, इसे British Red Cross द्वारा समर्थन मिला था। पहले इसका परबंधन आपदा परबंधन टीम करती थी, और क्योंकि कॉल की संख्या जल्द ही बढ़ने लगी इसे PMER टीम को सौंप दिया गया। तंत्र को अब अधिकांश LRCS कार्यक्रमों और संचालनों को कवर करने के लिए व्यवस्थित और चालू कर दिया गया है और हर साल कॉल की संख्या में वृद्धि हुई है। सबसे अधिक सामान्य कॉल सहायता, कार्यक्रम संबंधी समस्या, जानकारी के अनुरोध, सकारात्मक और नकारात्मक फीडबैक, और थोड़े औपचारिक शिकायतों के लिए हैं। LRCS कई प्रकार के चैनलों के माध्यम से फीडबैक तंत्र का प्रचार करता है जिसमें SMS, सामुदायिक गतिविधियों में, पोस्टर, फ्लायर, पार्टनर संगठन शामिल हैं। फीडबैक तंत्र के मुख्य लाभों में यह शामिल है कि लर्कस अब और भी थोड़े समय में समस्याओं का तुरंत जवाब दे सकता है, जैसे खोए नकद कार्ड या एजेंट के साथ लिक्विडिटी संबंधी समस्याओं में। कार्यक्रम कर्मचारी यह भी रिपोर्ट करते हैं कि तंत्र द्वारा मिली जानकारी लोगों की जरूरतों को बेहतर ढंग से पूरा करने के लिए उनकी सेवाओं का आकलन और अनुकूलन करने के लिए बेहद उपयोगी है। फीडबैक तंत्र की कुछ सफलता का श्रेय इस तथ्य को दिया जाता है कि इसकी शुरुआत छोटे पैमाने पर हुई और अनुभव के आधार पर इसमें लगातार सुधार और अनुकूलन किया गया है। [पूरी रिपोर्ट पढ़ें](#)¹⁰⁸।

● आंदोलन से कुछ उदाहरण कार्यक्रम फीडबैक तंत्र

पेरू में COVID-19 संबंधी परश्नों और अनुरोधों का जवाब व्हाट्सएप द्वारा दिया जाता है

जब COVID-19 महामारी के कारण Peruvian Red Cross (PRC) और IFRC को वेनेजुएला की पर्वासी आबादी के साथ व्यक्तिगत गतिविधियों को निलंबित करने के लिए मजबूर होना पड़ा, तो उन्हें सहायता प्रदान करने और फीडबैक का जवाब देने के लिए एक नया दूरस्थ तरीका खोजने की आवश्यकता थी। एक पहले के आकलन में पाया गया था कि 78 प्रतिशत वेनेजुएला के पर्वासियों के पास मोबाइल फोन का एक्सेस है और 99 प्रतिशत लोगों के जानकारी प्राप्त करने का तरीका व्हाट्सएप और फ़ेसबुक है। इसलिए, महामारी के बर में परश्नों और संदेहों का जवाब देने, रोकथाम पर जानकारी देने और COVID-19 संबंधी झूठी खबरों को जानने, उनपर नजर रखने और अफवाहों को मिटाने के लिए व्हाट्सएप बिजनेस लाइन स्थापित की गई। व्हाट्सएप लाइन संचालकों द्वारा उपयोग करने के लिए परश्न-उत्तर पुस्तिका के साथ-साथ COVID-19 की रोकथाम और प्रतिक्रिया पर मुख्य संदेशों का एक सेट पहले से तैयार किया गया था। शुरुआत में इस लाइन का लॉन्च दो सामुदायिक सहभागिता संचालकों द्वारा किया गया था, लेकिन बाद में कुछ विशेष परश्नों के उत्तर में सहायता के लिए चिकित्सा कर्मचारियों को भी शामिल किया गया। संचालकों में जवाब देने में समन्वय लाने के लिए व्हाट्सएप ग्रुप भी बनाया गया और जवाबों को दर्ज और ट्रैक करने के लिए दिशा निर्देश भी बनाए गए। इसके लॉन्च से अब तक, लाइन बहुत मशहूर साबित हुई और अब यह पेरू की आबादी का समर्थन करने सहित परश्नों की एक विस्तृत श्रृंखला का जवाब देता है। लाइन कैसे स्थापित की गई और सीख और टूल्स के लिए [पूरी रिपोर्ट](#)¹⁰⁹ पढ़ें।



कोलंबिया 2018 वेनेजुएला के दो पर्वासियों ने वेनेजुएला छोड़ने के बाद पहली बार अपने परिवारों को फोन किया। © Erika Pioeros

नेपाल, 2014

कबिलाश सेकेडरी स्कूल Junior Red Cross Volunteers (JRCVs) के साथ एक-रड कर्सेस कार्यक्रम चलाता है, जो आपदा तैयारियों के बार में और आपात स्थिति में क्या करना है इस बार में सीखते हैं। बच्चों ने अपने स्कूल को भूकंप और भूस्खलन से बचाने के लिए एक सुरक्षा दीवार बनाई है, मूलभूत पर्याप्त चिकित्सा का अध्ययन किया है और निकासी और अन्य आपातकालीन प्रक्रियाओं का अभ्यास किया है।

© Rob Few / IFRC



मॉड्यूल 7

कॉर्स-कटिंग क्षेत्रों के साथ कार्य करना

संरक्षण, लिंग और समावेशन

सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही (CEA) और PGI दोनों का लक्ष्य यह सुनिश्चित करना है कि सभी Red Cross और Red Crescent कार्यक्रम और आपातकालीन संचालन लोगों पर आधारित, समावेशी, विश्वसनीय और सुरक्षित हों। हालाँकि उनका एक समान लक्ष्य है, CEA और PGI गुणवत्ता प्रोग्रामिंग के विभिन्न पहलुओं पर ध्यान केंद्रित करते हैं। जहां CEA यह सुनिश्चित करता है कि समुदाय के सदस्यों की आवाज को स्पष्ट रूप से सुना जाए और इसके लिए दृष्टिकोण और टूल्स प्रदान करता है, वहीं PGI यह सुनिश्चित करने के लिए काम करता है कि हम 'कोई नुकसान न कर' और कोई भी पीछे न छोटे, छोटे या असुरक्षित न रहे। इसलिए, समुदाय पर दीर्घकालिक, सकारात्मक प्रभाव वाली अच्छी गुणवत्ता के कार्यक्रम और संचालन सुनिश्चित करने के लिए CEA और PGI दोनों जरूरी हैं।

PGI क्या है?

संरक्षण, लिंग और समावेशन (PGI) एकीकृत रूप से हिंसा, भेदभाव और बहिष्कार के कारण, जोखिम और परिणाम को देखने के लिए IFRC के दृष्टिकोण का वर्णन करता है।

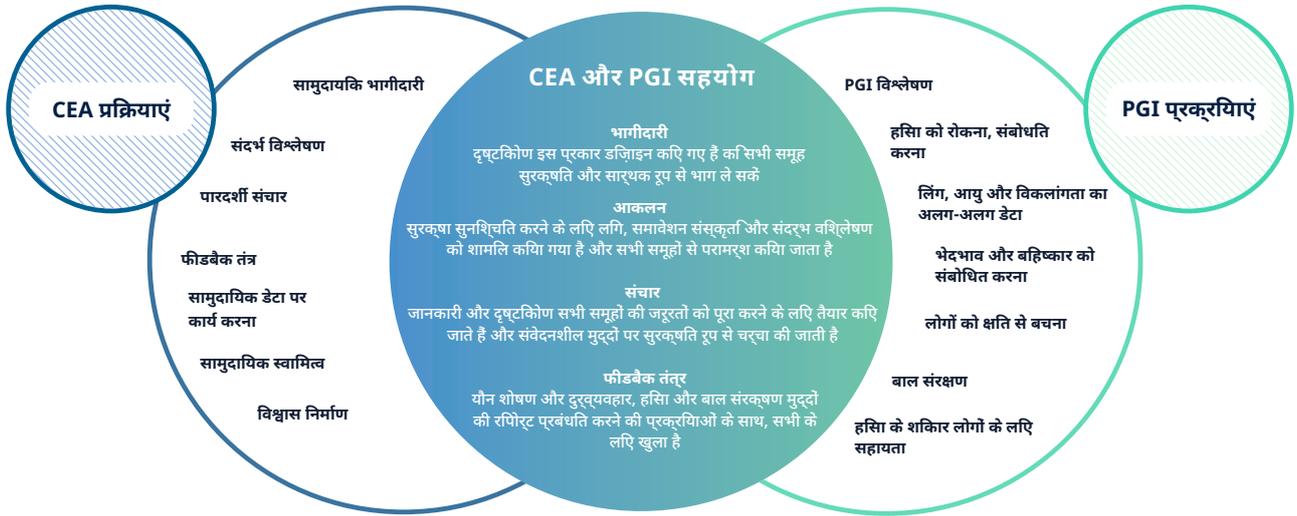
“संरक्षण” और “समावेशन” ये दोनों विशिष्ट कार्य को संदर्भित करते हैं जो जोखिम में पड़े लोगों के लाभ के लिए किया जाना चाहिए। “लिंग और विवधता” उन अनेक अंतर्विभाजक कारकों को संदर्भित करता है जिन पर हम संरक्षण और समावेशन कार्य को प्रभावी ढंग से सुनिश्चित करने के लिए विचार करते हैं।

संयुक्त रूप से यह दृष्टिकोण उन परस्पर संबंधित कारकों को संबोधित करता है जो हिंसा, भेदभाव और बहिष्कार के जोखिमों और परिणामों को प्रभावित करते हैं। मूल रूप से PGI दृष्टिकोण इसका विश्लेषण है कि कैसे पहले से मौजूद शक्ति संबंधों, संरचनाओं और बुनियादी संसाधनों के एक्सेस के आधार पर शॉक और संकट से प्रत्येक व्यक्ति पर अलग प्रभाव पड़ता है और यह कैसे भेद्यता, क्षमता, जोखिम और हिंसा के जोखिम के विभिन्न स्तरों को जन्म देता है। यह अंततः उनके सहायता और सुरक्षा के एक्सेस और इससे निपटने और उबरने की उनकी क्षमता को प्रभावित करता है।

IFRC की PGI की चिंताओं के समाधान के लिए काम is निम्नलिखित चार मार्गदर्शक सिद्धांतों, गरिमा, एक्सेस, भागीदारी और सुरक्षा (DAPS) पर आधारित है जो आधारशिला हैं जिनके चारों ओर “आपातस्थिति में संरक्षण, लिंग और समावेशन के लिए IFRC के न्यूनतम मानकों¹¹⁰” का निर्माण किया गया है।

PGI में विशिष्ट सेवाओं की श्रृंखला है, जो केवल टर्निंग और तकनीकी स्किल प्राप्त लोगों द्वारा ही किया जाना चाहिए, इसमें विकलांगता और समावेशन, यौन और लिंग अल्पसंख्यकों का समावेशन, लैंगिक समानता, नस्लवाद का सामना, बाल संरक्षण, यौन और लिंग आधारित हिंसा की रोकथाम और प्रतिक्रिया (SGBV), यौन शोषण और दुर्व्यवहार की रोकथाम (PSEA), और इंसानों की तस्करी (TIP) शामिल है।

CEA के विवरण के लिए, पृष्ठ 11 देखें।



CEA और PGI के बीच सहयोग

CEA, PGI की किस प्रकार से सहायता कर सकता है?

- लिंग और विविधता विश्लेषण करते समय समुदाय में विभिन्न लिंग और आयु समूहों द्वारा विश्वसनीय और पसंदीदा चैनलों और सूचना के स्रोतों को बेहतर ढंग से समझने के लिए पर्यक्ष शामिल कर, जिसमें यह भी शामिल हो कि विभिन्न समूहों के लोग फीडबैक साझा करने में सबसे अधिक सहज कैसे महसूस करेंगे।
- समुदाय PGI कार्यक्रमों और गतिविधियों को डिज़ाइन करने, लागू करने और मार्गदर्शन करने में सक्रिय और सार्थक भूमिका निभा सकें यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिभागी योजना और परियोजना प्रबंधन दृष्टिकोण पर मार्गदर्शन और टूलस
- यह सुनिश्चित करने के लिए कि सामुदायिक समितियां और कार्यक्रम प्रतिनिधि अपनी भूमिका निभा रहे हैं इसके लिए उनके साथ व्यावहारिक रूप से कैसे काम कर, इस पर मार्गदर्शन और टूलस
- PGI सेवाओं के साथ-साथ संवेदनशील फीडबैक प्राप्त करने के लिए सामुदायिक फीडबैक तंत्र स्थापित करने के लिए टूलस और सहायता
- सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही दृष्टिकोणों पर PGI कर्मचारी और स्वयंसेवकों के लिए ट्रेनिंग
- PGI गतिविधियों और कार्यक्रमों के भीतर सामुदायिक संतुष्टि और सहभागिता और जवाबदेही के स्तर की निगरानी के लिए मार्गदर्शन और टूलस।

PGI, CEA की किस प्रकार से सहायता कर सकता है?

- लिंग और विविधता विश्लेषण करने हेतु मार्गदर्शन और टूलस (संदर्भ विश्लेषण का भाग - पृष्ठ 46 देखें), जिसका उद्देश्य यह समझना है कि लोगों का लिंग, विकलांगता, आयु, जातीय मूल, राष्ट्रियता या नागरिकता, भाषा, धार्मिक विश्वास, राजनीतिक राय, सामाजिक पृष्ठभूमि, यौन अभिविन्यास, शारीरिक उपस्थिति और रंग कैसा है; बुनियादी जरूरतों को पूरा करने, पहचाने जाने और शामिल किए जाने तथा नुकसान से सुरक्षित रहने के उनके पर्याप्तों में आने वाली बाधाओं के स्तर पर प्रभाव पड़ता है
- लिंग, आयु और विकलांगता की जानकारी अलग-अलग व्यवस्थित रूप से एकत्र करने में मदद करें
- विभिन्न समूहों तक बेहतर ढंग से पहुँचने के लिए जानकारी विकसित करने और उसे अपनाने पर मार्गदर्शन और समर्थन, उदाहरण के लिए बच्चे, महिलाएं, और अन्य विकलांग लोग
- समुदाय के साथ कैसे जुड़ा जाए बिना किसी को संवेदनशील मुद्दों पर ठेस पहुंचाए, इसपर मार्गदर्शन, जैसे SGBV, लिंग भूमिका, पिछड़े वर्गों के साथ भेदभाव, या बच्चों की सुरक्षा
- PSEA, बाल सुरक्षा, हिंसा के पीड़ितों, SGBV और अन्य सुरक्षा मुद्दों से जुड़ी संवेदनशील फीडबैक, आंतरिक सुरक्षा तंत्र और संदर्भिकरण मार्गों से जुड़ी हुई है और उत्तरजीवी-केंद्रित दृष्टिकोण के अनुसार सही ढंग से नियंत्रित की जाए, यह सुनिश्चित करने के लिए मार्गदर्शन और समर्थन।
- कार्यक्रमों और संचालनों को डिज़ाइन करने और मार्गदर्शन करने में महिलाओं, बच्चों, बुजुर्गों, विकलांग लोगों और अन्य पिछड़े वर्ग की सक्रिय और सुरक्षित भागीदारी की चुनौतियों का समाधान करने के लिए - और यह कि हम अपने द्वारा उपयोग किए जाने वाले दृष्टिकोणों के माध्यम से समुदायों में मौजूदा असमानताओं और बढ़ते सुरक्षा जोखिमों में योगदान नहीं दे रहे हैं, इसपर सहायता और तकनीक।

● CEA और PGI के साथ कार्य करने के आंदोलन से कुछ उदाहरण

कॉक्स बाजार, बांग्लादेश में SGBV से सामना

जब एक आकलन में पाया गया कि कॉक्स बाजार के शरणार्थी शिविरों में COVID-19 महामारी से SGBV, बाल मजदूरी, और इंसानों की तस्करी बढ़ती जा रही है, Bangladesh Red Crescent Society's (BDRCS) CEA और PGI ने साथ मिलकर काम किया और SGBV की रोकथाम, तस्करी, महामारी में अच्छा पालन-पोषण, और शिविरों में मुफ्त सेवाओं और संदर्भिकरण मार्गों की जानकारी बनाई और साझा की। समुदाय और CEA टीमों में PGI के नेतृत्व में आयोजित सेशन से लाउडस्पीकर, जानकारी हब और घर-घर दौड़ों के माध्यम से यह जानकारी प्रसारित करने में मदद मिली।

मोज़ाम्बिक में वितरण के दौरान CEA और PGI मजबूत बनाने के लिए राहत टीमों की सहायता

चक्रवात इडाई की प्रतिक्रिया के हिस्से के रूप में, CEA और PGI कर्मचारियों ने राहत वितरण के लिए एक संयुक्त चेकलिस्ट बनाने के लिए मिलकर काम किया। चेकलिस्ट की सहायता से CEA और PGI दोनों के लिए न्यूनतम मानकों को पूरा करने के लिए वितरण से पहले, उसके दौरान और बाद में की जाने वाली व्यावहारिक कारवाइयों के साथ एक पृष्ठ का अवलोकन प्रदान करके राहत कर्मचारियों को मदद मिली।

आपकी मदद के लिए PGI टूल्स

- संक्षेप में PGI¹¹¹
- PGI न्यूनतम मानक¹¹²
- PGI आपातस्थिति टूलकिट¹¹³
- समावेशी प्रोग्रामिंग फ्रेमवर्क¹¹⁴



बांग्लादेश 2020 Japanese Red Cross के PSS प्रतिनिधि क्योको मियामोतो बांग्लादेश के हकीमपारा शिविर में बच्चों के लिए अनुकूल स्थान पर छोटी लड़कियों के साथ बातचीत की है। © Victor Lacken / IFRC

व्यवहार परिवर्तन और जोखिम संचार और सामुदायिक सहभागिता

प्रतिभागी दृष्टिकोण स्वास्थ्य, WASH और आपदा जोखिम रोकथाम व्यवहार परिवर्तन कार्यक्रमों के प्रमुख भाग हैं, इसमें eCBHFA¹¹⁵, स्वयंसेवकों के लिए महामारी नियंत्रण (ECV)¹¹⁶, स्वच्छता संवर्धन कार्रवाई के लिए 8 कदम¹¹⁷ और क्लाइमेट स्मार्ट प्रोग्रामिंग और एक्शन¹¹⁸, साथ ही स्वास्थ्य आपात स्थितियों पर प्रतिक्रियाएँ। हालांकि, सभी Red Cross Red Crescent कार्यक्रमों और संचालनों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि अच्छी सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही (मॉड्यूल 4- पृष्ठ 38 और मॉड्यूल 5 - पृष्ठ 74 में उल्लेखित) हासिल करने के लिए वे सभी न्यूनतम एक्शन पूरा कर। इन एक्शन का उपयोग एक अच्छे अनुस्मारक या टूल के तौर पर यह दोबारा जाँचने के लिए किया जाना चाहिए कि किन चीजों पर पहले से काम किया जा रहा है, और उसके अनुसार कोई कमी या सुधार के क्षेत्र पहचाने जाने चाहिए ताकि सामुदायिक सहभागिता को मजबूत किया जा सके। इस माड्यूल में सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही टूल और दृष्टिकोणों के सबसे सामान्य तरीकों को रेखांकित किया गया है, ऐसे टूल और दृष्टिकोणों का उपयोग व्यवहार परिवर्तन कार्यक्रमों और महामारी प्रतिक्रिया की गुणवत्ता, प्रभाव और स्थिरता/सस्टेनेबिलिटी में सुधार के लिए किया जा सकता है, जो पूरे आंदोलन से सीखे गए सबक पर आधारित है।

व्यवहार परिवर्तन क्या है?

व्यवहार परिवर्तन का उद्देश्य समुदाय के सदस्यों में सुरक्षित और स्वस्थ व्यवहार का समर्थन करके स्थिति में सुधार लाना है। उदाहरण के लिए, लोगों को लंबे समय तक चलने वाले कीटनाशक उपचारित मच्छरदानी का उपयोग करने या महत्वपूर्ण समय पर हाथ धोने के लिए अनुरोध करके। हालांकि, व्यवहार में परिवर्तन लाना यह एक बार का कार्य नहीं है: बल्कि यह एक प्रक्रिया है जिसमें कई चरण शामिल हैं। इसकी शुरुआत होती है समस्या के बारे में जानने से (1 = ज्ञान), समस्या का समाधान करने हेतु व्यवहार में परिवर्तन के लिए सकारात्मक राय रखना (2 = स्वीकृति), व्यवहार परिवर्तन का इरादा बनाना (3 = इरादा), व्यक्ति की आदतों में नए व्यवहार लागू करना (4 = अभ्यास) और आखिर में अन्य लोगों में इस व्यवहार का प्रचार करना (5 = तरफदारी/वकालत) इस मुद्दे पर आधिकारिक जानकारी के लिए IFRC व्यवहार परिवर्तन मार्गदर्शन¹¹⁹ देखें।

जोखिम संचार और सामुदायिक सहभागिता क्या है?

जोखिम संचार और सामुदायिक सहभागिता (RCCE)¹²⁰ समग्र रूप से महामारी के लिए स्वास्थ्य प्रतिक्रिया का मुख्य भाग है और यह व्यवस्थित रूप से लोगों और समुदाय से जुड़ने और उनसे संवाद करने के लिए प्रक्रियाओं और दृष्टिकोणों को संदर्भित करता है, ताकि यह उन्हें स्वस्थ व्यवहार अपनाने और किसी प्रकोप के दौरान संक्रमक रोगों के प्रसार को रोकने के लिए प्रोत्साहित कर और सक्षम बनाए। इसमें निम्न शामिल हैं:

- बीमारी के बारे में समुदाय में प्रसारित भावनाओं, डरों, अफवाहों, प्रश्नों, और सुझावों को समझने के लिये व्यवस्थित सामुदायिक फीडबैक तंत्र स्थापित करना और इसका उपयोग प्रतिक्रिया देने के लिए करना।
- संक्रमण के प्रसार को कम करने के लिए लोगों को उन प्रथाओं को अपनाने में सहायता करने के लिए और अफवाहों और गलत सूचनाओं पर ध्यान देकर भय, शर्म और घबराहट को कम करने के लिए - अत्यधिक विश्वसनीय चैनलों के माध्यम से महामारी के बारे में सटीक जानकारी सामयिक रूप से साझा करना।
- संक्रमण के प्रसार को रोकने और प्रकोप को नियंत्रण में लाने के लिए समुदाय के नेतृत्व वाले समाधानों की पहचान करना और उनका समर्थन करना, क्योंकि यह समुदाय के सदस्यों के कार्य होंगे जो प्रकोप को समाप्त करेंगे - या बनाए रखेंगे।

RCCE मानवीय प्रतिक्रियाकर्ताओं में विश्वास बनाने में मदद करता है, जो विशेष रूप से एक प्रकोप के दौरान महत्वपूर्ण है जब भय, गलत जानकारी और अफवाहें लोगों के लिए यह पहचानना मुश्किल बना देती है कि कौन सी जानकारी विश्वसनीय और भरोसेमंद है और कौन सी नहीं। इससे लोग अपरभावी रोकथाम उपाय अपना सकते हैं, जिससे संक्रमण का खतरा बढ़ जाने का खतरा होता है। जो समुदाय स्वास्थ्य हस्तक्षेपों को नहीं समझते या स्वीकार नहीं करते, या उसे खतरा मानते हैं, हिंसा की ओर जाने कि उनकी संभावना अधिक होती है, जैसा कि कांगो लोकतांत्रिक गणराज्य (DRC) में डबोला प्रकोप के दौरान दर्शाया गया। इस तरह की विश्वास में कमी से समुदाय की भागीदारी प्रतिबंधित होती है और यह संक्रमण प्रसार के रोकथाम के लिए बनाई गतिविधियों में लोगों के भाग नहीं लेने जैसी रुकावटें पैदा करती है, जैसे त्वरित रिपोर्टिंग और मामलों का अलगाव।

सामुदायिक सहभागिता व्यवहार परिवर्तन और जोखिम संचार का मुख्य भाग क्यों है?

1. हम लोगों की ओर से उनके व्यवहार में स्वयं परिवर्तन नहीं ला सकते

इसके लिए उन्हें सक्रिय रूप से प्रतिक्रिया में शामिल होना होगा, को समझना होगा, और इसका समर्थन करना होगा।

2. व्यवहार परिवर्तन जटिल है

लोगों को क्या करना चाहिए ये बताना, और वे करेंगे - यह इतना आसान नहीं है।

3. समुदाय सबसे बेहतर जानता है

समुदाय किसी से भी बेहतर जानते हैं कि सुरक्षित, स्वस्थ पर्याओं को सफलतापूर्वक प्रोत्साहित करने के लिए क्या आवश्यक होगा और क्या उन्हें रोक सकता है।

4. भरोसा एक प्रमुख घटक है

अगर समुदाय हम पर भरोसा नहीं करेगा, वे हमारी नहीं सुनेंगे या कार्यक्रम में अपना योगदान नहीं देंगे या महामारी के नियंत्रण के लिए जरूरी कार्रवाई का पालन नहीं करेगा और ऐसा भी हो सकता है कि वे शत्रुता और हिंसा से प्रतिक्रिया करें।

5. हमें सुनकर कार्रवाई करने की जरूरत है

समुदाय की धारणा को समझने और परासंगिक और परभावी बने रहने के लिए हमारे कार्यक्रमों और प्रतिक्रियाओं को अनुकूलित करने के लिए फीडबैक बहुत महत्वपूर्ण है।



थाईलैंड 2019 थाईलैंड 2019 स्कूल-आधारित आपदा जोखिम न्यूनीकरण परियोजना के भाग के तौर पर, Thai Red Cross' Relief and Community Health Bureau स्कूली विद्यार्थियों को प्राथमिक चिकित्सा कौशल सिखाया। © TRCS

व्यवहार परिवर्तन कार्यक्रमों और RCCE में सामुदायिक सहभागिता कैसे मदद कर सकता है?

1. विशिष्ट व्यवहारों से परे समुदाय की गहरी समझ प्राप्त करें

सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही आकलन टूल से प्रश्नों को व्यवहार परिवर्तन और महामारी प्रतिक्रिया आकलन में लागू करके। उदाहरण के लिए, विभिन्न समूह जानकारी के किन स्रोतों पर भरोसा करते हैं और उनका उपयोग करते हैं, वे फीडबैक प्रदान करने में सबसे सहज कैसे महसूस करेंगे, Red Cross Red Crescent के बर में उनकी धारणाएं, या विभिन्न समूहों के बीच सामाजिक सामंजस्य के स्तर - यह समझने के लिए प्रश्न।

- आकलन और संदर्भ विश्लेषण पर मार्गदर्शन के लिए पृष्ठ 40 देखें
- टूल 13 का उपयोग करें: आकलन में CEA और टूल 16: FGD मार्गदर्शिका

2. कार्यक्रम के लक्ष्यों के बारे में संवाद करें - न कि सिर्फ व्यवहार और जोखिम के बारे में

संगठन और किसी कार्यक्रम या प्रतिक्रिया के उद्देश्य के बर में जानकारी प्रदान करना जवाबदेही का एक प्रमुख स्तंभ है और संगठन और इसके द्वारा सेवा प्रदान करने वाले समुदायों के बीच विश्वास में सुधार लाता है। पारंपरिक तौर पर, राष्ट्रीय समाज स्वास्थ्य, स्वच्छता एर DRR समस्याओं के बर में संवाद करने में काफी बेहतर है, लेकिन कभी-कभी राष्ट्रीय समाज का परिचय, कार्यक्रम या संचालन के लक्ष्य और समयसीमा, देरी, चुनौतियां या परिवर्तन बताना भूल जाते हैं।

- पारदर्शी संचार पर अधिक जानने के लिए पृष्ठ 61 और पृष्ठ 93 देखें
- टूल का उपयोग करें: 17 सामुदायिक मीटिंग टूल और टूल 19: संचार मेथड मैट्रिक्स

3. सामुदायिक भागीदारी को मजबूत करना और समुदाय के नेतृत्व वाले समाधानों का समर्थन करना

पहले ही व्यवहार परिवर्तन के कार्यक्रमों के दृष्टिकोण में बहुत सहभागिता होती है। हालांकि, इस मार्गदर्शिका के कुछ टूल्स और चेकलिस्ट पूर्ण कार्यक्रम चक्र में भागीदारी मजबूत करने में मदद कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, संतुलित और प्रतिनिधि सामुदायिक समितियों की स्थापना पर मार्गदर्शन के माध्यम से, चयन मानदंड और टारगेटिंग पर सहमति लेकर, और पूरे कार्यक्रम के कार्यान्वयन में सहभागिता सुनिश्चित करके। महामारी के दौरान, समुदायों के साथ मिलकर काम करना बहुत जरूरी है ताकि संक्रमण प्रसारण रोकने के लिए स्थानीय, व्यवहारिक समाधान खोजा जा सके। समुदाय के सदस्य अपने समुदाय के अगुए चुनौतियों को समझते हैं और शारीरिक दूरी, निगरानी प्रणाली जैसे संपर्क का पता लगाना और आईसोलेशन जैसे सार्वजनिक स्वास्थ्य उपाय उनके अनुसार किस तरह अपनाए जा सकते हैं समझते हैं।

- आकलन में भागीदारी पर मार्गदर्शन के लिए पृष्ठ 42 देखें
- योजना और डिजाइन में भागीदारी पर मार्गदर्शन के लिए पृष्ठ 52 देखें
- चयन मानदंडों पर चर्चा और निर्णय में भागीदारी पर मार्गदर्शन के लिए पृष्ठ 89 देखें
- कार्यान्वयन और निगरानी में भागीदारी पर मार्गदर्शन के लिए पृष्ठ 64 देखें
- मूल्यांकनों में भागीदारी पर मार्गदर्शन के लिए पृष्ठ 69 देखें
- टूल 16 का उपयोग करें: FGD मार्गदर्शिका, टूल 17: सामुदायिक मीटिंग टूल और टूल 18: चयन मानदंड के लिए प्रतिभागी दृष्टिकोण
- [COVID-19 के प्रति समुदाय नेतृत्व समाधान का मार्गदर्शन देखें¹²¹](#)
- [COVID-19 प्रतिक्रिया में बच्चों की भागीदारी को बढ़ावा देने पर मार्गदर्शन¹²²देखें।](#)

4. सामुदायिक फीडबैक तंत्र की स्थापना

सक्रिय फीडबैक तंत्र¹²³ व्यवहार परिवर्तन कार्यक्रमों और महामारी प्रतिक्रियाओं को समस्या से निपटने और संगठन दोनों के बर में सामुदायिक भावनाओं, डरों, अफवाहों, प्रश्नों, और सुझावों की निगरानी करने में मदद करता है। सामुदायिक फीडबैक को सुनने और उस पर कार्य करने से हस्तक्षेप में विश्वास पैदा होता है। इससे प्रभाव को मजबूत करने में भी मदद मिलती है, क्योंकि समुदाय में प्रसारित नवीनतम चिंताओं, धारणाओं और अफवाहों को दूर करने के लिए समुदायों के साथ साझा की गई जानकारी और संदेशों को नियमित रूप से अपडेट किया जा सकता है। इसमें स्वयंसेवकों को समुदाय के सदस्यों के साथ अधिक सार्थक चर्चा करने में सहायता करना और जानकारी को विभिन्न समूहों की विशिष्ट आवश्यकताओं या चिंताओं के अनुरूप बनाने की अनुमति देना शामिल है। सामुदायिक फीडबैक तंत्र की मदद से शौचालय, हाथ धोने की सुविधाएं या उपचार केंद्र जैसे हार्डवेयर की समस्याओं को पहचानने में मदद मिलती है, जिन समस्याओं से लोगों की सुरक्षित, स्वस्थ व्यवहार लागू करने की क्षमता प्रतिबंधित हो सकती है।

- फीडबैक तंत्र की स्थापना के बारे में अधिक जानने के लिए पृष्ठ 103 देखें।
- टूल 15 का उपयोग करें: फीडबैक किट
- [COVID-19 सामुदायिक फीडबैक पैकेज देखें¹²⁴](#)

5. मास मीडिया और डिजिटल संचार के माध्यम से सामाजिक गतिशीलता के प्रयासों को बढ़ाना

रडियो, टीवी और सोशल मीडिया जैसे जनसंचार दृष्टिकोण कम समय में बड़ी संख्या में लोगों को लक्षित करके पारंपरिक आमने-सामने (फेस-टू-फेस) सामाजिक गतिशीलता की पहुंच का विस्तार करने में मदद कर सकते हैं। उदाहरण में विशेषज्ञ मेहमानों के साथ-रडियो चैट शो जहां सुननेवाले परेश पूछ सकते हैं, शॉर्ट फिल्मों के साथ मोबाइल सिनेमा शो, सवालियों के जवाब देने के लिए विशेषज्ञों के साथ व्हाट्सएप ग्रुप, या कैंपेन चलाने के लिए फेसबुक या ट्विटर जैसे सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म का उपयोग शामिल है।

- टूल 19 का उपयोग करें: संचार मेथड मेट्रिक्स
- [रेडियो, मोबाइल सिनेमा और सोशल मीडिया के उपयोग पर ट्रेनिंग पैकेज के लिए समुदाय और सहभागिता हब देखें](#)¹²⁵
- [जोखिम संचार के लिए सोशल मीडिया के उपयोग पर COVID-19 मार्गदर्शिका](#) ¹²⁶ देखें

6. सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही पर कर्मचारी और स्वयंसेवकों को ट्रेनिंग

कार्यक्रमों एवं संचालनों में समुदाय को अर्थपूर्ण रूप से शामिल करने के लिए सभी कर्मचारियों और स्वयंसेवकों के पास समझ, ज्ञान और क्षमता होनी चाहिए। सामुदायिक सहभागिता ट्रेनिंग पैकेज उपयोगी मॉड्यूल और गतिविधियां प्रदान करता है जिसका उपयोग स्वास्थ्य, WASH और DRR ट्रेनिंग पैकेज बढ़ाने के लिए किया जा सकता है। उदाहरण के लिए, ब्रांच के लिए दो दिन की सामुदायिक सहभागिता ट्रेनिंग में पारदर्शी संचार, प्रतिभागी दृष्टिकोण, और फीडबैक तंत्रों के मॉड्यूल शामिल हैं। अफ्रीका में COVID-19 प्रतिक्रिया के लिए, स्वास्थ्य और सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही टीमों ने एक संयुक्त ECV और RCCE ट्रेनिंग पैकेज बनाया, जिसे स्वास्थ्य, सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही, WASH और आपदा प्रबंधन कर्मचारियों के मिश्रण तक पहुंचाया गया।

- [स्वयंसेवक, ब्रांच और कार्यक्रम प्रबंधक स्तर के CEA ट्रेनिंग पैकेजों की शृंखला के लिए सामुदायिक सहभागिता हब देखें](#)¹²⁷
- [COVID-19 ECV और RCCE ट्रेनिंग पैकेज डाउनलोड करें](#)¹²⁸

सामान्य गलतियाँ और चुनौतियां क्या हैं?

- सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही को IEC (सूचना एवं शिक्षा संचार) सामग्रियों और मुख्य संदेशों का नेतृत्व नहीं करना चाहिए - इन्हें प्रासंगिक स्वास्थ्य, WASH और आपदा जोखिम न्यूनीकरण तकनीकी विशेषज्ञों द्वारा बनाया जाना चाहिए
- व्यवहार बदलने के तरीके के रूप में एक-तरफ़ा संदेशों पर बहुत अधिक ध्यान केंद्रित करना
- सामुदायिक फीडबैक का उपयोग केवल हम जो कहते हैं (संदेश) उसे बदलने के लिए किया जाता है, न कि हम जो करते हैं (कार्यक्रम गतिविधियों को बदलने के लिए)
- सामुदायिक सहभागिता, सामाजिक गतिशीलता, स्वास्थ्य संवर्धन, स्वच्छता प्रचार और जोखिम संचार गतिविधियों का समन्वय नहीं करना, जिससे समुदायों में दोहराव, संसाधनों की बर्बादी और भ्रम पैदा होता है। इससे स्वयंसेवकों के बीच भ्रम भी पैदा होता है, क्योंकि अक्सर उन्हीं स्वयंसेवकों को ये सभी गतिविधियाँ करने के लिए कहा जाता है
- कार्यक्रम एवं संचालन में किसे किस गतिविधि का नेतृत्व करना चाहिए इसपर स्पष्टता नहीं दर्शाना, लेकिन क्योंकि आम तौर पर सभी के लिए पर्याप्त कार्य होता है, इसे पूरा सेक्टर और टीमों में अच्छे समन्वय से और साझा कार्य योजनाओं को बना कर हल किया जा सकता है।
- जब पहले से ही उत्कृष्ट संसाधनों का खजाना उपलब्ध हो तो पहिये का पुनः आविष्कार करना - स्वास्थ्य, WASH और आपदा जोखिम न्यूनीकरण के भीतर उपयोगी व्यवहार परिवर्तन और RCCE संसाधनों के लिंक के लिए नीचे दी गई सूची देखें।

समुदाय-नेतृत्व समाधान क्या हैं और हमें उनकी पहचान और समर्थन क्यों करना चाहिए?

COVID-19 महामारी और पश्चिम अफ्रीका और DRC इबोला प्रकोप सहित मानवीय और स्वास्थ्य संकटों में मिले सबक, से हमें रोग रोकथाम उपाय को अपनाने, स्वीकार करने, समझने और सफल बनाने के लिए स्थानीय समुदायों एवं विश्वसनीय लीडरों के साथ संरचनात्मक और अर्थपूर्ण सहभागिता करने के सिख मिली है। अव्यवहारिक या जबरदस्ती किए गए प्रतिक्रिया उपाय और समुदायों के साथ संवाद की कमी के कारण निराशा, प्रतिरोध और गैर-अनुपालन होता है, जो संक्रमण के प्रसार को बढ़ाता है।

उदाहरण के लिए, जब लाइबेरिया में पश्चिम अफ्रीका में इबोला के प्रकोप के दौरान सरकार ने राजधानी मोनरोविया के कुछ हिस्सों पर संगरोध (क्वार्टाइन) लगाया, तो उन्होंने समुदायों के साथ परामर्श नहीं किया। जब लोगों के पास खाना, पानी, या स्वास्थ्य देखभाल की पहुँच नहीं थी वे उस जगह से निकल गए और संगरोध (क्वार्टाइन) को खारिज करना पड़ा। उसी देश के कुछ अन्य हिस्सों में जहाँ सामुदायिक लीडर सक्रिय रूप से शामिल थे, उन्होंने वायरस के प्रसार को रोकने में मदद करने के लिए नए उपनियम और कार्यबल शुरू करके सहायता प्रदान की। रोकथाम की कोशिशों में, अजनबियों को समुदाय में प्रवेश करने पर बंदी, आगंतुकों को किसी के घर में सोने पर प्रतिबंध और जो ऐसा करना चाहते हैं उनके लिए 21 दिन की परीक्षा अवधि ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि उन्हें इबोला नहीं है। इबोला के मामलों के बंद में समुदाय के सदस्यों को सचेत करने, जो संगरोध (क्वार्टाइन) और आईसोलेशन में हैं उन्हें खाना, पानी, दवाई प्रदान करने, नए मामलों को स्वास्थ्य सुविधाओं में भेजने और बीमारी छिपाने या दफनाने के पर्यायों की पहचान करने के लिए सामुदायिक टास्क फोर्स बनाए गए थे। राष्ट्रपति एलेन जॉनसन सरलीफ ने यह निष्कर्ष दिया कि संगरोध एक गलती थी, और इस बात पर जोर देकर कहा, "अब मुझे पता है कि इस तरह के मामलों में लोगों का स्वामित्व, सामुदायिक भागीदारी बेहतर काम करती है। मुझे लगता है यह अनुभव हमेशा हमारा साथ रहेगा।"

COVID-19 प्रतिक्रिया के भाग के रूप में Red Cross and Red Crescent राष्ट्रीय समाजों द्वारा समर्थित समुदाय नेतृत्व समाधानों के उदाहरणों में अपने समुदाय के जरूरतों के अनुसार सार्वजनिक स्वास्थ्य उपाय लागू करने के लिए समुदाय आधारित एक्शन टीमों को Indonesian Red Cross (PMI) द्वारा प्रदान ग्रांट (पृष्ठ 96 देखें), समुदायों की ट्रेनिंग और अपने स्वयं के हैंडवाशिंग स्टेशन बनाने के लिए स्थानीय रूप से उन्हें सामग्री उपलब्ध कराना, रडियो शो चलाने और सुरक्षित पृथाओं को बढ़ावा देने के लिए बाजार संघों को ट्रेनिंग, समुदायों को अपने स्वयं के फेसमास्क बनाने में सहायता करना, शिविर और शहरी अनौपचारिक बस्तियों जैसे अधिक आबादी के स्थानों में रहने वाले लोगों के साथ काम करना, शारीरिक दूरी और बीमार लोगों के आईसोलेशन के लिए किराएटिव समाधान ढूँढना, इत्यादि शामिल हैं। अधिक जानकारी के लिए [COVID-19 समुदाय नेतृत्व समाधान मार्गदर्शन नोट](#), उदाहरण और वेबिनार [रिकॉर्डिंग](#)¹²⁹ देखें।



तिमोर लेस्ते 2013 Red Cross स्वयंसेवक, एगोस्टोआ डो सैंटोस रिबेरियो, मच्छरदानी के उपयोग के महत्व को समझाने के लिए बितिराई, तिमोर लेस्ते में अपने समुदाय के एक सदस्य के घर जाते हैं। "जब हम मच्छरदानी वितरित करते हैं तो हम लोगों को सिखाते हैं कि गर्भवती महिलाओं और बच्चों को प्राथमिकता दें", ऑगस्तू बताते हैं... © Victor Lacken / IFRC

आपकी मदद के लिए सामुदायिक सहभागिता और व्यवहार परिवर्तन संसाधन और टूल्स

टूल 21: व्यवहार परिवर्तन और RCCE संसाधन¹³⁰ से कार्यक्रमों और इबोला, COVID-19 और जिका जैसे महामारी की प्रतिक्रिया के लिए पूरे आंदोलन में निर्मित कुछ अत्यधिक उपयोगी और अनुकूलनीय व्यवहार परिवर्तन और RCCE संसाधनों का ओवरव्यू और लिंक प्राप्त होता है। इस टूल में व्यवहार परिवर्तन मार्गदर्शिका, व्यवहार परिवर्तन और RCCE योजनाओं के उदाहरण, टर्निंग पैकेज, रेडियो और मोबाइल सिनेमा जैसे टूल के उपयोग पर मार्गदर्शन, फीडबैक और धारणा सर्वेक्षण मार्गदर्शिका और टेम्पलेट, और अविश्वास या वैक्सीन संबंधी झिझक से निपटने जैसे मुद्दों पर अन्य मार्गदर्शन नोट्स शामिल हैं।



रवांडा 2018 Rwanda Red Cross के स्वयंसेवकों ने रवामागाना समुदाय में मोबाइल सिनेमा शो की स्थापना की। सिनेमा समुदाय को स्वच्छता आदतों, मलेरिया की रोकथाम और अन्य स्वास्थ्य संबंधी मुद्दों पर संवेदनशील बनाता है। © Aija Kuparinen

● आंदोलन से कुछ उदाहरण

लीबिया की हर सड़क पर स्वयंसेवक COVID-19 के खिलाफ लड़ाई का नेतृत्व कर रहे हैं

जब COVID-19 आंदोलन प्रतिबंधों के कारण Libyan Red Crescent Society (LRCS) समुदाय के स्वास्थ्य स्वयंसेवकों के लिए समुदाय तक पहुंचना सीमित हो गया, तो राष्ट्रीय समाज के बेनगाझी ब्रांच ने हर सड़क पर स्वयंसेवक यह नवाचार लाया। इस दृष्टिकोण का उद्देश्य स्थानीय समुदाय के सदस्यों को अपने पड़ोस में COVID-19 सामाजिक गतिशीलता का नेतृत्व करने के लिए नियुक्त करना था। COVID-19, सुरक्षा सावधानियों, स्वयंसेवक की भूमिका और संचार कौशल की जानकारी के साथ एक स्वयंसेवक मार्गदर्शिका और वीडियो बनाया गया। इसके बाद वायरस के बर में सामुदायिक धारणाओं और ज्ञान को बेहतर ढंग से समझने के लिए सोशल मीडिया के माध्यम से एक सर्वेक्षण शुरू किया गया। एकत्र की गई जानकारी का उपयोग समुदायों में मुख्य मान्यताओं, अफवाहों और ज्ञान अंतराल के आधार पर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों की मार्गदर्शिका बनाने के लिए किया गया था। सोशल मीडिया पर पोस्ट और वीडियो के माध्यम से स्वयंसेवकों की नयुक्ति के लिए एक कैम्पेन शुरू किया गया था, और एक आकलन परीक्षण के बाद, 202 स्वयंसेवकों को या तो अपने पड़ोस में COVID-19 जानकारी प्रदान करने या विश्लेषण, अनुवाद, अनुसंधान और सामग्री डिज़ाइन जैसे कार्यों में दूर से सहायता करने के लिए नियुक्त किया गया था। नए स्वयंसेवकों को आंदोलन में शामिल किया गया और बेनगाझी में 18 सामुदायिक टीमों में से एक को सौंपा गया और उनके पड़ोस में घर-घर का दौरा शुरू किया गया। समन्वय और स्वयंसेवकों की टीम को निरंतर समर्थन प्रदान करने के लिए टेलीग्राम का इस्तेमाल किया गया। क्योंकि स्वयंसेवकों की पड़ोसियों में जान-पहचान थी और लोग उन पर भरोसा करते थे, वे अफवाहों और गलत जानकारियों को दूर करने में कामयाब रहे और समुदाय के कमजोर सदस्यों, जैसे कि वृद्ध लोगों या टीवी या इंटरनेट जैसे सूचना के अन्य स्रोतों तक सीमित पहुंच वाले लोगों तक पहुंचने में अमूल्य साबित हुए। एक समुदाय के सदस्य ने कहा: "शुरुआत में, वायरस को लेकर बहुत सारी अफवाहें फैली थी जिससे इसमें क्या किया जाना चाहिए मुझे कुछ भी नहीं समझ आ रहा था, लेकिन स्वयंसेवकों के घर-घर दौरा करने बाद मुझे वायरस क्या है इसकी समझ मिली और फिर मैं सहज रूप से इसकी रोकथाम कर पाया।" यह दृष्टिकोण अब लीबिया और मिस्र में लागू किया जा रहा है और इसे समुदाय में अन्य स्वास्थ्य संबंधी चिंताओं को दूर करने में मदद करने की एक विधि के रूप में माना जा रहा है। पूरा केस स्टडी¹³¹ पढ़ें।



लीबिया 2020 अपने COVID 19 प्रतिक्रिया अभियानों के हिस्से के रूप में Libyan Red Crescent स्वयंसेवक प्रवासियों को सहायता प्रदान करते हैं। उन्होंने आंतरिक रूप से विस्थापित लोगों और निगरानी केन्द्रों के बाहर प्रवासियों को लक्षित करते हुए जागरूकता अभियान चलाए हैं। © Libyan Red Crescent

व्यवहार परिवर्तन और RCCE के लिए नवीन दृष्टिकोण का उपयोग: चैटबॉट, मोबाइल सिनेमा, मोबाइल-रडियो और-रडियो चैट शो

दुनिया भर के राष्ट्रीय समाज स्वास्थ्य, WASH, और DRR मुद्दों पर समुदाय की सहभागिता के लिए विभिन्न दृष्टिकोणों का इस्तेमाल करते हैं। COVID-19 पर जानकारी के लिए जनता की मांग को पूरा करने के लिए कजाकिस्तान Red Crescent चैटबॉट सेवा लॉन्च की जो स्वचालित रूप से सोशल मीडिया के माध्यम से लोगों के प्रश्नों का जवाब दे सकती थी, उन्हें उनके जरूरत के अनुसार सेवा की ओर निर्देशित कर सकती थी, या कमेंट को ईमेल द्वारा राष्ट्रीय समाज के व्यक्ति को भेज सकती थी। चैटबॉट को एक सर्वेक्षण के बाद अपनाया गया था जिसमें पता चला था कि सोशल मीडिया और टेलीविजन देश में सूचना के सबसे भरोसेमंद स्रोतों में से एक है। चैटबॉट का उपयोग अब न केवल COVID-19 के बारे में जानकारी साझा करने के लिए किया जा रहा है, बल्कि सामाजिक सहायता के लिए आवेदन करने और बर्च के लिए संपर्क जानकारी भी साझा करने के लिए किया जा रहा है। चैटबॉट का उपयोग कैसे किया जा रहा है, इस पर फीडबैक प्राप्त करके कजाकिस्तान के Red Crescent को यह समझने में मदद मिल रही है कि लोगों को किस जानकारी की सबसे ज्यादा जरूरत है। [पूरी रिपोर्ट¹³²](#) पढ़ें। रवांडा में, नेशनल समाज COVID-19 महामारी सहित स्वास्थ्य, WASH और DRR विषयों पर समुदाय की सहभागिता प्राप्त करने के लिए मोबाइल सिनेमा और-रडियो शो का उपयोग करता है। मोबाइल सिनेमा शो में समुदाय और स्थानीय विशेषज्ञों के साथ परदर्शन, परश्रु और उत्तर सत्र और विभिन्न विषयों पर लघु एनिमेशन शामिल होते हैं, जबकि मोबाइल-रडियो में मोटरसाइकिल के पीछे स्पीकर के माध्यम से पहले से रिकॉर्ड किए गए शो चलाए जाते हैं जो एक गांव से दूसरे गांव तक जा सकते हैं। राष्ट्रीय समाज अपने कई बर्च के माध्यम से चल रहे मासिक-रडियो चैट शो भी प्रसारित करती है। एक व्यक्ति जो मोबाइल सिनेमा में शामिल हुआ, उसने कहा: "पिछली बार जब मैं मोबाइल सिनेमा में आया था, मुझे पानी से होनेवाली बीमारियों का पता चला, वो बीमारियाँ कैसे फैलती हैं और उनकी रोकथाम कैसे की जा सकती है। मैंने ऐसी कई चीजें सीखीं जो मैं खुद कर सकता हूँ। उदाहरण के लिए, बर्तनों को अच्छी तरह से कैसे साफ करना चाहिए और उपयोग करने से पहले उन्हें सूखने देना चाहिए, खाना बनाने से पहले उन्हें अच्छी तरह से कैसे साफ करना चाहिए, और मैंने अच्छी तरह से हाथ धोने के महत्व के बारे में सीखा। >इसलिए जो मैंने सीखा उसके अनुसार मैंने अपने व्यवहार में बदलाव लाया है।" [पूरी रिपोर्ट¹³³](#) पढ़ें। सामुदायिक सहभागिता हब पर-रडियो¹³⁴ और मोबाइल सिनेमा¹³⁵ पर अधिक केस स्टडी और टेम्पलेट देखें।

इंडोनेशिया में पहले विश्वास निर्माण का महत्व

2018 से, IFRC के समर्थन के साथ Indonesian Red Cross (PMI) सामुदायिक महामारी और सर्वव्यापी महामारी तैयारी कार्यक्रम (CP3) के माध्यम से समुदायों को बीमारी के प्रसार को रोकने और तैयारी के लिए उनकी मदद करता आ रहा है। इसके लिए संभावित बीमारी के फैलने की स्थिति का जल्द ही पता लगाने और त्वरित कदम उठाने में सहायता के लिए समुदाय-आधारित सर्विलियंस (CBS) स्थापित भी किया गया। PMI ने अपने दो टर्निंग पैकेजों के कार्यान्वयन के बीच छह महीने का उपयोग किया, इन पैकेजों में स्थानीय प्राधिकारियों और समुदायों के साथ संबंध मजबूत करने, विश्वास निर्माण, और स्वास्थ्य शिक्षण और प्रचार गतिविधियां आयोजित करने के लिए सामुदायिक सहभागिता पर एक मॉड्यूल शामिल किया गया था। इस चरणबद्ध दृष्टिकोण ने बेहतर तेजी और परिणामों के साथ CBS के सुचारू स्थापना में योगदान दिया क्योंकि हितधारक कार्यक्रम में लगे हुए थे और प्रतिबद्ध थे, और समुदाय पहले से ही लाभ प्राप्त कर रहे थे और Red Cross के स्वयंसेवकों को स्वास्थ्य जानकारी के मूल्यवान स्रोत मान रहे थे। परिणामस्वरूप, समुदायों को गंभीर बीमारियों के बारे में स्वयंसेवकों को सूचित करने के लिए अधिक प्रेरित थे और स्वयंसेवक CBS अलर्ट के बारे में स्थानीय स्वास्थ्य अधिकारियों को सूचित करने में सक्षम थे। [पूरी रिपोर्ट¹³⁶](#) पढ़ें।

श्रीलंका में अपशिष्ट परबंधन समस्याओं को हल करने के लिए प्रतिभागी दृष्टिकोण

Sri Lanka Red Cross Society (SLRCS) ने एक स्कूल में पैड्स के अपशिष्ट के मुद्दे से निपटने के लिए 'व्यवहार परिवर्तन में सहायता' (ABC) नामक दस-चरणों के प्रतिभागी दृष्टिकोण का उपयोग किया। निगरानी दौर के दौरान, SLRCS के स्वयंसेवकों ने देखा कि स्कूल के बगल में कचरा का विशाल ढेर है, जिसमें इस्तेमाल किए गए सेनेटरी पैड भी शामिल थे। ABC दृष्टिकोण के बाद, SLRCS ने सबसे पहले पुरुष और महिला शिक्षकों, अभिभावकों और स्कूली छात्रों जैसे समुदाय के प्रभावशाली लोगों के साथ सुविधाजनक समूह चर्चा आयोजित करके समस्या की जड़ समझने की कोशिश की। उन्हें पता चला कि जब महिला शौचालयों के कचरे के डब्बे सेनेटरी पैड से भर जाते थे, पुरुष सफाई कर्मचारी उनकी सफाई नहीं करना चाहते थे और वही कचरा स्कूल के बगल में कचरा का पहाड़ बन गया था। तीन प्रमुख मुद्दों को हल करने के लिए उपयोगकर्ता-केंद्रित डिजाइन प्रक्रिया का उपयोग किया गया; 1) मासिक धर्म के अपशिष्ट को कैसे जलाएं, 2) पुरुषों को सेनेटरी पैड संभालने से कैसे रोके, 3) लड़कियों की गोपनीयता कैसे सुनिश्चित करें। इसका समाधान महिला शौचालय के बगल में स्थापित एक भस्मक था जहां लड़कियां गोपनीय रूप से पैड जमा कर सकती थीं और पुरुष सफाईकर्मी कचरा को बिना हिलाए जला सकते थे। कौन क्या करेगा, यह तय करने के लिए माता-पिता और स्कूल कर्मचारियों के साथ तीसरी बार परामर्श आयोजित किया गया, जिसमें पुरुष माता-पिता निर्माण और स्थापना में मदद करने के लिए सहमत हुए। इस प्रक्रिया में निरंतर सुधार किए गए हैं और इसकी सफलता के बाद, क्षेत्र के अन्य स्कूलों द्वारा भी यही दृष्टिकोण अपनाया गया है। [पूरा केस स्टडी¹³⁷](#) पढ़ें।

परिशिष्ट 1

CEA टूलकिट

#	CEA टूल	उद्देश्य
1	सीनियर लीडरशिप के लिए CEA बरीफिंग सेशन	CEA क्या है, और इससे संगठन की प्रतिष्ठा, फंडिंग और पार्टनरशिप, दक्षता, गुणवत्ता और वित्तीय स्थिरता के लिए क्या लाभ हो सकते हैं, यह समझाने के लिए सीनियर लीडरशिप के लिए एक छोटा पीपीटी सेशन।
2	CEA नीति टेम्पलेट	CEA नीति बनाने में क्या शामिल किया जाना चाहिए इसपर मार्गदर्शन और शुरुआत में आपकी मदद के लिए कुछ कंटेंट के साथ एक टेम्पलेट। संगठन की प्रतिबद्धता और विभिन्न विभागों की भूमिकाएं एवं जिम्मेदारियां एक CEA नीति में रखी जाती हैं।
3	CEA स्व-मूल्यांकन और योजना वर्कशॉप	यह टूल एक दिन का CEA स्व-मूल्यांकन और योजना वर्कशॉप प्रदान करने के लिए फैसिलिटेटर नोट्स, वर्कशीट और पावरपॉइंट स्लाइड प्रदान करता है। राष्ट्रीय समाज संस्थागत रूप से और कार्यक्रमों और संचालन के भीतर CEA को कैसे मजबूत कर सकती है, इसके लिए एक स्पष्ट कार्य योजना विकसित करने के उद्देश्य से इस वर्कशॉप को तीन दिन के CEA दर्निंग में जोड़ा जा सकता है।
4	टेम्पलेट CEA रणनीति	CEA रणनीति बनाने में क्या शामिल किया जाना चाहिए इसपर मार्गदर्शन और शुरुआत में आपकी मदद के लिए कुछ कंटेंट के साथ एक टेम्पलेट। एक रणनीति यह निर्धारित करती है कि संगठन आने वाले वर्षों में CEA को कैसे मजबूत करेगा।
5	टेम्पलेट CEA कार्य योजना	उदाहरण के परिणाम, आउटपुट, गतिविधियाँ, संकेतक और समयसीमा के साथ लॉग फ़ॉर्म और गतिविधि योजना सहित CEA वार्षिक कार्य योजना विकसित करने में आपकी मदद करने के लिए एक टेम्पलेट।
6	CEA बजटिंग टूल	क्या शामिल किया जाना चाहिए और लागत की गणना कैसे कर, इस पर मार्गदर्शन के साथ CEA बजट टेम्पलेट।
7	CEA M&E टूल	CEA के लिए एक व्यापक M&E टूल, जिसमें संस्थागत स्तर पर और कार्यक्रमों और आपातकालीन संचालन के भीतर CEA की निगरानी के लिए संकेतक, प्रश्न, सत्यापन के साधन और सुझाए गए लक्ष्य शामिल हैं। प्रत्येक टैब में प्राथमिकता संकेतक और यदि आवश्यक हो तो विकल्पों का व्यापक चयन शामिल होता है। IFRC, ICRC और पार्टनर राष्ट्रीय समाज के लिए अपने स्वयं के संगठन के भीतर CEA के स्तर की निगरानी करने के लिए संकेतक के साथ एक टैब भी है, CEA के लिए न्यूनतम प्रतिबद्धताओं पर प्रगति को मापने के लिए राष्ट्रीय समाज और वैश्विक संकेतकों को प्रदान किए गए CEA समर्थन की गुणवत्ता। आधारभूत सर्वेक्षणों और मूल्यांकनों के लिए प्रश्नों और उत्तर विकल्पों वाला एक टैब भी है।
8	CEA जॉब विवरण	इसमें CEA जिम्मेदारियों के उदाहरण शामिल हैं जिन्हें जॉब विवरण, नमूना CEA-विशिष्ट नौकरी विवरण, CEA दक्षताओं और CEA वृद्धि भूमिका प्रोफाइल में जोड़ा जा सकता है।
9	नये कर्मचारी एवं स्वयंसेवकों के लिए CEA सार	एक टेम्पलेट बरीफिंग दस्तावेज़ जो नए कर्मचारियों को दिया जा सकता है जो बताता है कि CEA क्या है, न्यूनतम प्रतिबद्धताएं और कार्य, देश या क्षेत्र के भीतर CEA गतिविधियां और संपर्क और जहां लोग अधिक जानकारी और संसाधन प्राप्त कर सकते हैं।
10	आचार संहिता सार	आचार संहिता क्या है और अपने व्यवहार में यह लागू करना समुदाय के लिए क्यों महत्वपूर्ण है, इसपर कर्मचारियों और स्वयंसेवकों को संक्षिप्त में बताना, इस संक्षिप्त विवरण में यौन शोषण और दुर्व्यवहार की रोकथाम, बच्चों की सुरक्षा आदि जैसी सुरक्षा नीतियों की जानकारी भी शामिल होगी।
11	योजना के लिए CEA चेकलिस्ट	कार्यक्रम प्रबंधकों, सेक्टरों, विभाग प्रमुखों, और PMER कर्मचारियों के लिए एक आसान चेकलिस्ट, ताकि इसका इस्तेमाल कार्यक्रम की योजना में पर्याप्त रूप से CEA शामिल किया गया है या नहीं यह आँकने के लिए किया जा सके।
12	CEA केस स्टडी टेम्पलेट	CEA दृष्टिकोणों या गतिविधियों के कार्यान्वयन, इसके प्रभाव, और मिली सीखों को दस्तावेजीकृत करने के लिए - CEA केस स्टडी लिखने के लिए टेम्पलेट एवं मार्गदर्शन।
13	आकलन टूल में CEA	आकलन के दौरान CEA के लिए किस प्रकार का डेटा एकत्रित किया जाना चाहिए इसका आउटलाइन, इस आउटलाइन में एकत्रीकरण के तरीके, आकलन में शामिल किया जाने वाले प्राथमिक प्रश्न, डेटा एकत्रीकरण और द्वितीय डेटा के स्रोत भी शामिल हैं। टूल इसका भी मानचित्रण करता है कि आपात स्थिति प्रतिक्रिया के प्रत्येक चरण में कौन सा डेटा एकत्रित किया जाना चाहिए, और इसमें यह भी शामिल है कि सामुदायिक सहभागिता के डेटा का विश्लेषण IFRC विश्लेषण फ़र्मवर्क का उपयोग करके कैसे किया जाना चाहिए।

#	CEA टूल	उद्देश्य
14	स्वयंसेवकों के लिए पर्यवेक्षण शीट	समुदाय के सदस्यों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर सटीकता से देने में स्वयंसेवकों की मदद के लिए अक्सर पूछे जानेवाले प्रश्नों की एक आसान पर्यवेक्षण शीट।
15	फीडबैक किट	कार्यकर्तों, संचालकों और कार्यो को अधिक व्यापक रूप से बेहतर बनाने के लिए सामुदायिक फीडबैक का व्यवस्थित रूप से उपयोग करने के लिए आवश्यक मार्गदर्शन और टूल प्रदान करता है। इसमें पहले चरण के साधारण फीडबैक तंत्र स्थापित करने से लेकर, सामुदायिक धारणा सर्वेक्षण कैसे किया जाना है, गुणात्मक फीडबैक टिप्पणियों का विश्लेषण कैसे करना है, संवेदनशील फीडबैक कैसे संभालना है, और सभी फीडबैक को जिम्मेदारी से संभाला जाए यह सुनिश्चित करना इसपर मार्गदर्शन भी शामिल किया गया है।
16	FGD मार्गदर्शिका	प्रभावी केंद्रित समूह चर्चा आयोजित करने के लिए मार्गदर्शन, जिसमें संगठन और भूमिका एवं जिम्मेदारियां, इसके अतिरिक्त सामुदायिक सहभागिता दृष्टिकोणों की योजना एवं निगरानी में मदद के लिए पूछे जाने वाले प्रश्न भी शामिल हैं।
17	सामुदायिक मीटिंग टूल	प्रभावी सामुदायिक मीटिंग आयोजित करने के लिए मार्गदर्शन, जिसमें संगठन, प्रश्नों और फीडबैक को कैसे दस्तावेजीकृत करना है, और संभावित चुनौतियाँ और इन्हें कैसे कम किया जाए, यह शामिल है।
18	चयन मानदंड के लिए प्रतिभागी दृष्टिकोण	समुदाय के साथ चयन मानदंडों पर सहमत होने और किसे समर्थन प्राप्त करना चाहिए जिसमें किसी का नुकसान न करने के विचार भी शामिल हैं, इसकी पहचान करने के लिए विभिन्न प्रतिभागी दृष्टिकोणों और तकनीकों पर व्यावहारिक मार्गदर्शन।
19	संचार चैनल मेट्रिक्स	विभिन्न संचार चैनलों के फायदों और नुकसानों को-रखांकित करता है, इसमें किस प्रकार की गतिविधियों के लिए कौन से चैनल उपयुक्त होंगे और इन्हें इस्तेमाल करने के नुस्खे शामिल हैं।
20	एक्जिट रणनीति मार्गदर्शिका	कार्यक्रम समापन की योजना में समुदायों को शामिल करने के लिए मार्गदर्शन, इसमें यह सुनिश्चित करना कि वे अच्छी तरह से सूचित है, आगे क्या होगा इसके बारे में निर्णयों में भाग ले सकते हैं, और उनके पास फीडबैक देने या प्रश्न पूछने के अवसर हैं।
21	व्यवहार परिवर्तन और RCCE संसाधन	कार्यकर्तों और डबोला, COVID-19, और जिका जैसे महामारी प्रतिक्रिया के लिए आंदोलन में निर्मित व्यवहार परिवर्तन और RCCE संसाधनों का ओवरव्यू और लिंक प्रदान करता है। इसमें व्यवहार परिवर्तन मार्गदर्शिका, व्यवहार परिवर्तन और RCCE योजनाओं के उदाहरण, टर्निंग पैकेज, रडियो और मोबाईल सिनेमा जैसे टूल के उपयोग पर मार्गदर्शन, फीडबैक और धारणा सर्वेक्षण मार्गदर्शिका और टेम्पलेट, और अविश्वास या वैक्सीन (टीका) संबंधी झिझक से निपटने जैसे मुद्दों पर अन्य मार्गदर्शन नोट्स शामिल हैं।
22	CEA आपात स्थिति योजना का निर्माण	आपात प्रतिक्रिया संचालकों के लिए CEA रणनीति और कार्य योजना बनाने के लिए मार्गदर्शन और टेम्पलेट। इस योजना का डेटा प्रतिक्रिया के लिए समग्र आपातकालीन एक्शन योजना के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है।
23	आपात स्थिति में CEA के लिए SOP	CEA कर्मचारियों के मुख्य कार्यो और जिम्मेदारियों का ओवरव्यू देता है और आपात स्थितियों के संचालन में कार्यो को बांटता है, इसमें एक्शन के लिए समयसीमा और किसकी जिम्मेदारी है यह भी शामिल है।
24	सेक्टरों और भूमिकाओं के लिए CEA चेकलिस्ट (आपात प्रतिक्रियाओं में)	आपात प्रतिक्रिया के विभिन्न चरणों में अच्छे स्तर की सहभागिता सुनिश्चित करने के लिए विभिन्न सेक्टर के कर्मचारियों के लिए प्रैक्टिकल एक्शन/कार्यो का मार्गदर्शन। इन चेकलिस्ट की मदद से कोई अंतराल या कहीं सामुदायिक सहभागिता और मजबूत की जा सकती है यह पहचान जा सकता है।
25	आपातकालीन स्थिति में CEA कर्मचारियों के लिए ब्रीफिंग	आपात प्रतिक्रिया संचालन में शामिल होनेवाले कर्मचारियों के लिए CEA की संक्षिप्त जानकारी, जिसमें आपात स्थिति के दौरान समुदायों को शामिल करना क्यों जरूरी है, और प्रतिक्रिया के दौरान CEA को मजबूत करने के लिए सभी कर्मचारियों की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां शामिल हैं।

परिशिष्ट 2

सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही परशिक्षण कोर्स

सभी टर्निंग सामग्रीयों www.communityengagementhub.org से डाउनलोड की जा सकती है।

टर्निंग कोर्स	उद्देश्य	लक्षित दर्शक	टर्निंग की अवधि	उपलब्ध संसाधन
CEA तीन दिवसीय टर्निंग पाठ्यक्रम	राष्ट्रीय समाज, IFRC, ICRC और पार्टनर राष्ट्रीय समाज कर्मचारियों के लिए जो अपने कार्यक्रमों, संचालनों, और संस्थागत तरीकों के भीतर CEA मजबूत बनाना चाहते हैं। कंटेन्ट: CEA के उद्देश्य और फायदे पूर कार्यक्रम चक्र में CEA कैसे एकीकृत कर आपात संचालनों में CEA CEA का संस्थागतकरण	जिनके पास कार्यक्रम और संचालन के योजना और परबंधन की जिम्मेदारी है। उदाहरण के लिए, सीनियर परबंधन, सेक्टर प्रमुख, कार्यक्रम परबंधक, आपदा प्रतिक्रिया परबंधक, PMER, PGI, संगठनात्मक विकास परबंधक, बर्च परबंधक।	तीन दिन। सीनियर लीडरशिप के लिए पहले आधे CEA परिचय सत्र में शामिल होने का विकल्प। स्व-आकलन और वर्कशॉप की योजना के लिए चौथा दिन भी जोड़ा जा सकता है।	<u>अंगरूजी, फ्रच और अरबी भाषा में तीन-दिवसीय टर्निंग पैक।</u> इसमें टर्निंग मार्गदर्शिका, स्पीकर नोट्स के साथ पावरपॉइंट, समूह अभ्यास, फेसिलिटेटर नोट्स, परिदृश्य केस स्टडी का चयन शामिल है। CEA टूल 3: स्व-आकलन और योजना वर्कशॉप में एक दिन का CEA स्व-आकलन और योजना वर्कशॉप प्रदान करने के लिए फेसिलिटेटर नोट्स, वर्कशीट और पावरपॉइंट स्लाइड शामिल है।
बर्च कर्मचारियों और स्वयंसेवकों के लिए सामुदायिक सहभागिता टर्निंग	बर्च कर्मचारियों और स्वयंसेवकों के कार्यों में सामुदायिक सहभागिता का स्तर बढ़ाने में मदद करने के लिए। कंटेन्ट: सामुदायिक सहभागिता क्या है और यह क्यों मायने रखता है? समुदाय के साथ संचार समुदाय की भागीदारी सामुदायिक फीडबैक और शिकायतें	बर्च कर्मचारी और स्वयंसेवक, कार्यक्रम सहायक। कार्यक्रम और संचालन के कार्यान्वयन में शामिल सभी, लेकिन योजना बनाने और परबंधन में शामिल नहीं।	दो दिन	<u>सामुदायिक सहभागिता बर्च स्तर टर्निंग अंगरूजी, फ्रच और अरबी में उपलब्ध है।</u>
आपात स्थिति में CEA टर्निंग कोर्स	आपात प्रतिक्रिया संचालन में अच्छे स्तर का CEA हासिल करने के लिए सभी सेक्टरों के जानने के लिए बेसिक जानकारी कवर करता है। कंटेन्ट: CEA दृष्टिकोण और कैसे यह प्रतिक्रिया संचालन में योगदान और समर्थन देता है प्रत्येक सेक्टर के लिए संचालन में CEA एकीकृत करने के लिए न्यूनतम एक्शन आपात स्थितियों में CEA के समर्थन के लिए उपलब्ध संसाधन और सहायता	आपात प्रतिक्रिया संचालन के योजना और कार्यान्वयन में सभी शामिल सेक्टर। उदाहरण के लिए, स्वास्थ्य, आपदा परबंधन, WASH आशर्य, राहत, खाद्य सुरक्षा और आजीविका, नकद, MEAL/भोजन, बर्च परबंधक।	एक दिन या 3 घंटों का संस्करण उपलब्ध	<u>एक-दिवसीय और तीन-घंटों का टर्निंग पैक फ्रच और अरबी में उपलब्ध है।</u> इसमें स्पीकर नोट्स के साथ पावरपॉइंट, समूह अभ्यास, फेसिलिटेटर नोट्स, परिदृश्य केस स्टडी का चयन शामिल है।

ट्रनिंग कोर्स	उद्देश्य	लक्षित दर्शक	ट्रनिंग की अवधि	उपलब्ध संसाधन
CEA एक-घंटे का परिचय	CEA का सामान्य परिचय, गुणवत्तावादी प्रोग्रामिंग के लिए समर्थन में इसकी भूमिका, और अपने कार्यों में इसे एकीकृत करने के लिए न्यूनतम एक्शन।	कर्मचारियों और सीनियर स्वयंसेवकों के लिए जागरूकता सेशन।	एक घंटा	स्पीकर नोट्स के साथ, अंगरूजी, फ़र्च और अरबी में प्रजेंटेशन
सीनियर लीडरशिप के लिए CEA बरीफिंग सेशन	CEA क्या है, और इससे संगठन की प्रतिष्ठा, फंडिंग और पार्टनरशिप, दक्षता, गुणवत्ता और वित्तीय स्थिरता के लिए क्या लाभ हो सकते हैं, यह समझाने के लिए सीनियर लीडरशिप के लिए एक छोटा पीपीटी सेशन।	आंदोलन के भीतर सीनियर लीडरशिप, जिसमें महासचिव, निदेशक, क्षेत्रों और विभागों के प्रमुख, और बोर्ड और शासन शामिल हैं	30-60 मिनट छिपे स्लाइड जिन्हें उपलब्ध समय के आधार पर शामिल किया जा सकता है	टूल 1: सीनियर लीडरशिप के लिए CEA बरीफिंग सेशन स्पीकर नोट्स के साथ पीपीटी और तैयारी और कार्यान्वयन पर मार्गदर्शन नोट
एक-दिवसीय संचार और फीडबैक स्किल ट्रनिंग	समुदाय के स्वयंसेवकों को संचार स्किल सुधारने और समुदाय मुश्किल सवाल या स्थितियां संभालने में समर्थन प्रदान करने के लिए। कंटेन्ट: समुदाय के साथ अच्छी सहभागिता क्यों जरूरी है मौलिक सिद्धांत और वे समुदायों के साथ हमारे काम पर कैसे लागू होते हैं संचार कौशल /स्किल सामुदायिक फीडबैक पर जवाब देना	समुदाय के साथ कार्य करने वाले स्वयंसेवक	एक दिन	अंगरूजी, फ़र्च और स्पैनिश में पावरपॉइंट, गेम/खेल, फेसिलिटेटर नोट्स के साथ ट्रनिंग पैक
CEA सर्ज ट्रनिंग	CEA सर्ज कोर्स आपातकालीन संचालन में तैनाती के लिए संभावित CEA प्रतिनिधियों को ट्रनिंग देता है और तैयार करता है। इस कोर्स में IFRC सर्ज प्रक्रिया और आपात आकलन और योजना में केय एकीकृत कैसे कर, और साथ ही पारदर्शी संचार, प्रतिभागी दृष्टिकोण, फीडबैक तंत्र और जोखिम संचार जैसे मूल CEA टेक्निकल स्किल्स शामिल हैं। संरक्षण, लिंग और समावेशन (PGI) और स्वयंसेवकों की क्षमता निर्माण जैसे कर्ॉस-कर्टिंग मुद्दे भी शामिल हैं।	आपात पर ध्यान के साथ, सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही में अनुभव वाले Red Cross और Red Crescent कर्मचारी	आठ दिन, पूरी तरह से आवासीय	यह ट्रनिंग CEA टीम द्वारा वैश्विक तौर पर डिलिवर की गई है। अधिक जानकारी के लिए CEA.Geneva@ifrc.org से संपर्क कर।
मोबाईल सिनेमा ट्रनिंग	जोखिम संचार और सामुदायिक सहभागिता या सामाजिक और व्यवहार परिवर्तन संचार का समर्थन करने के लिए प्रतिभागियों को मोबाईल सिनेमा शो कैसे आयोजित कर और चलाएं इसपर ट्रनिंग दें।	मुख्यालय और शाखा स्तर पर राष्ट्रीय समाज के कर्मचारी और स्वयंसेवक। जो स्वास्थ्य, WASH और आपदा जोखिम न्यूनीकरण कार्यक्रम के कार्यान्वयन में शामिल हैं।	चार दिन	अंगरूजी और फ़र्च में पावरपॉइंट और अभ्यासों के साथ ट्रनिंग पैक । अभ्यास के तौर पर लाइव मोबाईल सिनेमा चलाना शामिल है।

दरुनिंग कोर्स	उद्देश्य	लक्षित दर्शक	दरुनिंग की अवधि	उपलब्ध संसाधन
रडियो चैट शो दरुनिंग	परतिभागियों को रडियो चैट शो की योजना बनाने और उसे चलाने, विभिन्न विषयों पर समुदायों के साथ जानकारी साझा करने और शर्ताओं से कॉल और संदेश प्राप्त करने के बारे में दरुनिंग दें।	मुख्यालय और शाखा स्तर पर राष्ट्रीय समाज के कर्मचारी और स्वयंसेवक। जो स्वास्थ्य, WASH और आपदा जोखिम न्यूनीकरण कार्यक्रम के कार्यान्वयन में शामिल हैं।	चार दिन	अंगरूजी और फ़्रच में पावरपॉइंट और अभ्यासों के साथ <u>दरुनिंग पैक</u> । अभ्यास के तौर पर रडियो चैट शो करना शामिल है।

परिशिष्ट 3

सामुदायिक सहभागिता और जवाबदेही के लिए आंदोलन-व्यापी प्रतिबद्धताएं

- **जवाबदेही** – जवाबदेही का संदर्भ आंदोलन के सभी घटकों की अपनी शक्ति और संसाधनों का नैतिक और जिम्मेदारी से उपयोग करने की पारस्परिक जिम्मेदारी से है। इसके लिए उन्हें निर्णय लेने के लिए केंद्र में उन लोगों और समुदायों के हितों को रखना होगा जिनकी वे सेवा करते हैं। यह सुनिश्चित करता है कि मानवीय कार्यों से उनके अधिकारों और सम्मान की रक्षा और संरक्षण करते हुए और भेद्यता और संकट की स्थितियों का सामना करने के लिए उनके रज़िलियंस को बढ़ाते हुए, उनके लिए सर्वोत्तम संभव परिणाम और नतीजे प्राप्त होंगे। इसमें लोगों को उनकी जरूरतों, पसंद एवं प्राथमिकताओं के अनुपात में सहायता तक समान पहुंच का अधिकार, जानकारी का अधिकार, और फीडबैक प्रदान करने और उन्हें प्रभावित करने वाले निर्णयों में भाग लेने का अधिकार शामिल है।

जवाबदेही में यह सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी भी शामिल है कि आंदोलन के कर्मचारी और स्वयंसेवक सभी कानूनी और नैतिक दायित्वों का अनुपालन कर। वे उन लोगों की अखंडता और गरिमा की रक्षा करने के लिए बाध्य हैं जिनकी हम सेवा करना चाहते हैं, यौन शोषण और दुर्व्यवहार और भ्रष्टाचार और संसाधनों के दुरुपयोग को रोकते हैं, और सैद्धांतिक मानवीय कारवाई से समझौता करने वाली स्थितियों को संभालने के लिए समय पर और उचित सुधारात्मक कारवाई करते हैं।

- **सामुदायिक सहभागिता** – सामुदायिक सहभागिता का संदर्भ लोगों और समुदायों के साथ सहयोगपूर्ण रूप से कार्य करने के तरीकों से है। यह सुनिश्चित करता है कि Red Cross और Red Crescent के कार्य परभावी, समावेशी, स्थायी/सस्टेनेबल और जवाबदेह हैं। यह आंदोलन को लोगों और समुदायों को अपने जीवन में अपनी शर्तों के अनुसार नेतृत्व करने, सकारात्मकपूर्ण आकार देने, स्थायी बदलाव लाने के लिए समर्थन देने में सक्षम बनाता है। सामुदायिक सहभागिता में लोगों और समुदायों को व्यवस्थित रूप से सुनने, उनके साथ जुड़ने और संवाद करने की प्रक्रियाएं शामिल हैं। यह आंदोलन को निम्न कार्य करने में सक्षम करता है:

- जिन लोगों को सेवा दे रहे हैं उनकी विविध जरूरतों, कमजोरियों और क्षमताओं को बेहतर समझने में
- उनकी प्राथमिकताओं और पसंदों के बारे में उनका फीडबैक और उनकी राय इकट्ठा करने, उसपर जवाब देने और कार्रवाई करने में
- उन्हें प्रभावित करने वाले निर्णयों में सक्रिय रूप से भाग लेने के लिए सुरक्षित और न्यायसंगत अवसर प्रदान करने में।

इसमें आंदोलन के सिद्धांतों एवं मूल्यों, आंदोलन कारवाई और वकालत के लक्ष्य और उद्देश्यों, उन्हें हमसे क्या अपेक्षाएं होनी चाहिए, और कैसे लोग और समुदाय उन्हें प्रभावित करने वाले मुद्दों पर अपनी राय दे सकते हैं और भाग ले सकते हैं इसके बारे में पारदर्शी, उचित और एक्सेसीबल रूप से संचार करना भी शामिल है।

- **संरक्षण** – सुरक्षा की अवधारणा में शामिल हैं: कानून के प्रासंगिक निकायों, यानी मानवाधिकार कानून, अंतर्राष्ट्रीय मानवीय कानून और शरणार्थी कानून की भावना के अनुसार व्यक्ति के अधिकारों के लिए पूर्ण सम्मान सुनिश्चित करने के उद्देश्य से सभी गतिविधियाँ। मानवाधिकार और मानवतावादी संगठनों को इन गतिविधियों को निष्पक्ष तरीके से संचालित करना चाहिए (न कि नस्ल, राष्ट्रीय या जातीय मूल, भाषा या लिंग के आधार पर)।

समापन नोट

- <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Report-All-the-Evidence-We-Need-CDA-FINAL.pdf>
- <https://www.liebertpub.com/doi/pdf/10.1089/hs.2020.0195>
- 3 <https://www.ifrc.org/document/code-conduct-international-red-cross-and-red-crescent-movement-and-ngos-disaster-relief>
- 4 <https://www.ifrc.org/document/principles-rules-humanitarian-assistance>
- 5 <https://communityengagementhub.org/resource/movement-wide-commitments-for-cea/>
- <https://groundtruthsolutions.org/our-work/tracking-the-grand-bargain-from-a-field-perspective/> and <https://groundtruthsolutions.org/our-work/cash-barometer/> Ground Truth Solutions ने ग्रैंड बार्गेन प्रतिबद्धताओं की दिशा में प्रगति का आकलन करने के लिए सात देशों (अफगानिस्तान, बांग्लादेश, इराक, हैती, लेबनान, युगांडा और सोमा ली) में 4971 लोगों का सर्वेक्षण किया। देखें : जमीनी सच्चाई समाधान (2019) बरीफिंग नोट ग्रैंड बार्गेन: फ़िल्ड परिपूरक्ष 2018. ग्रॉउंड ट्रुथ सॉल्यूशन/ OECD, वियना।
- ALNAP ने 2018 की मानवीय प्रणाली रिपोर्ट के लिए पांच देशों (अफगानिस्तान, डेमोक्रेटिक रिपब्लिक ऑफ केन्या, इथियोपिया, केन्या और इराक) में 5000 सहायता प्राप्तकर्ताओं का सर्वेक्षण करने के लिए GeoPoll को नियुक्त किया। नीचे रिपोर्ट करने के लिए लिंक देखें।
- [Metcalfe-Hough, V., Fenton, W., Willitts-King, B., Spencer, A. \(2020\) ग्रॉउंड बार्गेन स्वतंत्र बार्गेन वार्षिक रिपोर्ट 2020 HPG/ODI, London](https://www.metcalfe-hough.com/2020/09/22/grand-bargain-2020-annual-report/)
- 9 [ALNAP \(2018\) मानवीय व्यवस्था की स्थिति। ALNAP अध्ययन। ALNAP/ODI, London.](https://www.alnap.org/publication/2018-humanitarian-response-report)
- 10 [CHS एलायंस \(2020\) मानवीय जवाबदेही रिपोर्ट। क्या हम लोगों के लिए सहायता कार्य को बेहतर बना रहे हैं? CHS एलायंस, जेनेवा](https://www.chs.org/2020/09/22/grand-bargain-2020-annual-report/)
- 11 [ALNAP \(2018\) मानवीय व्यवस्था की स्थिति। ALNAP अध्ययन। लंदन: ALNAP/ODI](https://www.alnap.org/publication/2018-humanitarian-response-report)
- उदाहरण के लिए, संगठनात्मक क्षमता आकलन और प्रमाणन प्रक्रिया (OCAC), शाखा संगठनात्मक क्षमता आकलन (BOCA) और प्रभावी प्रतिक्रिया के लिए तैयारी (PER) प्रक्रियाएं। देखें <https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>
- 14 देखें <https://interagencystandingcommittee.org/results-group-2-accountability-and-inclusion> and <https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-11/IASC%20Revised%20AAP%20Commitments%20endorsed%20November%202017.pdf>
- 15 देखें <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/document/minimum-standards-pgi-emergencies>
- 25 https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/Tool1-0PGI_iE_Toolkit_Introduction_LR-web_0.pdf
- 26 <https://communityengagementhub.org/resource/myanmar-red-cross-mrcs-community-engagement-and-accountability-minimum-standards-and-key-actions/>
- 27 https://www.ifrc.org/sites/default/files/IFRC_BurialGuide_web.pdf
- 28 <https://shop.icrc.org/restoring-family-links-strategy-for-the-international-red-cross-and-red-crescent-movement-2020-2025-including-legal-references-pdf-en>
- 29 समुदायों के प्रति मजबूत जवाबदेही को सक्षम या बाधित करने वाले संगठनात्मक कारकों पर अधिक जानकारी के लिए सामुदायिक जुड़ाव और जवाबदेही को मजबूत करने के लिए IFRC अफ्रीका रणनीति देखें। <https://media.ifrc.org/ifrc/ceastrategyafrica/>
- 30 <https://communityengagementhub.org/resource/perceptions-of-a-pandemic-africa-red-cross-red-crescent-volunteer-perceptions/>
- ICRC डेटा सुरक्षा पुस्तिका <https://www.icrc.org/en/data-protection-humanitarian-action-handbook>
- https://www.ifrc.org/sites/default/files/249_e_v100_IFRC-Data-Protection-Policy.pdf
- <https://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/IFRC-ME-Guide-8-2011.pdf>
- 34 <https://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/IFRC-Framework-for-Evaluation.pdf>
- 35 आकलन की थकान तब होती है जब अलग-अलग संगठनों द्वारा समुदायों से एक ही प्रश्न कई बार पूछा जाता है, जिससे वे नरिंश हो जाते हैं और संगठनों के साथ जुड़ने के इच्छुक नहीं रह जाते हैं। https://www.ifrc.org/sites/default/files/PSEA_operational_manual_v4.pdf
- 37 <https://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-14-training-communication-skills-training-materials/>
- 38 See the IFRC PGI in emergencies guide and toolkit https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/Tool1-0PGI_iE_Toolkit_Introduction_LR-web_0.pdf
- 39 <https://communityengagementhub.org/resource/garden-to-kitchen-listening-to-communities-a-trinidad-and-tobago-case-study/>

अनपेक्षित नकारात्मक परिणाम उस कार्यक्रम के परिणाम हैं जो इच्छित या अपर्याप्त नहीं थे और समुदाय पर नकारात्मक प्रभाव डालते हैं। उदाहरण के लिए, सहायता सामग्री के वितरण के माध्यम से स्थानीय बाजारों को नुकसान पहुंचाना, या एक या दूसरे पक्ष को अधिकांश समर्थन देकर संघर्ष की स्थिति को बदतर बनाना।

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

42 <https://saferaccess.icrc.org/> and <https://saferaccess.icrc.org/practical-toolbox/>

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

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

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

इनमें से कुछ जानकारी संदर्भ विश्लेषण के माध्यम से एकत्र की जा सकती है। जैसा कि उल्लेख किया गया है, संदर्भ विश्लेषण बनाम आवश्यकता आकलन में एकत्र की गई जानकारी के बीच कोई सख्त रखा नहीं है, इसलिए स्थिति के अनुरूप अनुकूलन करा।

<https://media.ifrc.org/ifrc/document/protection-gender-inclusion-emergencies-toolkit/>, देखें टूल 2.4.1 PGI आकलन परश्र लाइब्रेरी

[https://fednet.ifrc.org/FedNet/Resources_and_Services/Disasters/Disaster%20and%20crisis%20management/Assessment%20and%20PlanningAnalytical%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%20PlanningAnalytical%20framework%20(Extract%20from%20LEAP%20approach%20document%20Sept%202018).pdf) और आकलन पर अधिक संसाधनों के लिए देखें: <https://fednet.ifrc.org/en/resources/disasters/disaster-and-crisis-mangement/assessment-planning/>

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

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

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

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

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

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

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

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

57 [guide on promoting children's participation in the COVID-19 response](#)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

इस प्रकार के डेटा एकत्र करने के लिए ऑनलाइन तरीकों का उपयोग नहीं किया जाना चाहिए जो नुकसान पहुंचा सकते हैं, जैसे व्यक्तिगत डेटा या सुरक्षा-संबंधी डेटा

Ground Truth Solutions Humanitarian Voice Index और Cash Barometer work से लिए गए और अनुकूलित परश्र।

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

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

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

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

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

76 देखें https://drive.google.com/drive/folders/15aBgMeEaVfjqbBu_8fqXpqCkh8q8LjU?usp=sharing or <https://indaba.dev>

77 ALNAP की सहायता लाइब्रेरी में सर्वाधिक महत्वपूर्ण परिवर्तन दृष्टिकोण पर मार्गदर्शिकाएँ और टूल्स मौजूद हैं। उदाहरण के लिए, <https://www.alnap.org/help-library/participatory-video-the-most-significant-change-a-guide-for-facilitators> और <https://www.alnap.org/help-library/the-most-significant-change-msc-technique-a-guide-to-its-use>

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

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

आपातकालीन प्रतिक्रिया संचालन में सामुदायिक भागीदारी को बेहतर ढंग से समझने के लिए अफ्रीका में एक शोध परियोजना से लिया गया है, जिसमें तीन क्षेत्रीय दौर शामिल हैं, परमुख जानकारी साक्षात्कार, फोकस समूह चर्चा और कार्यशालाएँ।

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

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

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

- <https://communityengagementhub.org/resource/cea-branch-level-training-2/>
- 85 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-one-day-training-package-english/>
- 86 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/CEA-in-CTP_Madagascar-Case-Study_DRC-IFRC-FINAL-1-1.pdf
उदाहरण के लिए, लोगों को ऐसी वस्तुएँ उपलब्ध कराना जिनकी उन्हें जरूरत नहीं है, इसलिए वे उन्हें बाज़ार में बेच देते हैं और स्थानीय व्यवसायों और अर्थव्यवस्था को हानि पहुँचाते हैं।
<https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/REGIONAL-INFORMATION-AND-COMMUNICATION-NEEDS-ASSESSMENT.pdf>
- 89 <https://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-14-training-communication-skills-training-materials/>
हालाँकि यह प्रतिभागी योजना का हिस्सा है, लेकिन इसके महत्व पर जोर देने और इस तथ्य को संबोधित करने के लिए इसे एक अलग कार्रवाई के रूप में बनाया गया है ताकि यह अक्सर आपातकालीन प्रतिक्रिया संचालन में सबसे बड़े अंतराल में से एक होता है।
Ground Truth Solutions Humanitarian Voice Index और Cash Barometer work से लिए गए और अनुकूलित पत्र।
<https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/MRCS-fighting-corruption-case-study.pdf>
- 93 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/09/Case-Study-The-Dorian-Feedback-Hotline-Bahamas-Red-Cross-3.pdf>
- 94 <https://odihpn.org/magazine/bringing-community-perspectives-decision-making-ebola-response-democratic-republic-congo/>
- 95 <https://www.liebertpub.com/doi/pdf/10.1089/hs.2020.0195>
- 96 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/Ethiopia-CEA-Case-Study-003.pdf>
- 97 <https://www.redcross.org.uk/-/media/documents/about-us/international/evaluation-of-the-drought-cash-transfer-programme-in-kenya.pdf>
- 98 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/AMiRA-Final-Report-feedback-mechanism-ENG.pdf>
- 99 <https://media.ifrc.org/ifrc/document/protection-gender-inclusion-emergencies-toolkit/>
- 100 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
- 101 <https://media.ifrc.org/ifrc/document/child-safeguarding/>
- 103 इन नीतियों के IFRC और ICRC संस्करणों के लिए, देखें 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>
- 104 टूल 3.2 देखें: बुनियादी-रफरल मैपिंग और केस परबंधन पर मार्गदर्शन <https://media.ifrc.org/ifrc/document/protection-gender-inclusion-emergencies-toolkit/>
- 105 https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/11/PSEA_operational_manual_EnglishV3.pdf
- 106 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/BURUNDI-SETTING-UP-COMMUNITY-COMMITTEE-FOR-FEEDBACK-AND-COMPLAINTS-.pdf>
- 107 <https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2018/05/M-AtC-A4-EN-LR.pdf>
- 108 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/PMER_CRM-CaseStudy.docx
- 109 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/09/Li%CC%81nea-WhatsApp-empresarial-COVID-19_EN.pdf
- 110 <https://www.ifrc.org/document/minimum-standards-pgi-emergencies>
- 111 <https://ifrcorg.sharepoint.com/:b:/s/IFRCSharing/EfDAw6shNFjFhsrKhg1oOhIBR8jXvzFyi7Iv-Sww5c5YOQ?e=fuvndi>
- 112 <https://www.ifrc.org/sites/default/files/Minimum-standards-for-protection-gender-and-inclusion-in-emergencies-LR.pdf>
- 113 <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-emergencies-toolkit>
- 114 https://ifrcorg.sharepoint.com/:b:/s/IFRCSharing/EYGPgmsilhNGiBw4iWPQ_bcB99n4PKysMT5dEurzcXAlhA?e=FesIDC
- 115 <https://ecbhfa.ifrc.org/>
- 116 <https://ifrcgo.org/ecv-toolkit/>
- 117 <https://watsanmissionassistant.org/hygiene-promotion/>
- 118 <https://media.ifrc.org/ifrc/drr-climate/climate-smart-programming-action/>
- 119 <https://drive.google.com/file/d/1PU0ZjgUx-iTgwI0KOOQfDdaY7MMGOqux/view?usp=sharing>
RCCE शब्द का उपयोग WHO, UNICEF और अन्य के साथ तालमेल बिठाने के लिए किया जाता है और यह the Red Cross Red Crescent आंदोलन को महामारी का सामना करते समय अन्य एजेंसियों के साथ बेहतर समन्वय और सहयोग करने में मदद करता है।
<https://communityengagementhub.org/resource/community-led-solutions-package-webinar-recordings-and-resources/>
- 122 <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>
पूर्वसक्रिय फीडबैक तंत्र तब होता है जब राष्ट्रीय समाज समुदायों से किसी विशिष्ट मुद्दे या विषय पर सक्रिय रूप से प्रतिक्रिया मांगता है, उदाहरण के लिए घर से घर के दौरो के दौरान, FGD के माध्यम से, या सामुदायिक गतिविधियों के दौरान। पूर्वसक्रिय फीडबैक तंत्र पर और अधिक जानकारी के लिए पृष्ठ संख्या 105 देखें।
<https://communityengagementhub.org/resource/ifrc-covid-19-community-feedback-package/>

- 125 <https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/>
- 126 <https://communityengagementhub.org/resource/tips-for-using-social-media/>
- 127 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/>
- 128 <https://communityengagementhub.org/resource/updated-epidemic-control-training-package-for-volunteers/>
- 129 <https://communityengagementhub.org/resource/community-led-solutions-package-webinar-recordings-and-resources/>
- 130 _____
- 131 <https://communityengagementhub.org/resource/volunteers-in-every-street-a-lybian-red-crescent-and-benghazi-branch-case-study/>
- 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://www.ifrc.org/document/case-study-community-based-surveillance-indonesia>
- 137 https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106_CaseStudies_ONLINE.pdf

अंतर्राष्ट्रीय RED CROSS और RED CRESCENT आंदोलन के मौलिक सिद्धांत

मानवता

अंतर्राष्ट्रीय Red Cross और Red Crescent आंदोलन का जन्म, युद्ध के मैदान में घायलों को बिना किसी भेदभाव के सहायता पहुंचाने की इच्छा से हुआ, यह अपनी अंतरराष्ट्रीय और राष्ट्रीय क्षमता में, जहां कहीं भी मानवीय पीड़ा हो, उसे रोकने और कम करने का पर्यास करता है। इसका उद्देश्य जीवन और स्वास्थ्य की सुरक्षा करना है और मानव जीवन का सम्मान सुनिश्चित करना है। यह सभी लोगों के बीच आपसी समझ, मित्रता, सहयोग और स्थायी शांति को बढ़ावा देता है।

निष्पक्षता

यह राष्ट्रीयता, नस्ल, धार्मिक विश्वास, सामाजिक वर्ग या राजनीतिक विचारों के संबंध में कोई भेदभाव नहीं करता है। यह पूरी तरह से उनकी जरूरतों के आधार पर निर्देशित होते हुए, लोगों की पीड़ा को दूर करने और संकट के सबसे जरूरी मामलों को प्राथमिकता देने का पर्यास करता है।

तटस्थता

सभी के भरोसे का आनंद लेने के लिए, आंदोलन शत्रुता में किसी का पक्ष नहीं ले सकता है या किसी भी समय राजनीतिक, नस्लीय, धार्मिक या वैचारिक प्रकार के विवादों में शामिल नहीं हो सकता है।

स्वतंत्रता

आंदोलन स्वतंत्र है। राष्ट्रीय समाज, हालांकि उनकी सरकारों की मानवीय सेवाओं में सहायक और उनके संबंधित देशों के कानूनों के अधीन हैं, उन्हें हमेशा अपनी स्वायत्तता बनाए रखनी चाहिए ताकि वे हर समय आंदोलन के सिद्धांतों के अनुसार कार्य करने में सक्षम हो सकें।

स्वयं सेवा

यह एक स्वैच्छिक राहत आंदोलन है जो किसी भी तरह से फायदे की इच्छा से प्रेरित नहीं है।

एकता

किसी एक देश में केवल एक ही Red Cross या Red Crescent समाज हो सकता है। इसे सभी के लिए खुला होना चाहिए। इसे मानवीय कार्यों को अपने पूरे क्षेत्र में जारी रखना चाहिए।

सार्वभौमिकता

अंतर्राष्ट्रीय Red Cross और Red Crescent आंदोलन विश्वव्यापी है, जिसमें सभी समाजों को समान दर्जा प्राप्त है और एक-दूसरे की मदद करने में समान जिम्मेदारियाँ और कर्तव्य साझा करते हैं।



Red Cross और Red Crescent समाज का अंतरराष्ट्रीय महासंघ (IFRC) दुनिया का सबसे बड़ा मानवीय नेटवर्क है, जिसमें **192 National Red Cross और Red Crescent समाज** और लगभग **14 मिलियन स्वयंसेवक हैं।** हमारे स्वयंसेवक समुदायों में किसी संकट या आपदा से पहले, उसके दौरान और उसके बाद मौजूद रहते हैं। हम दुनिया में सबसे कठिन और जटिल माहौल में काम करते हैं, लोगों की जान बचाते हैं और मानवीय गरिमा को बढ़ावा देते हैं। हम समुदायों को मजबूत और अधिक-रजिलिएंट स्थान बनने में सहयोग करते हैं जहां लोग सुरक्षित और स्वस्थ जीवन जी सकें और उन्हें आगे बढ़ने के अवसर मिल सकें।