



**РУКОВОДСТВО
МЕЖДУНАРОДНОГО ДВИЖЕНИЯ
КРАСНОГО КРЕСТА И КРАСНОГО
ПОЛУМЕСЯЦА ПО ВОВЛЕЧЕНИЮ
СООБЩЕСТВ И ОТВЕТСТВЕННОСТИ**



ICRC

© Международная Федерация Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца, Женева, 2021 г.

Любая часть данной публикации может быть процитирована, скопирована, переведена на другие языки или адаптирована для удовлетворения местных потребностей без предварительного разрешения Международной федерации обществ Красного Креста и Красного Полумесяца при условии однозначного указания источника.

Фотографии на обложке: ©МФОККиКП

Контакты:

Запросы на коммерческое воспроизведение следует направлять в Секретариат МФОККиКП:

Адрес: Chemin des Crêts 17, Petit-Saconnex, 1209 Geneva, Switzerland
Шоссе Крэ, 17, Пти-Саконне, 1209 Женева, Швейцария

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

БЛАГОДАРНОСТИ

Глубокая признательность выражается всем сотрудникам и волонтерам Международного движения Красного Креста и Красного Полумесяца, которые с такой самоотдачей и энтузиазмом работали над улучшением методов взаимодействия с сообществами по всему миру и их ответственности. Пересмотр данного руководства стал возможен только благодаря ценному обучению, передовому опыту и инновациям, которые вы внедрили в своих программах, операциях и национальных обществах. Благодаря вашему упорному труду мы продвинулись вперед в борьбе с системами, в которых мы работаем, и создали новый импульс, отраженный в этом руководстве. Поздравляем всех, кто убедил свою команду в необходимости механизма обратной связи, кто отстаивал необходимость выделения бюджета на обучение персонала по вовлечению сообществ или настаивал на том, что у сообществ должно быть время для участия в процессе планирования. Несмотря на то, что впереди еще много работы. Движение как никогда нуждается в своих посланцах по вовлечению в общественную деятельность и принятию ответственности!

Отдельное спасибо всем тем, кто выделил время из своего невероятно напряженного рабочего графика в условиях глобальной пандемии для рассмотрения различных проектов данного руководства. Ваш ценный вклад сыграл решающую роль в формировании и улучшении содержания данного руководства.

Автор: Шерон Ридер (Sharon Reader). Основные соавторы: Александра Сикотт-Левеск (Alexandra Sicotte-Levesque), Каролин Остин (Caroline Austin), Давид Локерсио (David Loquercio), Инду Непал (Indu Nepal), Ева Эрлах (Eva Erlach), Чели Эсгреппа (Chely Esguerra) и Луиз Тейлор (Louise Taylor).

СОДЕРЖАНИЕ

Благодарности	1
Предисловие	4
Как пользоваться данным руководством	7
Сокращения и аббревиатуры	8

МОДУЛЬ 1

Введение

Что такое вовлечение сообщества и ответственность?	11
Почему нам необходимо вовлекать сообщества?	13
Насколько эффективно гуманитарные организации вовлекают сообщества?	14
Как я могу помочь усилить вовлечение сообщества и нести ответственность в своей роли?	16
Ответственность в гуманитарном секторе	19
Источники поддержки вовлечения сообщества и ответственности	19

МОДУЛЬ 2

Обязательства в рамках всего движения по вовлечению сообщества и ответственности

МОДУЛЬ 3

Институционализация вовлечения сообщества и ответственности

Что такое институционализация?	25
Зачем институционализировать вовлечение и ответственность сообщества?	25
Минимальные действия и руководство по институционализации вовлечения сообщества и ответственности	27
Минимальные действия для вовлечения сообщества и ответственности в программах	38

МОДУЛЬ 4

Вовлечение сообщества и ответственность в программах

Оценки и анализ контекста	40
Планирование и проектирование	50
Реализация и мониторинг	61
Оценка и обучение	69
Десять действий по вовлечению сообществ во время операций по ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций	74

МОДУЛЬ 5
Вовлечение сообщества и ответственность при реагировании на чрезвычайные ситуации **77**

Что помогает вовлечению сообщества в реагирование на чрезвычайные ситуации, а что мешает?	77
Готовность к вовлечению сообщества	78
Как вовлекать сообщества во время операций по ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций	79
На всех этапах реагирования	80
Во время оценки чрезвычайной ситуации	82
В ходе реализации	93

МОДУЛЬ 6
Механизмы обратной связи с сообществом **103**

Почему важны механизмы обратной связи?	104
Типы механизмов обратной связи	105
Шаги по созданию механизма обратной связи	107

МОДУЛЬ 7
Работа с межсекторальными областями **115**

Защита, гендер и инклюзия	115
Изменение поведения, информирование о рисках и вовлечение сообщества	118

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 **126**

Инструментарий ВСО	126
--------------------	-----

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 **128**

Учебные курсы по вовлечению сообщества и ответственности	128
--	-----

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Из Общих для Движения обязательств по вовлечению сообществ и ответственности	131
--	-----

ПРИМЕЧАНИЯ И ПОЯСНЕНИЯ **132**

ПРЕДИСЛОВИЕ

«Чтобы построить доверительные отношения с сообществами, мы должны понимать и действовать в соответствии с местными знаниями и отзывами сообществ. Это не может быть необязательным — мы должны делать это систематически и эффективно. Представляя Федерацию на уровне местных служб реагирования, мы несем уникальную ответственность за то, чтобы вовлечение населения лежало в основе всей нашей работы»,

— говорит Джаган Чапагайн, Генеральный секретарь МФОККиКП

«Пострадавшие сообщества являются не только местными экспертами, но и первыми реагирующими лицами и проводниками изменений. Обеспечение инклюзивного участия сообществ на всех уровнях — это не просто приятная возможность, а настоятельная необходимость. Это означает внедрение устойчивой и систематической практики поиска, заслушивания, принятия мер и реагирования на мнения и потребности сообществ. МККК стремится сделать так, чтобы это произошло»,

— поясняет Роберт Мардини, Генеральный директор, МККК

Добро пожаловать во второе издание Руководства Красного Креста и Красного Полумесяца по вовлечению сообществ и ответственности. С момента публикации первого руководства в 2016 году многое изменилось к лучшему. Обязательства Движения по вовлечению сообществ и ответственности были приняты на Совете делегатов в 2019 году, развилась и процветает активная сеть практиков по вовлечению сообществ и ответственности, и у нас есть больше доказательств, чем когда-либо прежде, что более тесное взаимодействие с сообществами улучшает качество и воздействие нашей работы. Не в последнюю очередь, в наших мерах реагирования на COVID-19 и лихорадку Эбола доверие сообщества сыграло решающую роль в успехе всех других мероприятий.

Несмотря на это, все еще существует целый ряд препятствий и проблем на пути институционализации последовательного подхода к обеспечению того, чтобы мы действительно «ставили человека в центр», предоставляя поддержку, которая отвечает потребностям людей, не подрывает существующие возможности или достоинство и помогает укрепить долгосрочную устойчивость.

Целью данного пересмотренного руководства является содействие Движению в преодолении этих барьеров и проблем, а также обеспечение постоянного и качественного вовлечения сообществ во все наши мероприятия. Изменения, которые помогут нам достичь этого, включают:

- Больше внимания уделять институционализации вовлечения сообщества и ответственности на организационном уровне, представляющем основу для укрепления ответственности в программах и операциях.
- Большой акцент на участии и на том, как практически встроить это в программы и операции, чтобы перейти от «делать для» к «делать вместе» с сообществами.
- Упрощение вовлечения сообщества и ответственности путем объединения предыдущих четырех компонентов в одну четкую цель; чтобы сообщества играли активную роль в разработке и управлении программами и операциями.
- Сокращение количества минимальных действий по вовлечению сообщества и ответственности с 31 до 18, чтобы обеспечить более простой и упорядоченный подход к интеграции вовлечения сообщества и ответственности в нашу деятельность.

Факты, опыт и здравый смысл говорят нам, когда мы действительно вовлекаем сообщества, и они играют активную роль в разработке и управлении программами и операциями, результаты оказываются более эффективными, устойчивыми и качественными. Просим также выслушать другие мнения. Вот что говорят наши сотрудники, волонтеры, лидеры и члены сообщества о ценности эффективного взаимодействия с сообществом и ответственности:

Сообщества



«Мы рады, что сотрудники Красного Креста Замбии вернулись, чтобы предоставить обратную связь о реализации проекта. В большинстве случаев никто не возвращается к нам после проведения оценки или любого рода анализа. Решения принимаются из их офисов без привлечения нас, членов сообщества, к обсуждению того, чего мы действительно хотим. Именно мы можем рассказать нашу историю и то, чего мы действительно хотим или что есть на самом деле, потому что мы те, кто живет в этом сообществе»,

— говорит Индуна, деревня Лиото, Замбия



«Мы все здесь живем в условиях такой неопределенности. Так важно, чтобы такие организации, как Красный Крест, предоставляли четкую и точную информацию, чтобы они прислушивались к потребностям общества и что-то делали с этой информацией»,

— говорит Салех, житель и волонтер Красного Креста в лагере для мигрантов Неа-Кавала, Греция

Наши сотрудники и волонтеры



«Мы обнаружили, что сообщества очень восприимчивы к людям, которые находят время, чтобы прийти в общину, поделиться информацией, и не просто поделиться информацией, а дать им время задать вопросы и убедиться, что они все четко понимают»,

— рассказывает Андреа Филипс, руководитель проекта, Красный Крест Гайаны



«Это этическая ответственность, которую должен взять на себя каждый: вовлекать в процесс заинтересованных людей и убедиться, что процесс соответствует им, а не наоборот»,

— поясняет менеджер программы базовой помощи, Ливанский Красный Крест

Лидерство



«Вовлечение сообществ и ответственность во время операций в чрезвычайных ситуациях помогают нам обеспечить предоставление помощи с учетом самых насущных потребностей пострадавших сообществ»,

- утверждает Ритола Тасмайя, генеральный секретарь Индонезийского общества Красного Креста

Индонезия, 2019 год. Каждый раз, когда Общество Красного Креста Индонезии предоставляет помощь наличными и ваучерами, он предоставляет сообществам информацию о критериях отбора и процессе распределения. Эта информация предоставляется в различных формах, так что даже люди с ограниченным уровнем грамотности смогут ее понять.
© Fajar.dok / МФОККИКП



КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ДАННЫМ РУКОВОДСТВОМ

Это руководство написано для национальных обществ Красного Креста и Красного Полумесяца, а также МФОККиКП, МККК и партнерских национальных обществ, которые работают с ними. Оно актуальна для всех, кто хочет укрепить способы вовлечения сообществ в свою работу, и может быть использована в любом секторе. В нем содержатся рекомендации и инструменты для принятия более систематического и надежного подхода к взаимодействию с сообществами и ответственности перед ними. Руководство не заменяет существующий передовой опыт, а скорее помогает устранить любые пробелы или недостатки там, где они существуют. Повсеместно приводятся тематические исследования, подчеркивающие примеры передовой практики (и предостерегающие истории) во всем Движении. Практические инструменты и учебные пакеты поддерживают данное руководство, ссылки на которые приведены в тексте.

Данное руководство состоит из семи модулей, которые можно использовать по отдельности по мере необходимости:

Модуль 1: Во введении дается обзор вовлечения сообщества и ответственности и того, как это способствует работе Красного Креста и Красного Полумесяца, включая различные роли и обязанности, и более широкие тенденции в гуманитарном секторе.

Модуль 2: Обязательства в рамках всего движения представляют собой обязательства по вовлечению сообщества и ответственности, принятые на Совете делегатов 2019 года.

Модуль 3: Институционализация объясняет, почему важно внедрить вовлечение сообщества и ответственность в политику, процедуры и методы работы, а также содержит рекомендации и инструменты, как это сделать.

Модуль 4: Интеграция в программы описывает минимальные действия для достижения удовлетворительного уровня вовлеченности сообщества на протяжении всего цикла программы, а также руководство и инструменты для реализации каждого действия.

Модуль 5: Вовлечение сообществ в чрезвычайных ситуациях объясняет, как достичь удовлетворительного уровня вовлечения сообществ в условиях повышенной срочности, меньшего времени и зачастую большей сложности.

Модуль 6: Механизмы обратной связи с населением содержат пошаговое руководство по созданию механизмов обратной связи с населением в рамках программы, операции или как части институционализации.

Модуль 7: Работа с тесно связанными секторами фокусируется на связях между вовлечением сообщества, ответственностью и защитой, гендером и инклюзией, а также изменением поведения и коммуникацией о рисках, и объясняет, как эти области должны наилучшим образом работать вместе.

Отзывы о данном руководстве

Это второе издание Руководства Красного Креста и Красного Полумесяца по вовлечению и ответственности сообществ. Данное руководство было пересмотрено и обновлено с учетом опыта и извлеченных уроков с момента запуска пилотной версии в 2016 году. Эта версия прошла практические испытания в течение 2021 года, а в 2022 году доработана и окончательно утверждена. Поэтому просим поделиться своими отзывами о данном руководстве и о том, как мы можем сделать его более полезным, практичным и простым в использовании. Присылайте свои отзывы на CEA.Geneva@ifrc.org.



все инструменты этого руководства доступны по адресу <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/>

СОКРАЩЕНИЯ И АББРЕВИАТУРЫ

AAP	Ответственность перед пострадавшим населением
ACAPS	независимые специалисты по анализу и оценке гуманитарных потребностей
ABC	Помощь в изменении поведения
ALNAP	Сеть активного обучения по ответственности и эффективности в гуманитарной деятельности
ATM	банкомат
BOCA	Оценка организационного потенциала филиала
CBS	Наблюдение на уровне сообщества
BCO	Вовлечение сообщества и ответственность
CBAT	Команды действий на базе сообществ
CDAC	Сеть общения с сообществами, пострадавшими от стихийных бедствий
CHS	Основной гуманитарный стандарт
CP3	Программа готовности к эпидемиям и пандемиям в сообществах
CRC	Комитеты по повышению устойчивости сообществ
CVA	Помощь наличными и ваучерами
CWC	Коммуникация с сообществами
CWG	Рабочие группы сообществ
C4D	Коммуникация в целях развития
DAPS	Достоинство, доступ, участие и безопасность
DRR	Снижение риска бедствий
eCBHFA	Оказание медицинской и первой помощи на основе фактических данных в сообществе
eVCA	Расширенная оценка уязвимости и потенциала
ECV	Борьба с эпидемиями для волонтеров
EcoSec	Экономическая безопасность (МККК)
FAO	Продовольственная и сельскохозяйственная организация
FAQ	Часто задаваемые вопросы
FGD	Обсуждения в фокус-группах
HR	Человеческие ресурсы
HQ	Штаб-квартира
МПК	Межучрежденческий постоянный комитет
IEC	Информация, образование и коммуникация
МККК	Международный Комитет Красного Креста
МФОККиКП	Международная Федерация Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца
IM	Управление информацией
ИТ	Информационные технологии

KAP	Знания, отношение и практика
KII	Интервью с ключевым информатором
КПЭ	Ключевой показатель эффективности
M&E	Мониторинг и оценка
MHM	Управление менструальной гигиеной
Movement	Международное Движение Красного Креста и Красного Полумесяца
NS	національне товариство
НПО	Неправительственная организация
NS	Национальное общество
NSD	Развитие национального общества
OCAC	Оценка и сертификация организационного потенциала
PASSA	Партисипативный подход к информированию о безопасном жилье
PDM	Мониторинг после распределения
PHAST	Партисипативный подход к изменению поведения в области гигиены и санитарии
PMER	Планирование, мониторинг, оценка и отчетность
PGI	Защита, гендер и инклюзия (МФОККиКП)
PRP	Программа физической реабилитации
PSEA	Предотвращение сексуальной эксплуатации и насилия
Q&A	Вопросы и ответы
RCCE	Информирование о рисках и вовлечение сообщества
RFL	Восстановление семейных связей
SEA	Сексуальная эксплуатация и насилие
SDB	Безопасное и достойное погребение
SGBV	Сексуальное насилие связанное с гендером
SOPs	Стандартные операционные процедуры
TiP	Торговля людьми
ООН	Организация Объединенных Наций
УКГВ ООН	Управление ООН по координации гуманитарных вопросов
WASH	Продвижение воды, санитарии и гигиены
ВОЗ	Всемирная организация здравоохранения

Кения, 2019 год. Кенийское общество Красного Креста в партнерстве с государственными органами использует энергию молодежи для борьбы со вспышками заболеваний. Были созданы школьные клубы, чтобы дать молодым людям возможность стать «чемпионами» в своем сообществе по предотвращению, выявлению и реагированию на вспышки заболеваний.
© Corrie Butler / МФОККИКП



МОДУЛЬ 1

ВВЕДЕНИЕ

Что такое вовлечение сообщества и ответственность?

Вовлечение сообщества и ответственность — это способ работы, который обеспечивает признание и ценность всех членов сообщества как равноправных партнеров, чьи разнообразные потребности, приоритеты и предпочтения определяют все, что мы делаем. Мы достигаем этого путем включения в наши программы и деятельность значимого участия сообщества, открытого и честного общения, а также механизмов, позволяющих прислушиваться к отзывам и действовать в соответствии с ними. Факты, опыт и здравый смысл говорят нам, что когда мы действительно вовлекаем сообщества и они играют активную роль в разработке и управлении программами и операциями, результаты оказываются более эффективными, устойчивыми и качественными.

Вовлечение сообщества и ответственность не есть...

- **Новинка (что-то новое)** — Красный Крест Красный Полумесяц всегда работал с сообществами, но мы не всегда делаем это так хорошо, как следовало бы, и принятие более систематичного подхода могло бы улучшить качество и предотвратить пробелы в том, как мы их вовлекаем.
- **Отдельная программа или деятельность** — вовлечение сообщества — это образ мышления или способ работы, который должен быть частью всего, что мы делаем, то есть интегрироваться во всю нашу работу.
- **Работа одного человека** — ответственность не может быть передана одному человеку или отделу; мы все несем ответственность за обеспечение эффективного вовлечения сообществ в нашу работу
- **Дополнительное бремя или галочка в клетке** — это часть наших основных обязательств и является критически важной для качества нашей работы и воздействия, которое мы можем оказать.



КТО ЯВЛЯЕТСЯ СООБЩЕСТВОМ?

Термин «сообщество» используется на протяжении всего данного руководства и относится к группе людей, на которых влияет деятельность, программы или операции организации — включая тех, кто получает поддержку, и тех, кто ее не получает. Сообщество может быть определено географически или по личным характеристикам, таким как возраст, пол или статус (например, беременные женщины).

Не все люди в сообществе одинаковы, внутри сообщества и между сообществами существует широкий спектр потребностей, возможностей и рисков. Поэтому, когда вы видите слово «сообщество» в данном руководстве, оно относится ко всем разнообразным группам, составляющим сообщество, включая женщин, мужчин, мальчиков и девочек, пожилых людей, людей с ограниченными возможностями, различные этнические группы, сексуальные и гендерные меньшинства, а также маргинализированные группы или группы риска. Сюда также входят представители сообщества, такие как местные лидеры, организации и органы власти.



Украина 2018 Привлечение сообществ и волонтеров к мерам профилактики кори @ Украинский Красный Крест

Почему нам необходимо вовлекать сообщества?

1. Чтобы понять контекст и потребности сообщества

Мы должны взаимодействовать со всеми группами и отдельными людьми в сообществе, чтобы понять их конкретные потребности, предпочтения и контекст. Если мы предполагаем, что знаем, что нужно людям или как все устроено в их сообществе, мы рискуем ошибиться и предоставить поддержку, которая не поможет, или, что еще хуже, навредит. Например, путем нагнетания существующей напряженности или исключения уже маргинализированных групп.

2. Для более качественного и эффективного осуществления программ и операций

Никто не знает сообщество лучше, чем люди, которые в нем живут. Когда мы используем местные знания и опыт для планирования и управления программами и операциями, у нас гораздо больше шансов сделать все правильно и предоставить полезную, своевременную, актуальную и качественную поддержку. Прислушиваясь к отзывам сообщества, мы получаем раннее предупреждение о том, что что-то не работает, и получаем ценную информацию о том, как мы можем улучшить работу.

3. Построение доверия, доступа и признания с сообществами

Открытое, честное общение, умение слушать и действовать в соответствии с тем, что говорят нам люди, — это знак уважения, который укрепляет доверие. Без доверия люди не захотят говорить с нами, пользоваться нашими услугами, верить информации, которой мы делимся, или без опаски принимать наших волонтеров и сотрудников в своем сообществе. Если люди не доверяют нам, становится сложнее и даже невозможно помочь им.

4. Для укрепления ответственности и устойчивости сообщества

Люди, пострадавшие от кризиса, не беспомощны. Они обычно первыми реагируют на кризис и обладают знаниями, навыками и возможностями, которые могут помочь обеспечить актуальность и устойчивость помощи. Когда мы разрабатываем программы и операции и управляем ими в партнерстве с местными сообществами, это способствует ответственности и самодостаточности на местах. Если мы не привлекаем их к сотрудничеству, мы относимся к ним как к пассивным получателям помощи, что подрывает наши усилия по укреплению устойчивости сообщества.

5. Для соблюдения собственных обязательств

Работа в партнерстве с местными сообществами является основой нашей деятельности. Мы обязуемся привлекать людей к управлению помощью, нести ответственность перед теми, кому мы стремимся помочь, и наращивать местный потенциал в соответствии с [Кодексом поведения при оказании помощи при стихийных бедствиях Международного движения Красного Креста и Красного Полумесяца](#). [Принципы и правила оказания гуманитарной помощи Красного Креста и Красного Полумесяца](#) обязывают включать прозрачные механизмы коммуникации и обратной связи в меры реагирования на чрезвычайные ситуации. В декабре 2019 года на Совете делегатов был утвержден первый набор [«Обязательств в рамках всего движения по вовлечению сообщества и ответственности»](#) (см. стр. 21).

ЧТО СКРЫВАЕТСЯ ЗА НАЗВАНИЕМ?

Существует множество различных названий для описания процесса вовлечения сообществ и ответственности — например, ответственность перед пострадавшим населением (AAP), коммуникация с бенефициарами, ответственность перед сообществами (AtC), коммуникация с сообществами (CwC) или, в последнее время и в рамках здравоохранения и противоэпидемических мероприятий, информирование о рисках и вовлечение сообществ (RCCE). Поскольку названиям не придается большого значения — главное, чтобы велась работа — ряд различных терминов, используемых в разных агентствах, может сбивать с толку. Просто имейте в виду, что все эти термины, по сути, описывают одно и то же — процесс прозрачной и партисипативной работы с сообществами, который повышает качество программ и операций.

Насколько эффективно гуманитарные организации вовлекают сообщества?

Глобальные данные свидетельствуют о том, что, несмотря на растущую осведомленность и обязательства по обеспечению ответственности, все еще существуют значительные пробелы в том, как организации по оказанию помощи взаимодействуют с сообществами. Приведенные ниже данные, собранные компанией Ground Truth Solutions, отражают мнения почти 10 000 человек из 10 стран, пострадавших от бедствий и кризисов.

Обязательства по обеспечению ответственности не выполняются на практике

“

Любой трансформационный сдвиг в сторону предоставления пострадавшему населению стратегического влияния на то, как разрабатываются и осуществляются ответные меры по оказанию помощи, еще далеко не произошел».

— Годовой независимый отчет Большой сделки, 2020 год⁸

“

Участие и учет мнений людей, затронутых кризисом при разработке программ было недостатком в 2012, 2015 годах и остается таковым и в 2018 году».

— Состояние гуманитарной системы, 2018 год⁹

“

Собирается обратная связь, но не оказывает значительного влияния на разработку программ».

— Гуманитарная ответственность Отчет, 2020 год¹⁰

Отвечает ли получаемая вами помощь вашим приоритетным потребностям?

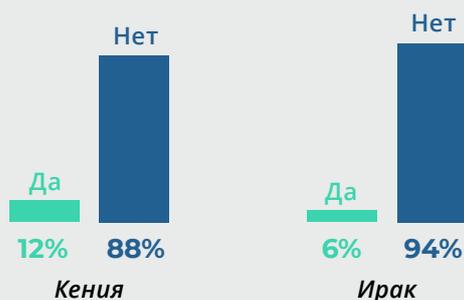


Хорошо ли организации по оказанию помощи информируют о своих планах и деятельности?

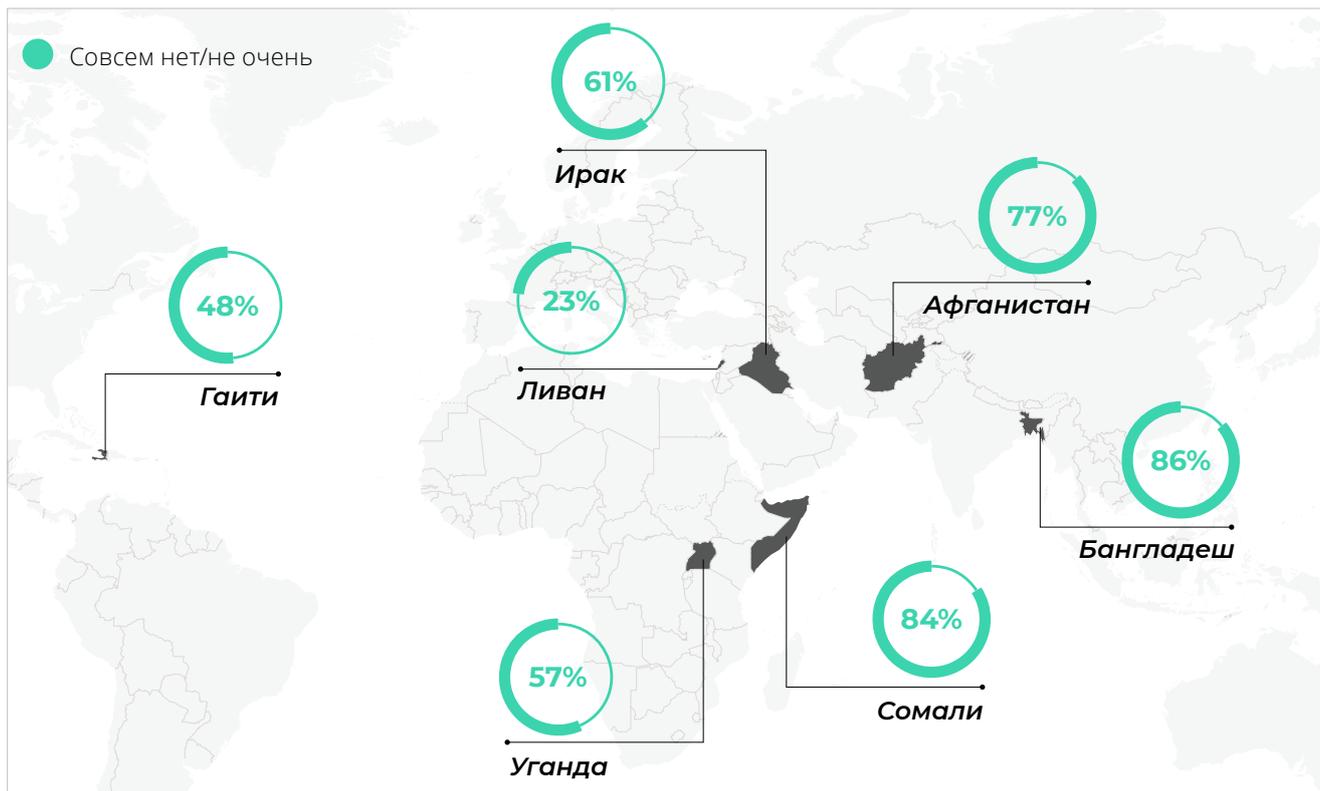


Источник: Опрос 5000 человек для доклада «Состояние гуманитарной системы в 2018 году»

Знаете ли вы, как агентства по оказанию помощи решают, кто получает поддержку, а кто нет?



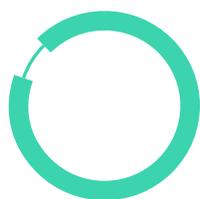
Считаете ли вы, что поставщики помощи учитывают ваше мнение при оказании помощи?



Механизмы обратной связи не так эффективны, как мы думаем

Как вы думаете, если пострадавшие люди подадут жалобу в вашу организацию, они получат ответ?

Получили ли вы ответ на предложение или жалобу?

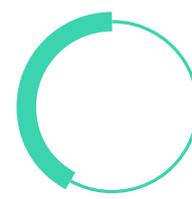


Помощь в реагировании

93%
Да

Пострадавшие люди

42%
Да



НО ЕСТЬ НЕОПРОВЕРЖИМЫЕ ДОКАЗАТЕЛЬСТВА ТОГО, ЧТО УЧАСТИЕ ДЕЙСТВИТЕЛЬНО КОРРЕЛИРУЕТ С ЛУЧШИМИ ПРОГРАММАМИ И ЛУЧШИМИ ОТНОШЕНИЯМИ С СООБЩЕСТВОМ

В докладе «Состояние гуманитарной системы» за 2018 год¹¹ была обнаружена статистически значимая корреляция между следующим:

- **Участие и лучшее составление программ:** люди, которые сообщили, что с ними консультировались и они могли дать обратную связь, в два-три раза чаще положительно оценивали актуальность и качество полученной помощи, чем те, кто этого не делал.
- **С вами советуются и вас уважают:** люди, с которыми консультировались и которые могли дать обратную связь, более чем в три раза чаще говорили, что с ними обращались с достоинством и уважением, чем те, кто этого не делал.

Как я могу помочь усилить вовлечение сообщества и нести ответственность в своей роли?

ЛИДЕРСТВО

модули 3



Институционализация подходов к вовлечению сообщества и ответственности в вашей организации:

- набор персонала для управления этой работой и выделить на нее финансирование
- поручение рабочей группе возглавить процесс институционализации, включая разработку политики ВСО и ее интеграцию в стратегии, планы, бюджеты и предложения
- подчеркивание роли ответственности как одного из ключевых показателей эффективности организации и обсуждение прогресса в его достижении на совещаниях

ПРОГРАММЫ И ОПЕРАЦИИ

модули 4 5 6



Проверка того, что ваша программа или операция обеспечивает должное вовлечение сообщества:

- включение мероприятий по вовлечению сообщества в планы, бюджеты и предложения, в том числе механизмов обмена информацией, содействия участию, выслушивания мнений и принятия мер по обратной связи
- обеспечение достаточной гибкости, чтобы реагировать на изменения потребностей и контекста
- интеграция занятия по вовлечению сообщества в тренинги
- отслеживание того, насколько хорошо ваша программа или операция отвечает потребностям людей, и чувствуют ли они себя информированными и вовлеченными.

ПЕРСОНАЛ ВСО

все модули



Руководство усилиями по укреплению вовлеченности сообщества и ответственности в вашей организации и поддержание их:

- Обеспечение обучения и технической поддержки персонала и волонтеров на всех уровнях
- Создание и управление механизмом обратной связи с сообществом
- Разработка политики и планов по вовлечению сообщества и ответственности, включая интеграцию в политику, инструменты и тренинги других секторов

ПЕРСОНАЛ PGI

модуль 7



Работа с ВСО для поддержки программ и операций:

- Включение вопросов о том, как вовлечь сообщества в анализ гендерного равенства и разнообразия
- Обеспечение того, чтобы подходы к вовлечению сообществ стали частью работы PGI
- Включение PGI в подходы к вовлечению сообществ

ВОЛОНТЕРЫ

модули 4 5 6



Становление связующим звеном между сообществом и национальным обществом:

- Вовлечение сообществ в процесс работы, делясь информацией, отвечая на вопросы и сообщая о любых отзывах в филиал
- Привлечение членов сообщества к планированию и осуществлению мероприятий

**Обеспечение активного взаимодействия с волонтерами и сообществами:**

- Активное вовлечение сообщества в деятельность филиала
- Регулярные (например, ежемесячные) встречи с волонтерами, выслушивание их отзывов о том, что происходит в сообществе, и принятие мер в соответствии с ними
- отношение к волонтерам так, как мы ожидаем от них отношения к сообществу, информируя и вовлекая их в планы и мероприятия

ПЛАНИРОВАНИЕ, МОНИТОРИНГ, ОЦЕНКА И ОТЧЕТНОСТЬ

**Интеграция вовлечения сообщества и ответственности в PMER (департамент планирования, мониторинга, оценки и отчетности):**

- Фиксация, если в планах отсутствует участие сообщества
- Включение показателей для измерения качества вовлечения сообщества в планы мониторинга и оценки
- Включение обратной связи с населением в мониторинг и отчетность
- Поддержка использования предыдущего обучения для обоснования новых программ

ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

**Проверка того, что наши процессы и процедуры поддерживают вовлечение сообщества:**

- Логистика должна вносить вклад в планы, чтобы мы не давали нереалистичных обещаний сообществам о том, что мы можем предоставить и при этом
- Финансовые, логистические и административные процедуры должны быть достаточно гибкими, чтобы позволить вносить изменения по мере развития потребностей сообщества
- Информационный менеджмент и ИТ могут оказать поддержку оборудованием, программным обеспечением и управлением данными для механизмов обратной связи

ЧЕЛОВЕЧЕСКИЕ РЕСУРСЫ

**Интеграция обязанностей по вовлечению сообщества в процессы управления персоналом:**

- Включение вовлечения сообщества во вводный инструктаж сотрудников и волонтеров
- Интеграция обязанностей и компетенций по вовлечению сообщества в описание ролей и процессы найма на работу
- Поддержка расследования по серьезным жалобам

РАЗВИТИЕ НАЦИОНАЛЬНОГО ОБЩЕСТВА

**Поддержка институционализации вовлечения сообщества:**

- Включение ответственности перед сообществами в процессы организационного развития и оценивания¹²
- Включение в организационные стратегии, заявления о миссии и ценностях

МФОККиКП, МККК и ПАРТНЕРСКИЕ НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОБЩЕСТВА

**Оказание поддержки национальным обществам в укреплении ответственности в их работе:**

- Предоставление технической поддержки и финансирования для вовлечения сообщества и обеспечения ответственности
- Включение показателей в планы программ и операций для мониторинга ответственности
- Пропаганда среди руководства национальных обществ важности ответственности
- Институционализация вовлечения сообщества и ответственности в своей организации
- Координация работы с партнерами по Движению, чтобы поддержка национальных обществ также была скоординированной и взаимодополняющей.

Украина 2019 Украинское общество Красного Креста заботится о здоровом старении путем привлечения сообщества к организации клубов активного старения.
@ Украинский Красный Крест



Ответственность в гуманитарном секторе

Движение не одиноко в своих усилиях по укреплению вовлеченности и ответственности сообщества. Существует несколько глобальных инициатив, также направленных на поддержку этой цели. Эти общие обязательства поддерживают коллективные действия по улучшению взаимодействия с сообществом во всех учреждениях. К этому относятся:

Основной гуманитарный стандарт

Основной гуманитарный стандарт по качеству и ответственности (CHS) устанавливает девять обязательств, которые организации и отдельные лица, участвующие в гуманитарном реагировании, могут использовать для повышения качества и эффективности предоставляемой ими помощи. Данные обязательства охватывают вопросы качества и актуальности гуманитарной помощи, ответственности перед пострадавшими людьми, координации, обучения, управления людьми и предотвращения сексуальной эксплуатации и злоупотреблений, мошенничества и коррупции. Минимальные обязательства и действия Красного Креста и Красного Полумесяца по вовлечению сообщества и ответственности приведены в соответствии с CHS.

Обязательства Межведомственного постоянного комитета по ответственности перед пострадавшими людьми

Межведомственный постоянный комитет (МПК) является основным механизмом координации работы агентств, участвующих в оказании гуманитарной помощи. Обязательства по ответственности перед затронутыми людьми обязывают ответчиков информировать, а также запрашивать, слышать и принимать меры с учетом мнений, приоритетов и отзывов затронутых людей (в том числе в связи с жалобами и обвинениями связанных с сексуальной эксплуатацией и насилием), а также обеспечивать, чтобы различные группы затронутого населения могли играть активную роль в принятии решений.

Обязательства по Большой сделке

«Большая сделка», запущенная во время Всемирного гуманитарного саммита в Стамбуле в мае 2016 года, является уникальным соглашением между некоторыми из крупнейших доноров и гуманитарных организаций, которые обязались улучшить гуманитарные результаты для пострадавшего населения путем повышения эффективности, результативности и большей ответственности, в духе Quid pro Quo (на взаимной основе), как актуального для всех. Первоначально «Большая сделка» включала восемь рабочих направлений, два из которых были посвящены локализации и участию. В 2021 году была утверждена структура Большой сделки 2.0, в которой локализация и участие затронутых сообществ рассматриваются как один из двух стимулирующих приоритетов, а ответственность и вовлеченность — как один из четырех важнейших итоговых результатов.

Источники поддержки вовлечения сообщества и ответственности

Центр вовлечения сообщества

Центр вовлечения сообщества (Community Engagement Hub) — это бесплатная онлайн-платформа, организованная Британским Красным Крестом, которая обеспечивает «единый магазин» для вовлечения сообщества и отчетности. Центр содержит более 300 ресурсов, включая учебные пакеты, электронную игру, интерактивную карту, чат-форум, а также инструменты, руководства и тематические исследования по целому ряду тем — от механизмов обратной связи до радиопрограмм. Финансируемый Министерством иностранных дел, по делам Содружества и развития Великобритании, Центр доступен на английском, французском, испанском и арабском языках. Если у вас возникли вопросы или предложения по работе центра, свяжитесь с Лорел Селби LSelby@redcross.org.uk.

Инструментарий ВСО

Инструментарий ВСО сопровождает данное руководство и размещен в Центре вовлечения сообщества. Инструментарий включает шаблоны, контрольные списки и подробное руководство. Во всем руководстве мы указываем, какие инструменты могут помочь вам реализовать минимальные действия на практике.

КНДР, 2016 год Чо Кум Джу играет ключевую роль в управлении теплицами, поддерживаемыми Красным Крестом КНДР в рамках программы комплексного развития общин. Она обучает методам выращивания членов соседних общин, которые хотят начать свой собственный проект в этой сфере. © Бенджамин Суомела / Красный Крест Финляндии



МОДУЛЬ 2

ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В РАМКАХ ВСЕГО ДВИЖЕНИЯ ПО ВОВЛЕЧЕНИЮ СООБЩЕСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Минимальные обязательства по вовлечению сообщества и ответственности в рамках всего Движения (CR/19/R1) были приняты на Совете делегатов 8 декабря 2019 года. Эти всеобъемлющие стратегические обязательства направлены на обеспечение последовательного подхода к тому, как мы взаимодействуем с людьми и сообществами в рамках Движения и несем перед ними ответственность. Все члены Движения, включая каждое национальное общество, делегацию МККК и офис МФОККиКП, несут ответственность за выполнение и соблюдение этих обязательств, и они актуальны и применимы ко всем сотрудникам и добровольцам Движения независимо от их роли.

Обязательство 1: Все участники Движения **обязуются включить вовлечение сообщества и ответственность** в свои стратегии, политику и процедуры.

Обязательство 2: Все участники Движения **обязуются регулярно проводить анализ условий, в которых они работают**, чтобы лучше понимать и учитывать разнообразие потребностей, уязвимости и возможностей людей и сообществ, которым они стремятся служить и помогать.

Обязательство 3: Все участники Движения **обязуются содействовать более широкому участию** местных жителей и сообществ, включая волонтеров национального общества, и помогать им применять свои знания, навыки и возможности для поиска подходящих и эффективных решений своих проблем.

Обязательство 4: Все участники Движения **обязуются систематически прислушиваться к отзывам** людей и сообществ, которым мы стремимся служить, реагировать на них и действовать в соответствии с ними.

Обязательство 5: Все участники Движения **обязуются обеспечить большую прозрачность в своих коммуникациях** и отношениях с людьми и сообществами, которым мы стремимся служить.

Обязательство 6: Все участники Движения **обязуются укреплять знания, навыки и компетенции** в области вовлечения сообщества и ответственности на всех уровнях, а также систематически внедрять полученные знания в нашу работу.

Обязательство 7: Все участники Движения **обязуются координировать свои подходы к вовлечению сообщества и ответственности при работе в одном и том же контексте**, в том числе с соответствующими внешними партнерами, чтобы повысить согласованность и последовательность, избежать дублирования и повысить эффективность и результативность.

Минимальные действия по вовлечению сообществ и ответственности

ИНСТИТУЦИОНАЛИЗАЦИЯ



Оценка потребностей и анализ контекста

1 Поиск существующей информации о сообществе

2 Привлечение сообщества к планированию оценки

3 Проведение инструктажа или обучение волонтеров в отношении цели оценки и о прозрачном и честном общении

4 Выделение времени на понимание контекста, потребностей и возможностей людей

5 Включение вопросов о том, как лучше всего привлечь сообщества к оценке потребностей

Приведенные ниже 18 минимальных действий, объясняющих как реализовать на практике, Обязательства в рамках всего движения по вовлечению сообщества и ответственности.

ПРОГРАММЫ

Планирование и проектирование

6

В планирование программы должны быть вовлечены члены сообщества и основные заинтересованные стороны, включая мужчин, женщин, мальчиков и девочек, а также маргинализированные группы или группы риска

7

Перед реализацией следует уточнить планы с сообществом и другими заинтересованными сторонами, чтобы убедиться, что они соответствуют потребностям и ожиданиям

8

Включить мероприятия и показатели вовлечения сообщества и ответственности в планы и бюджет программы, указав, как будет осуществляться обмен информацией, поддержка участия сообщества и управление обратной связью.

Реализация и мониторинг

9

Следует регулярно делиться информацией о программе с членами сообщества, используя наилучшие подходы для охвата различных групп населения

10

Обеспечить активное участие сообщества в управлении и руководстве программой, включая маргинализированные группы и группы риска

11

Собирать, анализировать и реагировать на обратную связь сообщества, чтобы люди знали, каким образом они могут задавать вопросы, вносить предложения или выразить озабоченность по поводу программы

12

Регулярно анализировать и корректировать программные мероприятия и подходы на основе обратной связи с населением и данных мониторинга

Оценка и обучение

13

Привлекать сообщества к планированию оценки и обсуждению ее результатов

14

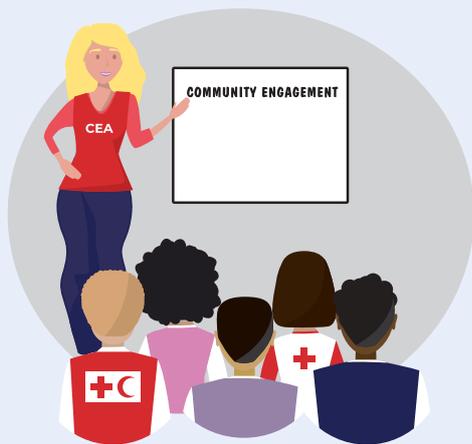
Опрашивать членов сообщества, довольны ли они программой, ее проведением, а также уточнить возможные

ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ

Это наиболее важные минимальные действия, на которых следует сосредоточиться при проведении операций в чрезвычайных ситуациях:

1. Вовлечение сообщества является комплексным
2. Понимание потребностей, возможностей и контекста
3. Оценка в условиях прозрачности и уважения к сообществу
4. Обсуждение планов реагирования с населением и ключевыми заинтересованными сторонами
5. Обсуждение и согласование критериев отбора и процессов распределения с сообществами
6. Включение мероприятий и показателей вовлечения сообщества в планы и бюджеты реагирования
7. Регулярное распространение информации о мерах реагирования для населения
8. Поддержка участия сообщества в принятии решений о реагировании
9. Сбор обратной связи от местных жителей и использование ее для принятия мер реагирования
10. Вовлечение сообщества в процесс оценивания

МИНИМАЛЬНЫЕ ДЕЙСТВИЯ ПО ИНСТИТУЦИОНАЛИЗАЦИИ ВОВЛЕЧЕНИЯ СООБЩЕСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТИ



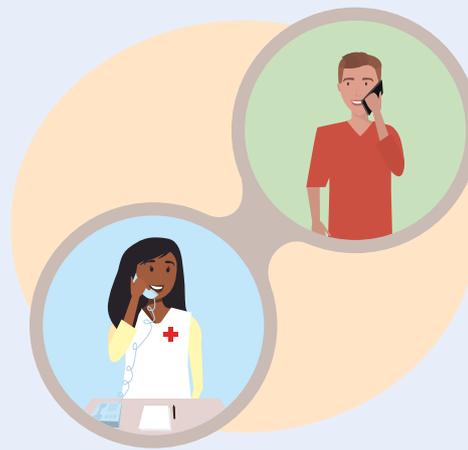
- 1 Укрепление понимания и потенциала вовлечения сообщества и ответственности на всех уровнях в Национальном обществе



- 2 Выделение ресурсов, включая финансирование и персонал, для укрепления и институционализации вовлечения сообщества и ответственности



- 3 Интеграция вовлечения сообщества и ответственности во все стратегии, ценности, планы, политику и инструменты национального общества, чтобы это стало стандартным методом работы для всех сотрудников и волонтеров



- 4 Создание механизма обратной связи с населением для национального общества, включающего процесс рассмотрения жалоб, требующих особого обращения

Инструменты, которые помогут в деле институционализации вовлечения сообществ и ответственности

- 1 **Инструмент 1** Брифинг ВСО для руководства
- 2 **Инструмент 2** Шаблон политики ВСО
- 3 **Инструмент 3** Семинар по самооценке и планированию ВСО
- 4 **Инструмент 4** Шаблон стратегии ВСО
- 5 **Инструмент 5** Шаблон рабочего плана ВСО
- 6 **Инструмент 6** Инструмент бюджетирования ВСО
- 7 **Инструмент 7** Инструмент M&E ВСО
- 8 **Инструмент 8** Должностные инструкции ВСО
- 9 **Инструмент 9** Инструктаж ВСО для новых сотрудников и волонтеров
- 10 **Инструмент 10** Инструктаж по Кодексу поведения
- 11 **Инструмент 11** Контрольный перечень ВСО для составления планов
- 12 **Инструмент 12** Шаблон тематического исследования ВСО
- 15 **Инструмент 15** Набор для обратной связи

МОДУЛЬ 3

ИНСТИТУЦИОНАЛИЗАЦИЯ ВОВЛЕЧЕНИЯ СООБЩЕСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Что такое институционализация?

Институционализация вовлечения сообщества и ответственности означает, что эти процессы должны войти в ДНК организации, то есть стать привычным делом. Это означает интеграцию вовлечения сообщества в стратегии, политику, планы и методы работы до тех пор, пока они не станут предсказуемой, систематической частью каждой деятельности, на каждом этапе цикла программы или реагирования на бедствие. Для достижения этой цели Национальному обществу необходимо сделать укрепление ответственности перед сообществами одним из приоритетов организации, обеспечив адекватное финансирование, время сотрудников и поддержку руководства. Приведенные ниже действия **не являются обязанностью одного конкретного человека** (например, руководителя по вовлечению сообщества и ответственности), над ними должно совместно работать **все Национальное общество**.

Зачем институционализировать вовлечение и ответственность сообщества?

Чтобы вовлечение сообщества...

- Происходило во всех программах и операциях, с одинаково высоким качеством
- Понималось как необходимое для эффективного составления программ
- Не зависело от личности руководителя программы или операции
- Не являлось выбором, дополнением или просто пунктом из серии «хорошо бы иметь»
- От него невозможно отказаться, если не хватает финансирования или времени
- Не должно заканчиваться, когда заканчивается программа или операция
- Не должно прекращаться, когда те, кто за нее выступает, покидают организацию
- Все сотрудники и волонтеры понимают, чего от них ожидают.

Йемен, 2017 год. Волонтер Абдулхакиим и женщина делают жест одобрения после того, как он проинструктировал ее о том, как избежать заболевания холерой. © EPA



Минимальные действия и руководство по институционализации вовлечения сообщества и ответственности

1 Укрепление понимания и потенциала вовлечения сообщества и ответственности на всех уровнях в Национальном обществе

Как этого добиться?

» Нарастивать взаимодействие со стороны руководства

- Если руководство не считает ответственность приоритетом, то и их сотрудники тоже не будут считать ее таковой, и она не будет интегрирована в стратегии, политику и бюджеты.
- Проинформировать руководство о преимуществах более активного вовлечения сообщества в решение важных для них вопросов. В частности, это может улучшить репутацию национального общества; выстроить доверительные отношения с партнерами; привлечь новое финансирование; повысить эффективность; а также способствовать финансовой устойчивости.

Инструменты: 1 брифинг ВСО для руководства

» Разработать политику вовлечения и ответственности сообщества

- Провести семинар с ключевыми сотрудниками организации для разработки политики вовлечения сообщества и ответственности, которая устанавливает обязательства национального общества и дает указания сотрудникам и волонтерам
- Использовать Минимальные обязательства по вовлечению сообщества и ответственности в рамках всего Движения в качестве основы для политики (стр. 21)
- В духе эффективного вовлечения сообщества политика должна быть разработана на основе консультаций с широким кругом сотрудников и волонтеров. Это будет способствовать повышению ответственности за политику и улучшению ее реализации.

Инструменты: 2 Шаблон политики ВСО

» Разработать стратегию или план вовлечения и ответственности сообщества

- С указанием мероприятий, сроков, обязанностей, показателей и бюджета
- Разработайте стратегию совместно с ключевыми людьми в организации, включая сотрудников филиала и волонтеров. Ответственность перед сообществами — это общая ответственность, поэтому важно, чтобы план достижения этой цели также был общим
- Добавить четвертый день к тренингу по вовлечению сообществ и ответственности для проведения самооценки с целью выявления сильных и слабых сторон в том, как национальное общество вовлекает сообщества, и определения областей, на которых следует сосредоточиться в стратегии и плане работы
- Регулярно пересматривайте и обновляйте план или стратегию.

Инструменты: 3 Семинар по самооценке и планированию ВСО 4 Шаблон стратегии ВСО
5 Образец рабочего плана ВСО 6 Инструмент бюджетирования ВСО

» Утвердить ключевые показатели эффективности (КПЭ) для измерения того, как Национальное общество ответственно сообществам

- КПЭ поддерживают ответственность, которая должна принадлежать руководству, управляться и контролироваться им, а также поддерживают действия, предпринимаемые в случае невыполнения целевых показателей.
- Обсудите с руководством, PMER, сотрудниками программ и операций, какие КПЭ имеют наибольший смысл для национального общества.
- Включите КПЭ в политику и план вовлечения и ответственности сообщества, а также в стратегию и годовой план организации.

Инструменты: **7** Инструмент M&E VCO

» Обучение персонала и волонтеров по вопросам вовлечения сообщества и ответственности

- Всем сотрудникам, от волонтера до руководителя отдела, необходимы понимание, знания и потенциал для эффективного вовлечения сообществ в свою работу
- Проведение трехдневного тренинга по вовлечению сообщества и ответственности для руководства и персонала для поддержки интеграции в программы и операции и институционализации
- Внедрение двухдневного тренинга для сотрудников филиалов и волонтеров, чтобы поддержать их в практическом взаимодействии с сообществами
- Добавление сеансов по вовлечению сообщества в другие соответствующие тренинги
- **Не останавливайтесь на тренингах!** Обеспечьте поддержку и наставничество персонала для улучшения взаимодействия с сообществом, начиная с создания механизма обратной связи и заканчивая использованием подходов к планированию на основе широкого участия.

Все учебные пакеты размещены на сайте [Центра вовлечения сообществ](#)



Великобритания, 2021 год. В аэропорту Хитроу волонтеры Британского Красного Креста встречают афганские семьи, переезжающие в Великобританию. Глория — одна из тех, кто раздавал прибывшим семьям еду, одежду и игрушки, а также оказывал эмоциональную поддержку. © Алисия Мелвилл-Смит / Британский Красный Крест

Кенийское общество Красного Креста считает, что время имеет решающее значение для институционализации и поддержки со стороны руководства

Кенийское общество Красного Креста (KRCS) начало институционализацию вовлечения сообщества и ответственности, сначала опробовав новые подходы к ответственности в одной программе, а затем используя полученные знания для разработки стратегии по внедрению ответственности во всей организации. Мероприятия включали обучение всего персонала и волонтеров; создание национальной системы отзывов и жалоб; добавление мер по обеспечению ответственности в качестве стандарта для всех новых программ и операций; интеграцию ответственности в новый стратегический план KRCS; а также добавление обязанностей по обеспечению ответственности в должностные инструкции и аттестации сотрудников. Оперативное тематическое исследование показало, что KRCS повысило доверие сообществ, улучшило воздействие программ, а также укрепило ответственность сообществ и устойчивость проектов. О том, как KRCS институционализировал вовлечение сообществ, включая проблемы и извлеченные уроки, [читайте в отчете](#) или [смотрите видео](#).

Общество Красного Креста Бурунди изучает важность подготовки волонтеров филиалов

Общество Красного Креста Бурунди решило провести тренинги по вовлечению сообществ для сотрудников и волонтеров филиалов, признавая, что именно филиалы наиболее тесно взаимодействуют с сообществами. Секретарь филиала рассказал о переменах, которые он увидел после этих тренингов: *«Раньше мы работали так: оставались в офисе и думали о проблеме в обществе, а затем пытались решить ее. Но когда мы отправлялись в общину, мы обнаруживали, что самые насущные потребности в этом районе — не те, что мы думали. Раньше мы рассматривали сообщество как бенефициара. Но теперь мы знаем, что они — партнеры и участники».*



Бурунди, 2009 год. Местные добровольцы из Красного Креста проверяют в одной из деревень, правильно ли используются москитные сетки спустя несколько недель или месяцев. © Боб ван Мол / МФОККИКП

Выделение ресурсов, включая финансирование и персонал, для укрепления и институционализации вовлечения сообщества и ответственности

Как этого добиться?

» Выделить основные средства для институционализации вовлечения сообщества и ответственности

- Выделять процент от годового основного фонда национального общества на расходы, не связанные с вовлечением сообщества в проект, такие как должности сотрудников, механизмы обратной связи в масштабах всего национального общества или обучение для филиалов, не имеющих донорских средств – например, 5%.
- Включить процент на вовлечение сообщества во все бюджеты программ и операций и убедиться, что эти средства можно гибко использовать
- Включить вовлечение сообщества в предложения доноров. Если доноры отказываются, объясните, что это обязательство организации, а не дополнительная опция, и поделитесь стратегией вовлечения сообщества и ответственности.
- Спросите партнеров, помогут ли они Национальному обществу институционализировать ответственность. Учитывая повышенное внимание доноров к этому вопросу, многие партнеры, скорее всего, положительно откликнутся на эту просьбу.

Инструменты: 6 Инструмент бюджетирования ВСО

» Определите сотрудников, которые будут руководить вовлечением сообщества и ответственностью

- Кто может отстаивать этот подход, проводить тренинги и возглавить работу по его интеграции в Национальное общество
- Лидеры по вовлечению сообщества должны обладать навыками, энтузиазмом и временем, чтобы продвигать эту работу, а не быть одним из многих совместителей.
- Позиционируйте роль на нужном уровне и месте в организации, чтобы иметь возможность влиять на коллег и руководство
- Определите координаторов по взаимодействию с сообществом в каждом филиале.

Инструменты: 8 Должностные инструкции ВСО

Сотрудники и координаторы по вовлечению общественности продвигают эту работу в рамках Общества Красного Креста Греции

После принятия мер реагирования в связи с миграцией, Общество Красного Креста Греции (ГКК) учредило в отделе социального обеспечения должность координатора по взаимодействию с сообществом и ответственности. Координатор ВСО — это межсекторальная должность, а назначенный на нее сотрудник работает в тесном сотрудничестве со всеми отделами и программами СПЧ, предоставляя техническую поддержку и консультации по интеграции и внедрению вовлечения сообщества. Эта должность сыграла ключевую роль в разработке официальных Стандартных рабочих процедур (SOP) по вовлечению сообщества и ответственности, которые устанавливают минимальные стандарты для каждой программы СПЧ. На подготовку SOP ушло шесть месяцев встреч, обсуждений, отзывов и изменений со стороны всех соответствующих координаторов в Национальном обществе, в результате чего был создан всеобъемлющий, но простой документ, одобренный большинством программ СПЧ. В одном из [тематических исследований](#) было установлено, что позитивное отношение, энтузиазм и приверженность сотрудников ВСО и координаторов СПЧ способствовали включению более строгой ответственности в цели и стратегии национального общества.

Важность партнерской поддержки для Общества Красного Креста Непала

[Обзор обучения](#) Непальского общества Красного Креста (NRCS) показал, что решающее значение для успеха имела твердая приверженность национального общества и его партнера, Британского Красного Креста, обеспечению ресурсами вовлечения сообщества и ответственности. Эта поддержка позволила нанять специальных сотрудников ВСО, обучить и сориентировать более 650 человек по вопросам вовлечения сообщества, а также профинансировать ряд мероприятий по вовлечению сообщества. Это способствовало институционализации вовлечения сообществ и ответственности NRCS, включая в заявки на гранты, разработку инструментов и обучение, а также разработку системы ответственности.



Греция, 2016 год. При поддержке Международной федерации обществ Красного Креста и Красного Полумесяца, а также национальных обществ по всему миру, Общество Красного Креста Греции продолжает оказывать помощь, медицинское обслуживание и психосоциальную поддержку мигрантам, прибывающим в Грецию. © Мирва Хелениус / Красный Крест Финляндии

Мексика, 2018 год Сандра Патрисиа Эстрада Фуэнтес проходит с Флориной Флорес Кармона мимо ее дома, который был частично охвачен лесным пожаром после землетрясения. Волонтеры Общества Красного Креста Мексики предоставили продовольствие, воду, кров, медицинскую помощь, временное убежище, психосоциальную поддержку, предметы личной гигиены, наборы для уборки дома, одеяла, матрасы, печи и многое другое.

© Даниэль Сима / Американский Красный Крест



Интегрировать вовлечение сообщества и ответственность во все стратегии, ценности, планы, политику и инструменты национального общества, чтобы это стало стандартным методом работы для всех сотрудников и волонтеров

Как этого добиться?

» Включить обязательства по ответственности в программные заявления, устав, основные ценности, организационную стратегию и политику национального общества

- Это помогает внедрить его в организационную культуру и дает понять сотрудникам и партнерам, что это приоритет для организации.
- Добавьте прозрачность, участие и отзывчивость к ценностям, заявлению о миссии или уставу национального общества. Для справки используйте «Обязательства всего движения для ВСО» на стр. 21
- Включите вовлечение сообщества и ответственность при пересмотре организационной стратегии национального общества
- Добавьте обязательства по ответственности при разработке новых или пересмотре существующих политик.

» Интегрируйте вовлечение сообщества и ответственность в годовые планы, бюджеты и планы, инструменты и руководства технических секторов национального общества

- Это означает, что сотрудникам не нужно искать совета о том, что от них ожидается, и подчеркивает, что это междисциплинарный подход.
- Включите мероприятия по вовлечению сообщества, сроки, показатели и бюджет в годовой план национального общества
- Проверьте, можно ли более четко включить вовлечение сообщества в планы, инструменты и руководства других секторов, и включите их в любые новые инструменты или руководства.

Инструменты: **7** Инструмент M&E ВСО **5** Образец рабочего плана ВСО

» Включите требования по взаимодействию и ответственности перед сообществами в должностные инструкции сотрудников и волонтеров, введение в должность и процессы аттестации.

- Это помогает рассматривать участие в жизни сообщества как часть роли каждого и дает понять сотрудникам и волонтерам, чего от них ожидают.
- Обеспечьте, чтобы все сотрудники и волонтеры были проинструктированы, поняли и подписали Кодекс поведения Красного Креста и Красного Полумесяца и (или) национального общества
- Включите обязанности и компетенции по вовлечению сообщества во все соответствующие описания ролей и оценивать работу в ходе аттестации
- Включите брифинг о вовлечении сообщества и ответственности в программу вводного инструктажа для новых сотрудников, волонтеров и членов руководства

Инструменты: **8** Должностные инструкции ВСО **9** Брифинг ВСО для новых сотрудников и волонтеров **10** Инструктаж по Кодексу поведения

» Включите вовлечение сообщества и ответственность в процессы PMER

- Все планы проверяются перед утверждением на предмет включения в них мероприятий и бюджета для вовлечения сообществ
- Все планы включают показатели для измерения уровня ответственности
- Обратная связь с сообществом учитывается и анализируется вместе с данными мониторинга
- Отчеты включают раздел, посвященный обратной связи с сообществом и тому, как Национальное общество выполняет обязательства по ответственности
- Данные должны быть дезагрегированы по полу, возрасту и ограниченным возможностям (как минимум) для лучшего понимания различных потребностей и разрыва между группами. См. минимальные стандарты PGI в чрезвычайных ситуациях и инструментарий
- Зафиксируйте примеры того, как подходы к вовлечению сообщества улучшили качество и воздействие программ и операций.

Инструменты: 11 Контрольный перечень ВСО для составления планов 7 Инструмент M&E ВСО
15 Комплект для обратной связи 12 Шаблон тематического исследования ВСО

4

Создание механизма обратной связи с населением для национального общества, включающего процесс рассмотрения жалоб, требующих особого обращения

Как этого добиться?

» См. модуль 6: Механизмы обратной связи с сообществом (стр. 103) для получения пошагового руководства по созданию механизма обратной связи

Постоянный механизм обратной связи в масштабах всего национального общества означает, что национальному обществу не нужно создавать новый механизм обратной связи для каждой программы, и оно может постоянно собирать и реагировать на отзывы сообщества.

Инструменты: 15 Комплект для обратной связи

Интеграция вовлечения сообществ в стратегический план Красного Креста Малави — сигнал для сотрудников

Красный Крест Малави (MRC) воспользовался периодом преобразований, чтобы сделать вовлечение сообщества и ответственность общеорганизационным методом работы. Вовлечение сообщества было связано с качеством программы и внедрено в новый отдел планирования, качества и обучения (PQL). Руководство включило в свой Стратегический план на 2019-2021 годы повышенные обязательства по ответственности перед сообществами. Это укрепило значимость подхода среди сотрудников, которые теперь охотнее внедряют его в свою работу. Один из руководителей программы пояснил: «Программы не могут двигаться вперед без стратегического плана, и мы включили в него вовлечение сообщества и ответственность. Так что теперь на этом акцент делается, и мы можем отразить подход в наших программах». Высшее руководство объяснило, что их побудило увеличить обязательства по ответственности сообществ, потому что это способствовало целостности национального общества.

Красный Крест Мьянмы внедряет минимальные стандарты ответственности во всей организации

Общество Красного Креста Мьянмы (MRCS) включило в свой стратегический план цель: «Все программы должны включать компонент вовлечения сообщества, основанный на наборе минимальных стандартов ответственности». Для того чтобы добиться общеорганизационной поддержки в реализации этой программы, MRCS провело семинар, в котором приняли участие сотрудники всех департаментов и филиалов, включая филиалы, не участвующие в реализации программ или операций. Помимо стратегического плана, вовлечение сообществ теперь интегрировано в рамки, инструменты и руководства MRCS, включая Рамочную программу партнерства национального общества, Рамочную программу и инструменты PMER, Коммуникационную политику, SOP по ликвидации последствий стихийных бедствий и инструменты реагирования, учебные пакеты, руководство по программам на базе сообществ, планы филиалов и шаблоны отчетности. Читайте [полный текст отчета](#).

Интеграция вовлечения сообщества в руководства МФОККиКП и МККК

[Руководство по безопасному и достойному погребению \(SDB\) МФОККиКП для руководителей на местах](#) и [Стратегия МККК по восстановлению семейных связей \(RFL\)](#) являются хорошими примерами того, как вовлечение сообщества и ответственность хорошо интегрированы в руководства и ресурсы другого технического сектора. Сотрудники ВСО приняли участие в разработке руководства по безопасному и достойному погребению, используя уроки, извлеченные из мер реагирования на лихорадку Эбола в Западной Африке и Демократической Республике Конго. Важность вовлечения сообщества учитывается во всех разделах, и есть специальные разделы о вовлечении сообщества и включении специалиста по вовлечению сообщества в команду SDB. Стратегия МККК в области RFL включает участие сообществ в качестве одного из ключевых факторов, способствующих оказанию помощи, и указывает, что услуги должны разрабатываться и предоставляться гибко совместно с пострадавшими людьми.

ПОКАЗАТЕЛИ ВОВЛЕЧЕНИЯ СООБЩЕСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТИ ДЛЯ ИЗМЕРЕНИЯ ИНСТИТУЦИОНАЛИЗАЦИИ

(Дополнительные возможности см. в [Инструменте 7: Инструмент M&E ВСО](#))

Это меню показателей для измерения институционализации, включая выбор ключевых показателей эффективности. Не все из них необходимо использовать, но постарайтесь включить те, которые отслеживают эффективность работы глазами членов сообщества. Данные, собранные у членов сообщества, должны быть дезагрегированы по полу, возрасту и ограниченным возможностям (как минимум), чтобы можно было выявить любые пробелы.

Ключевые показатели эффективности

- Процент членов сообщества, которые считают, что поддержка, оказываемая национальным обществом, в настоящее время покрывает их самые важные потребности
- Процент членов сообщества, которые считают, что Национальное общество учитывает их мнение при оказании поддержки
- Процент программ и операций национального общества, в которые включены мероприятия и бюджет по вовлечению сообщества (например, мероприятия по обмену информацией, участию и обратной связи)
- Процент политики, стратегий и процедур национального общества, в которые включены обязательства в рамках всего Движения или минимальные действия для ВСО (например, реагирование на стихийные бедствия, здравоохранение, гендерные вопросы, защита, коммуникации, управление персоналом и волонтерами)

Показатели институционализации

- Процент сотрудников, волонтеров и руководства, прошедших обучение по вопросам вовлечения сообщества и ответственности
- Процент годовых средств национального общества, потраченных на институционализацию вовлечения сообщества и ответственности
- Количество месяцев, в течение которых в штате есть руководитель по вопросам вовлечения сообщества и ответственности
- Стратегия национального общества и (или) годовой план включают цели, показатели и бюджет для вовлечения сообщества и ответственности
- Процент комментариев обратной связи, полученных и отвеченных НС
- Процент людей, получивших ответ на свой отзыв или жалобу

Создание благоприятной среды для вовлечения сообщества и ответственности

Чтобы быть действительно подотчетным сообществам, необходима организационная культура, которая ценит и поддерживает двустороннюю коммуникацию, участие, прозрачность и разделение полномочий.

Организация **Walking the talk**: Должный уровень внутренней ответственности поддерживает внешнюю ответственность

Слабая внутренняя коммуникация может стать барьером для усиления ответственности сообщества, ограничивая обмен информацией. Волонтеры сообщили, что чувствуют себя разочарованными, если планы и информация не доводятся до их сведения, а менеджеры не прислушиваются к их мнению. Внутренний страх или нежелание давать и получать обратную связь среди сотрудников и руководителей подрывает важность обратной связи с населением. Однако, если сотрудники и волонтеры лично ощущают преимущества улучшения вовлеченности в своей рабочей жизни, им становится легче отразить этот подход в своей работе с сообществами. По сути, нам необходимо «вести разговор» внутри компании, чтобы нести ответственность вне ее.

Как?

- Укреплять внутреннюю коммуникацию между руководством, сотрудниками и волонтерами, между отделами и между штаб-квартирой и филиалами. Например, посредством регулярных собраний сотрудников и волонтеров (с выделением времени для двустороннего обсуждения) или внутреннего информационного бюллетеня.
- Проводить обучение на основе навыков, например, навыков общения и фасилитации, включать эти навыки в должностные инструкции и оценивать их при приеме на работу
- Создать внутренний механизм обратной связи для сотрудников и волонтеров, где руководство приветствует обратную связь, принимает меры по поднятым вопросам и использует ее как инструмент для улучшения. Например, волонтерам Национальных обществ по всей Африке было предложено пройти онлайн-опрос, чтобы узнать об их опыте волонтерской работы во время пандемии COVID-19.
- Процессы планирования национальных обществ должны предоставлять время и место для активного участия сотрудников и волонтеров, в том числе в разработке стратегий, годовых планов и новых программ
- Состав волонтеров и членов национального общества должен отражать разнообразие сообществ, и должны быть предприняты серьезные усилия для обеспечения включения в базу волонтеров любых маргинализированных, подверженных риску или непредставленных групп.

Культура обучения

Надлежащая ответственность означает предотвращение повторения прежних ошибок. Однако это зависит от культуры обучения и обмена опытом, когда прошлые успехи и неудачи документируются, легко доступны для всех и широко распространяются в организации и среди партнеров.

Как?

- Разработать систему управления информацией для обеспечения доступности передового опыта, извлеченных уроков, оценок, данных мониторинга, оценок и отзывов сообщества о предыдущих вмешательствах для информирования о разработке будущих программ и операций.
- Если что-то не работает, выясните, почему, и широко распространите полученные знания в организации, чтобы другие могли учиться на этом опыте и избегать тех же ошибок.

Минимальные действия для вовлечения сообщества и ответственности в программах



1 Оценка потребностей и анализ контекста

1. Поиск существующей информации о сообществе
2. Привлечение сообщества к планированию оценки
3. Проведение инструктажа или обучение волонтеров в отношении цели оценки и о прозрачном и честном общении
4. Выделение времени на понимание контекста, потребностей и возможностей людей
5. Включение вопросов о том, как лучше всего привлекать сообщества к оценке потребностей



2 Планирование и проектирование

6. В планирование программы должны быть вовлечены члены сообщества и основные заинтересованные стороны, включая мужчин, женщин, мальчиков и девочек, а также маргинализированные группы или группы риска
7. Перед реализацией следует уточнить планы с сообществом и другими заинтересованными сторонами, чтобы убедиться, что они соответствуют потребностям и ожиданиям
8. Включить мероприятия и показатели вовлечения сообщества и ответственности в планы и бюджет программы, указав, как будет осуществляться обмен информацией, поддержка участия сообщества и управление обратной связью.



3 Реализация и мониторинг

9. Следует регулярно делиться информацией о программе с членами сообщества, используя наилучшие подходы для охвата различных групп населения
10. Обеспечить активное участие сообщества в управлении и руководстве программой, включая маргинализированные группы и группы риска
11. Собирать, анализировать и реагировать на обратную связь сообщества, чтобы люди знали, каким образом они могут задавать вопросы, вносить предложения или выражать озабоченность по поводу программы
12. Регулярно анализировать и корректировать программные мероприятия и подходы на основе обратной связи с населением и данных мониторинга



4 Оценка и обучение

13. Привлекать сообщества к планированию оценки и обсуждению ее результатов
14. Опрашивать членов сообщества, довольны ли они программой, ее проведением, а также уточнить возможные улучшения

Инструменты для помощи

- 5 **Инструмент 5:** Образец рабочего плана ВСО
- 6 **Инструмент 6:** Инструмент бюджетирования ВСО
- 7 **Инструмент 7:** Инструмент M&E ВСО
- 10 **Инструмент 10:** Инструктаж по Кодексу поведения

- 13 **Инструмент 13:** ВСО в инструментах оценки
- 14 **Инструмент 14:** Лист вопросов и ответов для волонтеров
- 15 **Инструмент 15:** Комплект материалов для звонного зв'язку
- 16 **Инструмент 16:** Руководство по FGD

- 17 **Инструмент 17:** Инструмент для проведения собраний сообщества
- 18 **Инструмент 18:** Партисипативные подходы к критериям отбора
- 19 **Инструмент 19:** Матрица методов коммуникации
- 20 **Инструмент 20:** Руководство по стратегии выхода

МОДУЛЬ 4

ВОВЛЕЧЕНИЕ СООБЩЕСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В ПРОГРАММАХ

Этот модуль охватывает 14 минимальных действий для интеграции вовлечения сообщества в весь цикл программы, от анализа до окончательной оценки. Дается практическое руководство по выполнению каждого действия со ссылками на вспомогательные инструменты. Эти действия могут быть интегрированы в любой тип программы в любом техническом секторе и могут быть использованы в качестве контрольного списка для обеспечения эффективного уровня взаимодействия программы с сообществами.

Возьмите на заметку:

- Не все 14 действий будут новыми — большинство национальных обществ уже реализуют многие из этих действий в рамках своих программ. Используйте это руководство, чтобы проверить, что уже делается, и определить, где можно улучшить взаимодействие с сообществом
- Если не все 14 действий возможны, не волнуйтесь — начните с малого, опирайтесь на существующий положительный опыт, делайте то, что возможно, и постепенно наращивайте его
- Лучше всего включать вовлечение сообщества с самого начала программы, потому что тогда оно запланировано и заложено в бюджет. Однако если программа уже началась, используйте это руководство, чтобы оценить, какие действия можно усилить или добавить сейчас, чтобы улучшить вовлечение сообщества
- Приведенные здесь действия и рекомендации применимы для операций в чрезвычайных ситуациях, но следует понимать, что на ранних стадиях реагирования 14 действий могут оказаться непосильными для выполнения. В следующем модуле данного руководства описаны основные действия, на которых следует сосредоточиться, если время ограничено.
- Регулярно оценивайте, могут ли возникнуть какие-либо непредвиденные негативные последствия. Например, дестабилизируя рынки путем масштабных распределений продовольствия или подвергая риску сообщества, делаясь своими отзывами с правительствами или обсуждая деликатные вопросы в социальных сетях.

СБОР И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДАННЫХ О СООБЩЕСТВЕ С СОБЛЮДЕНИЕМ ЭТИЧЕСКИХ НОРМ

Все данные сообщества должны собираться, храниться и использоваться этичным образом, включая данные, полученные в результате оценки, механизмов обратной связи, мониторинга и оценки. К этому разделу относится следующее:

Защита данных. Храните персональные данные людей безопасно и надежно, и таким образом, чтобы не подвергать риску их безопасность, достоинство или частную жизнь. Следуйте политике защиты данных национального общества или ознакомьтесь с руководством по защите данных МККК или политикой защиты данных МФОККиКП

Информированное согласие. Перед проведением интервью респонденты должны дать информированное согласие. Информированное согласие означает, что они понимают, зачем собирается их информация и как она будет использоваться, сколько времени займет их участие, их право на конфиденциальность и на отказ от участия.

Перечень основных стандартов и практик этичного сбора данных приведен в [Руководстве МФОККиКП по мониторингу и оценке проектов/программ](#) (стр. 20) и [Рамочной программе МФОККиКП по проведению оценок](#)

Оценки и анализ контекста

Минимальные действия по вовлечению сообщества и ответственности на этапе оценки способствуют тому, чтобы оценка была открытой, партисипативной и прозрачной и обеспечивала полное понимание контекста, потребностей, приоритетов и возможностей сообщества.

1 Поиск существующей информации о сообществе

Оценивание занимает много времени, поэтому стоит проверить, какие данные уже существуют. Это экономит время и финансирование, помогает исключить ненужные вопросы, способствует пониманию контекста сообщества и предотвращает усталость сообществ от оценки.

Как этого добиться?

» Смотрите внутри сообществ

- Ищите внутренние оценки потребностей, контекстный анализ, данные мониторинга, отзывы сообщества или оценки предыдущих программ и операций в аналогичных местах
- Поговорите с сотрудниками и волонтерами филиала, чтобы узнать их мнение о том, как функционирует сообщество и на какие проблемы следует обратить внимание
- Обратитесь к библиотекам документов Движения и ресурсы:
 - МФОККиКП перейдите по ссылке <https://go.ifrc.org/>
 - Панель управления оперативным обучением на сайте <https://go.ifrc.org/preparednessКоличествоoperational-learning>.
 - Библиотека документов МФОККиКП <https://media.ifrc.org/ifrc/document-library/>
 - Центр вовлечения сообщества <https://www.communityengagementhub.org/>

» Взгляд со стороны

- Взгляд со стороны
- Ищите во внешних источниках любые совместные оценки потребностей, оценки, данные заинтересованных сторон или общедоступные исследования. Обратитесь к следующим ресурсам:
 - Руководства CDAC по СМИ и телекоммуникациям <http://www.cdacnetwork.org/training-and-tools/media-landscape-guides/>
 - Портал ответственности и инклюзивности МПК <https://aap-inclusion-psea.alnap.org/resources-iasc>
 - ACAPS <https://www.acaps.org/>
 - ReliefWeb <https://reliefweb.int>
 - Демографические исследования здоровья www.dhsprogram.com
 - На сайтах ООН есть страновые профили по конкретным областям, например, ФАО — по продовольственной безопасности, УКГД — по реагированию на чрезвычайные ситуации, ВОЗ — по здравоохранению и т. д.

Инструменты: 13 Инструмент ВСО в оценках

В ЧЕМ РАЗНИЦА МЕЖДУ ОЦЕНКОЙ ПОТРЕБНОСТЕЙ И КОНТЕКСТНЫМ АНАЛИЗОМ?

Анализ контекста направлен на понимание более широкой среды, в которой живет сообщество. Включая социальные, политические, экологические и экономические структуры, роль различных групп и динамику власти между ними, культурные и социальные ценности, кто является маргинализированным или подвергается риску, и какие возможности существуют. Анализ контекста должен быть постоянным процессом, а не разовым мероприятием

Оценка потребностей направлена на понимание текущих потребностей и приоритетов сообщества и включает вопросы, помогающие спланировать программу

Оба процесса необходимы для того, чтобы программы были приняты сообществом и оказали положительное, продолжительное воздействие. Однако они не являются отдельными процессами и, скорее всего, будут пересекаться.

● Примеры из практики Движения

Вторичные дезагрегированные данные и контекстный анализ являются ключевыми для понимания барьеров, с которыми сталкиваются женщины с ограниченными возможностями при получении услуг физической реабилитации

Когда глобальное исследование показало, что женщины реже пользуются центрами Программы физической реабилитации (PRP), чем мужчины, команда PRP МККК в Нигере решила выяснить, является ли это проблемой в Нигере, и если да, то почему. Команда проанализировала данные о пользователях услуг, собранные ортопедическим отделением Национальной больницы, которые показали, что в 2018 году в центрах PRP было зарегистрировано больше пациентов мужского пола, чем женского. Чтобы понять, почему это происходит, команда провела полуструктурированные интервью и обсуждения в фокус-группах с женщинами и девочками с ограниченными возможностями. Они показали, что отсутствие расширения прав и возможностей женщин в Нигере и отношение к ограниченным возможностям женщин привели к тому, что у женщин появились внутренние барьеры, и они не чувствовали себя способными или не имели ресурсов, чтобы сделать независимый выбор в отношении своих медицинских потребностей. Команда провела мастер-класс с участием женщин с ограниченными возможностями, чтобы поделиться и подтвердить выводы из отчета и разработать планы действий по устранению барьеров.



Нигер, 2006 год. МФОККиКП распространил 2 030 000 обработанных инсектицидами противомоскитных сеток длительного действия в Нигере, чтобы защитить от малярии 3,5 миллиона детей. © Джон Хаскью / МФОККиКП

Проанализировав существующие данные с разбивкой по полу и возрасту, команда PRP смогла определить проблему, а затем использовать сбор первичных данных для выяснения ее причин.

2

Привлечение сообщества к планированию оценки

Члены сообщества могут посоветовать наилучший способ проведения оценки, отметить любые проблемы или динамику власти, на которые следует обратить внимание, включая то, как лучше всего охватить маргинализированные группы. Это способствует хорошей организации оценивания и формированию чувства сопричастности в сообществе с самого начала.

Как этого добиться?

» Обращайтесь в первую очередь к сообществу

- Встречайтесь с лидерами и представителями сообществ, а также их волонтерами для обсуждения того, как должна проводиться оценка, включая сроки, методы и способы охвата различных групп населения
- Поговорите с представителями различных сообществ, чтобы убедиться, что оценка не упустит ни одну группу и не подвергнет никого риску
- Начните собирать информацию о контексте сообщества, включая различные присутствующие группы, динамику власти и то, пользуются ли лидеры доверием.
- Спросите, проводили ли другие организации какие-либо оценки в сообществе
- Изучите варианты помощи членов сообщества в проведении оценки (если это не приведет к искажению результатов), например, в качестве сборщиков данных.
- Обсудите планы и результаты оценки с другими заинтересованными сторонами, такими как местные власти или НПО.

» Контрольный список информации, которую необходимо предоставить сообществам перед проведением оценки:

- Представьте национальное общество и его мандат — не думайте, что все знают Красный Крест и Красный Полумесяц.
- Объясните цель оценки и что будет дальше
- Управляйте ожиданиями и говорите об ограничениях. Например, если программа не гарантирована или ограничена одним сектором, или если может быть большая задержка между оценкой и началом программы.
- Объясните, какого поведения люди могут ожидать от персонала и волонтеров
- Объясните, как люди могут задавать вопросы или выражать беспокойство, и предоставить информацию о том, как люди могут связаться с национальным обществом в случае необходимости.
- Уточните, что участие в оценке является добровольным и не влияет на то, получит человек поддержку или нет.

Инструменты: 13 ВСО в инструментах оценки 14 Лист вопросов и ответов для волонтеров

.....

Красный Крест Сьерра-Леоне формирует сопричастность сообщества с самого начала программы

Когда Общество Красного Креста Сьерра-Леоне (SRCS) начинает работать с населением, первым шагом всегда оно представляется ему. Волонтеры вызывают представителей местных властей, лидеров сообщества, лидеров женских движений, представителей молодежи, имама и пастора, чтобы рассказать о себе, о Национальном обществе, о программе и о том, что они хотели бы сделать, и просят представителей сообщества рассказать о том, как они видят ситуацию и каковы их предпочтения и ожидания. Это позволило повысить устойчивость и усилить ответственность сообщества. Например, несмотря на то, что программа здравоохранения на базе сообществ по борьбе с лихорадкой Эбола уже завершилась, волонтеры по-прежнему активно работают в своих сообществах, пропагандируя безопасное и здоровое поведение. Директор по программам пояснил: *«Мы много говорим об устойчивом развитии, но для меня устойчивое развитие не приходит в конце, оно приходит с самого начала. Как только вы вовлекаете человека, он осознает это, создается пространство для того, чтобы он мог влиять на решения, вносить свой вклад, выдвигать идеи, и участие сообщества увеличивается».*



Сьерра-Леоне, 2017 год Волонтеры PSS из Общества Красного Креста Сьерра-Леоне проводят групповую сессию PSS для пострадавших от наводнения. В рамках ответных мер Общество Красного Креста Сьерра-Леоне провело обучение и переподготовку добровольцев, уже задействованных во время вспышки Эболы, и направило их для оказания поддержки в нескольких областях, включая предоставление психосоциальной поддержки. © Кэтрин Мюллер / МФОККиКП

Проведите инструктаж или обучение персонала и волонтеров о цели оценки и о том, как выстроить прозрачное и честное общение

Сотрудники и волонтеры должны уметь четко и честно отвечать на вопросы членов сообщества, избегать завышенных ожиданий или ложных обещаний относительно поддержки, которую они получают. Хорошие навыки общения также способствуют хорошему началу отношений с обществом.

Как этого добиться?

» Подготовьте группу оценивания

- Проинформируйте всех сотрудников и волонтеров о цели оценки, процессе, о том, как будут использоваться данные и что будет дальше, чтобы они могли ответить на вопросы местных жителей и избежать завышенных ожиданий. Это должно включать (повторный) инструктаж по Кодексу поведения, предотвращению сексуальной эксплуатации и злоупотреблений, борьбе с мошенничеством и коррупцией. Используйте [руководство PSEA](#)
- Обучите сотрудников и волонтеров или повысьте их квалификацию в сфере навыков эффективного общения и реагирования на обратную связь. Используйте [однодневный учебный курс по навыкам эффективного общения и работе с жалобами](#)
- Рассмотрите возможность обучения команд тому, как непредвзято общаться с определенными группами, например, с людьми с ограниченными возможностями, детьми, маргинальными группами, или как работать через переводчиков.
- Сотрудники или волонтеры, которые будут говорить с людьми о чувствительных вопросах, связанных с конфликтами, защитой, гендером и многообразием, должны пройти соответствующее обучение, чтобы делать это безопасно и деликатно
- Команда оценивания должна быть гендерно сбалансированной, говорить на любых местных языках, быть принятой и пользоваться доверием сообщества.

Инструменты: **10** Инструктаж по Кодексу поведения **14** Лист вопросов и ответов для волонтеров

.....



Красный Крест Тринидада и Тобаго тщательно подходит к проведению оценок

Когда Красный Крест Тринидада и Тобаго провел анализ ситуации и контекста, чтобы лучше понять потребности, навыки и возможности мигрантов, они извлекли два ценных урока. Во-первых, во время проведения опросов Национальное общество получило множество просьб о помощи, которые превышали его возможности. Тем не менее, во время проведения исследования группа по оценке нашла время, чтобы объяснить членам сообщества один на один, что эти обсуждения — не обещания поддержки, а возможность для национального общества узнать и обратиться к наиболее уязвимым. В результате было сохранено доверие к Национальному обществу, и люди охотно участвовали в последующих программах. Во-вторых, налаживая контакты и отношения с давними венесуэльскими мигрантами, Красный Крест смог навести мосты с сообществами, которым трудно доверять. Читайте [полный текст исследования](#).

Волонтеры и сообщества, разочарованные отсутствием информации

В Уганде волонтеры были направлены для проведения регистрации домохозяйств беженцев из Южного Судана. Волонтеры не были проинструктированы о цели регистрации и поэтому не могли объяснить сообществам, зачем собираются их данные. Это повысило ожидания среди населения, и когда Национальное общество вернулось, чтобы раздать вещи, было много гнева и разочарования среди тех, кто ничего не получил. Во время обсуждения в фокус-группе один мужчина сказал: «Все были зарегистрированы, но только некоторые получили помощь — зачем брать наши данные, если вы не собираетесь нам помогать?». В результате Национальное общество начало проводить тренинги по вовлечению в общественную деятельность для волонтеров во всех своих подразделениях.

Тринидад и Тобаго 2020 Команда Красного Креста Тринидад и Тобаго подготавливает саженцы для программы продовольственной безопасности COVID-19 в стране. @ KKTT / МФКК



Потратьте время на понимание контекста, включая риски и возможности людей

Программы, не понимающие «общей картины», часто терпят неудачу или, что еще хуже, имеют негативные непредвиденные последствия. Анализ контекста должен быть постоянным процессом для отслеживания развития ситуации и влияния, которое она может оказать на программу.

Как этого добиться?

» Что входит в контекстный анализ?

- Демографические данные и профиль сообщества
- Составление карты всех лидеров, групп и ассоциаций сообщества
- Динамика власти между различными группами, включая то, кто принимает решения, и кто исключен или маргинализован
- Уровень социальной сплоченности и доверия между людьми
- Роль, которую гендерное и многообразие играет в жизни людей
- Составление карты любых конфликтов или напряженности в сообществе
- Культура и верования в обществе, особенно в вопросах, связанных с программой
- Существующие возможности и сильные стороны сообщества
- Анализ заинтересованных сторон других агентств, предоставляющих услуги

» Как проводить контекстный анализ

- Вышеуказанная информация может быть собрана с помощью вторичных данных, обсуждений в фокус-группах, интервью с ключевыми информантами, картирования сообщества, прямого наблюдения и т. д. Полезные наборы инструментов включают следующие:
 - В инструментарию МФОККиКП PGI в чрезвычайных ситуациях есть инструменты для проведения анализа PGI
 - Рамочная программа МККК по обеспечению безопасного доступа и практический инструментарий содержат инструменты по картированию заинтересованных сторон и анализу конфликтов и насилия
 - Расширенная оценка потенциала уязвимости МФОККиКП имеет инструменты картографирования и сезонного календаря
 - Программа CDA (Соглашение по развитию сообществ местного населения) обучения в сотрудничестве «Чувствительность к конфликтам и чрезвычайные ситуации в здравоохранении» включает рабочие листы для составления карт и оценки.
- Понимание контекста требует времени и чуткости. Подумайте, какие вопросы задаются, как, кому и кто еще слушает или смотрит. Не подвергайте никого риску причинения вреда или стигматизации. Местные волонтеры могут стать ценным источником рекомендаций и информации.

Инструменты: **13** ВСО в инструментах оценки **16** Руководство по FGD

Понимание культурного и практического контекста менструации оказывается критически важным

Для улучшения поддержки управления менструальной гигиеной (МНМ) во время бедствий Общество Красного Креста Вануату (VRCS) приняло участие в исследовании, чтобы лучше понять контекст менструации в сообществах. Обсуждения в фокус-группах и глубокие интервью с женщинами и девочками позволили сделать много важных выводов, которые были бы упущены при простой оценке потребностей. Например, женщины и девочки сообщили, что чувствуют стыд и смущение, если мужчины узнают, что у них месячные, поэтому важно, чтобы у них были личные зоны для подмывания. Наборы управления менструальной гигиеной также должны распространяться отдельно от других непродовольственных товаров и из них не должны выдавать мужчины, чтобы женщины и девочки могли задавать вопросы. Ограничения во время менструации, например, невозможность готовить пищу, передвигаться или ухаживать за садом, могут ограничить возможности женщины в таких видах деятельности, как участие в распределении, приготовление пищи в центрах эвакуации или пересадка садов. Такое понимание культурных особенностей помогает национальному обществу улучшить планы по обеспечению готовности к стихийным бедствиям и реагированию на них. [Ознакомьтесь с полным текстом исследования.](#)



Вануату, 2018 год. Общество Красного Креста Вануату провело исследование с целью выявления возможностей для расширения программ и мероприятий по поддержке управления менструальной гигиеной среди женщин и девочек в условиях бедствия. Целью исследования являлось определение содержания набора для обеспечения менструальной гигиены (МНМ kit) на основе предпочтения местных жителей, и изучение социально-культурных аспектов менструации, которые могут повлиять на состав МНМ в условиях стихийного бедствия в Вануату. © Общество Красного Креста Вануату

Включение вопросов о том, как лучше всего привлекать сообщества к оценке потребностей

Это обеспечивает включение в планы и бюджеты программ эффективных подходов к обмену информацией, содействию участию сообщества и управлению обратной связью.

Как этого добиться?

» Сбор информации о вовлеченности сообщества в рамках оценки потребностей

- Потребности, мнения и приоритеты людей
- Уровень грамотности
- Надежные источники информации — люди и каналы
- Информационные потребности в обществе
- Доступ к коммуникационному оборудованию
- Барьеры для участия в мероприятиях или доступа к информации
- Частота и тип собраний и мероприятий сообщества (и кто на них присутствует, кто выступает, а кто исключен)
- Процессы принятия решений в домохозяйстве и сообществе
- Предпочтительные способы обмена отзывами и подачи жалоб
- Знания, способности и убеждения
- Восприятие и доверие к национальному обществу

» Как собирать данные

- Включите методы сбора данных, которые позволяют людям открыто говорить о своих потребностях и приоритетах, например, обсуждения в фокус-группах или интервью с ключевыми информантами. Опросы позволяют людям выбирать только из заранее заданных вариантов, поэтому есть риск, что важная информация может быть упущена
- Некоторые группы могут чувствовать себя некомфортно, выступая перед другими, поэтому обращайтесь к ним отдельно — например, молодые женщины могут чувствовать себя некомфортно, выступая перед старшими.
- Все данные должны быть разделены по полу, возрасту и инвалидности для лучшего понимания различных потребностей и предпочтений различных групп. Руководство по этому вопросу содержится в [инструментарии PGI](#)
- Не собирайте больше данных, чем нужно. Крупные оценки отнимают много времени, являются стрессом для сообщества и вызывают ожидания относительно масштабов предстоящей программы

» Как анализировать данные

- Проанализируйте вместе данные оценки потребностей и контекстного анализа. Обычно используемые модели для анализа данных включают анализ заинтересованных сторон, SWOT-анализ или анализ дерева проблем. [Рамки анализа МФОККиКП](#) помогают командам ориентироваться в процессе сбора и анализа информации. Хотя он разработан для операций в чрезвычайных ситуациях, его также можно использовать для программ, и он обеспечивает полезный способ организации и хранения данных и выявления любых пробелов или тенденций в собранной информации.
- При анализе данных оценки следует помнить о следующем:
 - Любые пробелы в данных — обеспечивает ли оценка хорошее понимание контекста, потребностей и возможностей сообщества и как лучше всего взаимодействовать с различными группами? Если нет, то для сбора недостающих данных могут потребоваться повторные посещения сообщества

- Какие группы упущены — есть ли группы, которые присутствуют в сообществе, но не представлены в данных? Если да, то могут потребоваться дополнительные усилия, чтобы поговорить с этими группами
- Несоответствия — существуют ли различия в потребностях, предпочтениях или возможностях различных групп? Например, перечисляют ли лидеры мужского сообщества приоритеты, отличные от приоритетов других групп. Эти вопросы необходимо будет рассмотреть в ходе совместного планирования.

Инструменты: 13 ВСО в инструментах оценки 16 Руководство по FGD

Примеры из практики Движения

Турецкий Красный Полумесяц оценивает потребности и знания сообщества для COVID-19

Чтобы понять знания, отношение и практику (КАР) беженцев и местного населения, а также их информационные потребности, доверенные и предпочитаемые каналы коммуникации по COVID-19, Турецкое общество Красного Полумесяца (TRCS) при поддержке МФОККиКП провело оценку КАР с марта по апрель 2021 года. Оценка помогла Турецкому Красному Полумесяцу понять, что люди знают, во что верят и что делают в связи с COVID-19, и используется для того, чтобы помочь Национальному обществу улучшить свою работу. Знание того, какую информацию люди уже слышали, как они на нее отреагировали и почему они могут сопротивляться изменениям, поможет Турецкому Красному Полумесяцу разработать эффективную, целевую информацию, вести диалог с сообществами и способствовать позитивному поведению. Оценка также позволяет понять восприятие и отношение людей к вакцине COVID-19 и их готовность пройти вакцинацию. Также были включены вопросы для обеспечения того, чтобы мероприятия по информированию о рисках и вовлечению сообщества охватывали все группы и не создавали непреднамеренно или усугубляли существующую напряженность и неравенство. Читайте [полный отчет](#).



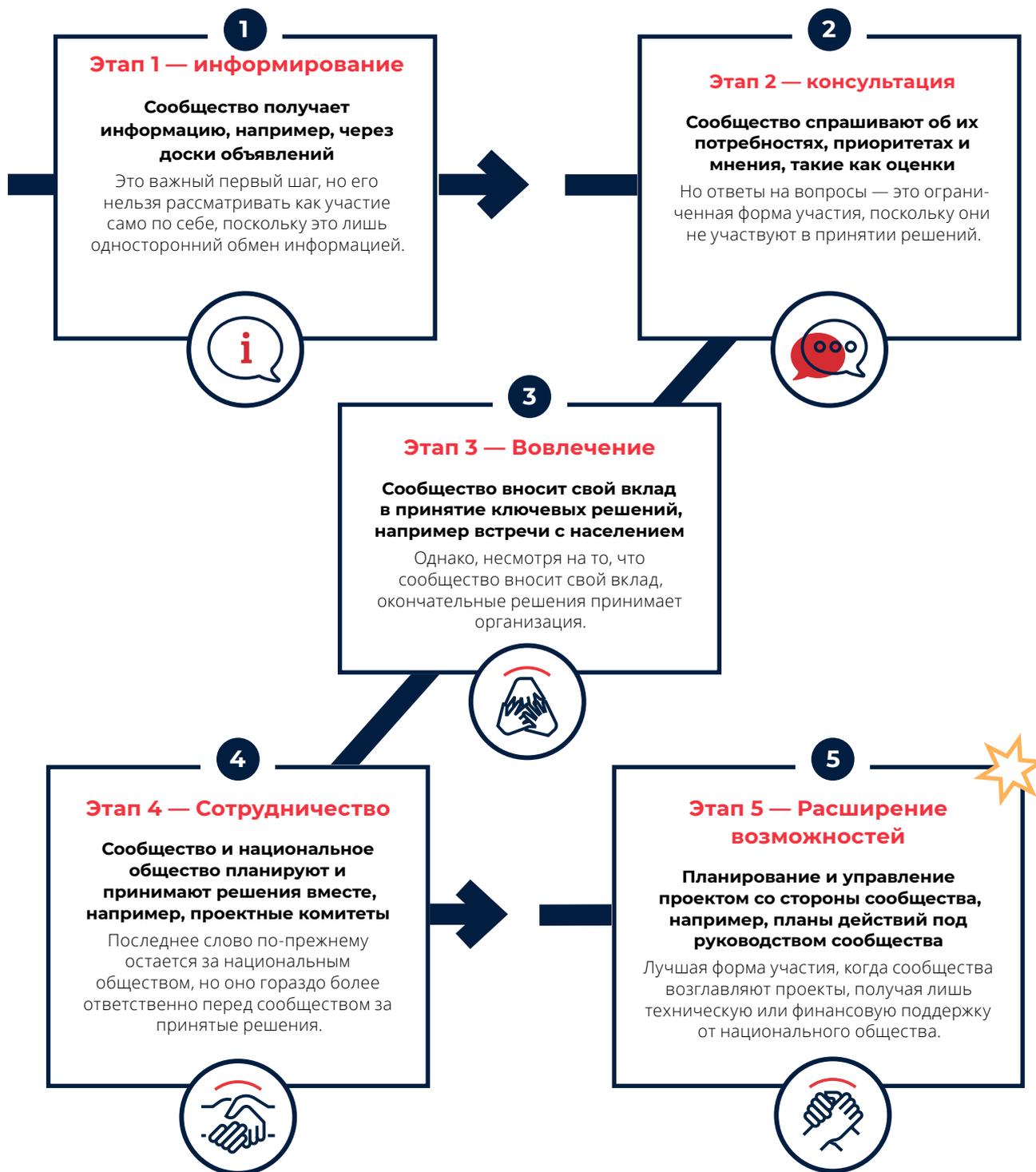
Турция, 2021 год. Незила — 64-летняя сирийская беженка, живущая в Газиантепе, Турция. Ее спрашивают о ее потребностях и удовлетворенности денежной помощью, предоставляемой Красным Полумесяцем Турции в рамках финансируемой ЕС программы «Сеть экстренного обеспечения социальной безопасности» (ESSN). © Ирем Каракая / МФОККиКП

Планирование и проектирование

Минимальные действия по вовлечению сообществ и ответственности в процессе планирования и разработки поддерживают сообщества, чтобы они играли значимую роль в планировании программ и обеспечивали включение мероприятий по вовлечению сообществ в планы и бюджеты программ.

Уровень участия сообщества — где находится ваше национальное общество?

Уровень возможного участия сообщества будет зависеть от контекста. Однако будьте честны и всегда подталкивайте себя к тому, чтобы спрашивать: «Могу ли я сделать больше, чтобы повысить роль и значимость мнений сообществ в разработке и управлении этой программой?».



На основе спектра общественного участия IAP2, 2014 г.

В планирование программы должны быть вовлечены члены сообщества и основные заинтересованные стороны, включая мужчин, женщин, мальчиков и девочек, а также маргинализованные группы или группы риска.

Программы, разработанные совместно с сообществами, с большей вероятностью будут отвечать их потребностям и проходить без проблем. Это также укрепляет доверие и сопричастность, что способствует устойчивости. И наоборот, программы, разработанные в офисах без участия сообщества, рискуют оказаться ненужными или неприемлемыми, что приводит к потере времени, средств и усилий.

Как этого добиться?

» Найдите время для участия сообщества в процессе планирования

- Часто время, отведенное на планирование, настолько мало, что времени на участие не остается (решения этой проблемы см. в блоке «Проблемы участия» на стр. 56)
- Сначала обсудите планы с формальными и неформальными лидерами и попросите их помочь установить контакты с расширенным сообществом. Неспособность встретиться с теми, кто признан лидерами, может привести к враждебности и недоверию, что может замедлить реализацию и подорвать отношения с сообществом
- Однако не стоит обращаться только к лидерам, поскольку нельзя гарантировать, что они действительно представляют потребности всех членов сообщества. Обращение только к лидерам не является вовлечением сообщества и подвергает Национальное общество риску предпочтения определенных групп, усугубления существующего неравенства и предоставления большей власти уже влиятельным голосам.
- Используйте понимание, полученное в ходе анализа контекста, для планирования того, как лучше привлечь различные группы. Например, если людям с физическими недостатками трудно посещать собрания сообщества, подумайте о других способах привлечения их к участию, таких как интервью на дому.
- Используйте местные знания волонтеров сообщества для планирования программ.
- Координируйте действия с другими заинтересованными сторонами и партнерами в процессе планирования, такими как правительство, НПО и местные организации.

» Методологии, основанные на широком участии

- В различных технических секторах применяются методики, основанные на широком участии, в том числе:
 - [Партисипативный подход для повышения осведомленности о безопасном жилье](#)
 - [Усовершенствованная система здравоохранения и первой помощи на уровне сообществ](#)
 - [Расширенная оценка уязвимости и потенциала](#)
 - [Флипбук «Методы участия» МККК](#)
 - [Преобразования в области гигиены и санитарии на основе широкого участия](#)
 - [Обучение детей гигиене и санитарии](#)
 - [Комплексное улучшение санитарных условий под руководством сообщества](#)
 - [Движение к детям как партнерам по защите детей в руководстве COVID-19](#)
 - [Руководство по участию в гуманитарной деятельности Field Workers](#) ALNAP и группы URD содержит много полезных, подробных рекомендаций и примеров подходов, основанных на партисипативном подходе.
- Используйте методологию, наиболее известную в вашем секторе, или следуйте общим шагам по планированию с участием общественности, приведенным ниже. Ниже приведены ссылки на некоторые инструменты из вышеперечисленных методологий, которые наиболее легко адаптируются к любой технической области.

Инструменты: **16** Руководство по FGD **17** Инструмент для проведения встреч с населением
18 Партисипативные подходы к критериям отбора

ШАГИ ПО ПРИВЛЕЧЕНИЮ СООБЩЕСТВ К ПЛАНИРОВАНИЮ ПРОГРАММ И ФОРМИРОВАНИЮ СОПРИЧАСТНОСТИ

1 Совместно определяйте и расставляйте приоритеты решений

- Представляйте результаты оценки и проверяйте правильность понимания национальным обществом основных потребностей и приоритетов
- Проведите мозговой штурм потенциальных решений для удовлетворения основных потребностей. Полезным инструментом является дерево проблем/решений из набора инструментов VCA
- Пусть члены сообщества сначала предложат решения, чтобы на них не влияли предложения организации, которую они могут считать «экспертом».
- Вместе оцените каждое решение на основе следующих факторов:
 - Уровень воздействия, которое это окажет
 - Существуют ли ресурсы для его реализации, например, финансирование, технические знания, время, материалы. Будьте честны в отношении ограничений программы в этих областях
 - Дополняет ли и опирается ли на существующие практики и возможности в сообществе
 - Можно ли поддерживать после окончания программы, то есть для поддержания не потребуются средства или техническая экспертиза
 - Не окажет негативного воздействия на окружающую среду
- Согласуйте окончательный список приоритетных решений, на которых следует сосредоточиться, используя обсуждение или процесс голосования, если у разных групп разные приоритеты.



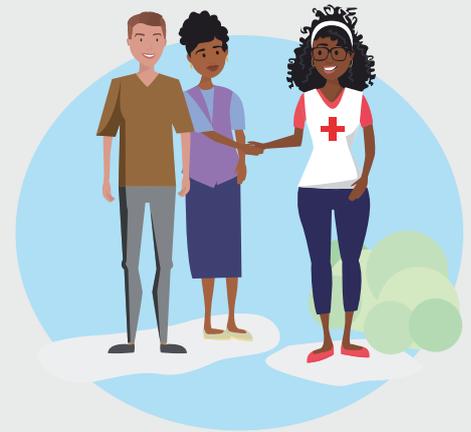
2 Согласуйте результаты программы, мероприятия, роли и обязанности

- Спросите у сообществ, какие результаты они хотели бы видеть в конце программы
- Составьте план мероприятий, которые необходимо осуществить для достижения этих результатов, и обсудите его:
 - Кто будет руководить какой деятельностью?
 - Необходимые ресурсы и кто может их предоставить
 - Сроки и порядок реализации. Существуют ли сезонные ограничения или предстоящие события, например, выборы?
 - Любые критерии отбора и целевые подходы, используемые для охвата конкретных групп (более подробное руководство по этому вопросу см. на стр. 89 в модуле «Чрезвычайные ситуации»)
 - Какую роль будут играть внешние заинтересованные стороны? Как мероприятия могут быть основаны на существующих усилиях?
- Деятельность 6 «Планирование изменений» из PASSA или PHAST является хорошим инструментом для планирования деятельности и согласования ролей и обязанностей с членами сообщества.
- Обсудите, как будет измеряться прогресс, и согласуйте некоторые показатели на основе ожиданий сообщества. Деятельность 8 «План мониторинга» из PASSA предоставляет инструмент для разработки плана мониторинга совместно с сообществом
- Обсудите, могут ли члены сообщества осуществлять некоторые виды мониторинга, но не в том случае, если они будут рассматриваться как «полицейские» или «шпионы» в обществе в целом.
- Обсудите, что произойдет, когда программа закончится, и какая поддержка потребуется сообществу, чтобы взять на себя выполнение мероприятий.



3 Согласовать, как Национальное общество и сообщество будут работать вместе во время программы

- Спланируйте, как сообщество будет участвовать в управлении программой. Вопросы для обсуждения включают следующие:
 - Будет ли участие осуществляться через существующие комитеты и представителей, или для программы необходимо создать новые?
 - Если будут созданы новые, как будут выбираться члены, чтобы все были представлены? Руководство по работе с общественными комитетами см. на стр. 64
 - Как будет поддерживаться взаимодействие с широкой общественностью? С помощью каких подходов и как часто?
 - Как должны участвовать другие заинтересованные стороны?
- Обсудите, какой информацией о программе следует делиться, как часто и по каким каналам
- Договоритесь о том, как будет осуществляться сбор отзывов, реагирование и принятие мер в отношении сообщества. Подробнее о механизмах обратной связи см. на стр. 103.



Иордания, 2014 год. Иордания издавна принимает беженцев: примерно из 12 миллионов населения, по оценкам, около 5 миллионов составляют беженцы и рабочие-мигранты. Палестинцы, иракцы, а в последнее время и сирийцы живут в стране в большом количестве. 1,2 миллиона сирийцев пересекли границу Иордании с Сирией с начала конфликта 3 года назад, 80% из них живут за пределами лагерей беженцев в иорданском обществе, многие из них находятся в сложной жизненной ситуации. © МФОККИКП

Оценка участия сообщества для понимания потребностей и возможностей мигрантов

Эквадорский Красный Крест (ERC) использует подход, называемый оценкой участия сообщества, чтобы понять проблемы, с которыми сталкиваются различные группы мигрантов, и работать с ними для планирования соответствующих, контекстуальных и целостных программ. Совместная оценка позволяет сообществу поделиться своими знаниями и найти решения для устранения выявленных проблем. ERC организовал семинары по оценке с участием как взрослых, так и детей, а также включил провинциальные советы, чтобы обеспечить совместную разработку мероприятий командой программы, сообществами и филиалами. Гендерные соображения учитывались повсеместно, например, путем сбалансированного участия мужчин и женщин и сбора дезагрегированных данных. На семинарах для взрослых использовался целый ряд мероприятий, включая одно занятие под названием «Семья-сообщество», которое позволило участникам определить проблемы и трудности, их причины и взаимосвязи, а также действия по их преодолению. Участники детских мастер-классов использовали игру для изучения своих представлений и эмоций о себе, своих семьях и отношениях с принимающим сообществом. Перед каждым семинаром участники получали информацию о цели сессии, о том, как будет использоваться информация, что будет происходить дальше, а также о том, что участие является добровольным. Также были проведены встречи с участниками для ознакомления с результатами исследования. Читайте [полный текст отчета](#).

Использование совместного производства для улучшения услуг для беженцев и лиц, ищущих убежище

Проект [AVAIL](#), возглавляемый Британским, Итальянским, Ирландским и Латвийским Красным Крестом и МФОККиКП, использовал совместное производство для вовлечения беженцев и лиц, ищущих убежище, в разработку услуг и отстаивание изменений в политике и отношении. Например, в Глазго, Шотландия, Британский Красный Крест (BRC) привлек людей, которые ранее прошли через процесс предоставления убежища, к разработке мастер-классов для вновь прибывших. На [семинаре по совместному проектированию](#) использовались вымышленные персонажи, чтобы исследовать, как разные личности по-разному переживают процесс получения убежища. Каждый участник создал карту, чтобы визуализировать путешествие своего персонажа, включая положительный и отрицательный опыт и эмоции. Затем участники поделились своими картами и обсудили основные этапы, на которых персонажу было бы полезно получить больше информации и поддержки от Красного Креста. Аналогичный подход был использован для совместной разработки и проведения [курса «Жизненные навыки»](#) для вновь прибывших беженцев и просителей убежища в Уэльсе.

Участие сообществ в мониторинге услуг здравоохранения на уровне сообществ в Танзании

Общество Красного Креста Танзании использует подход, основанный на оценочной карте сообщества, чтобы объединить политиков, лидеров сообщества, лидеров общественного мнения, поставщиков услуг и различные группы сообщества для мониторинга и улучшения медицинских услуг. Каждый участник оценивает свою роль в предоставлении услуг здравоохранения в сообществе и составляет рейтинг своей работы. Полученные оценки затем обсуждаются и согласовываются совместно, а также определяются шаги по улучшению ситуации. Разработан план действий с четким распределением ролей и обязанностей, который пересматривается ежеквартально. Читайте [полный текст отчета](#).

7**Перед реализацией следует уточнить планы с сообществом и другими заинтересованными сторонами, чтобы убедиться, что они соответствуют потребностям и ожиданиям**

Это может помочь выявить любые потенциальные проблемы, обеспечить широкое участие и понимание со стороны сообщества, а также предотвратить дублирование работы с другими агентствами.

Как этого добиться?**» Поделиться и обсудить планы**

- Представить планы на собраниях сообщества и попросить об обратной связи
- Размещать планы на досках объявлений, с возможностью обратной связи по телефону горячей линии или через волонтеров
- Попросите комитеты или представителей сообществ обсудить планы с людьми и предоставить обратную связь Национальному обществу
- Делитесь планами на координационных совещаниях с представителями правительства и других организаций, чтобы проверить, нет ли дублирования, и определить возможности для сотрудничества.

Инструменты: **17** Инструмент для проведения встреч с населением

.....

● Примеры из практики Движения**Перекрестная проверка содержимого наборов для обеспечения менструальной гигиены перед распространением в Ираке**

Иракское общество Красного Полумесяца (IRCS) ранее адаптировало глобальные наборы для управления менструальной гигиеной (МНМ) к условиям Ирака на национальном уровне, но решило пойти дальше и проверить, потребуются ли какие-либо региональные изменения перед распространением в одной провинции. Совместно с Французским Красным Крестом (FRC) Иракское общество Красного Полумесяца (IRCS) провели обсуждения в фокус-группах с женщинами и девочками для перекрестной проверки списка средств, включенных в наборы МНМ. Результаты показали значительные различия в потребностях в зависимости от возраста и того, живут ли женщины в городских или сельских районах. Например, школьницы предпочитали одноразовые прокладки, чтобы не носить с собой использованные, пока не придут домой, чтобы постирать их, в то время как женщины и девочки в сельских деревнях предпочитали многоразовые прокладки из-за ограниченного доступа к рынкам. Читайте [полный текст исследования](#).

ПРОБЛЕМЫ УЧАСТИЯ И ИХ РЕШЕНИЯ

ПРОБЛЕМЫ

РЕШЕНИЯ

Нет времени на то, чтобы посоветоваться с обществом — предложение должно быть сделано на следующей неделе

- Проведение однодневных быстрых консультаций с населением с использованием обсуждений в фокус-группах и интервью с ключевыми информантами в нескольких местах
- Если у филиалов есть навыки и опыт, они могут вести консультации и распределять рабочую нагрузку
- Проконсультируйтесь с волонтерами на уровне сообществ об их мнении
- Поговорите с ключевыми представителями сообщества по телефону
- Используйте онлайн-методы для получения обратной связи, например, WhatsApp или социальные сети
- Проводите виртуальные обсуждения в фокус-группах в условиях, когда люди имеют доступ к интернету и смартфонам, используя такие приложения, как Jitsi
- Используйте любые вторичные данные, доступные из тех же мест
- Обеспечьте гибкость предложения для донора, либо указав, что планы будут обновлены после более широких консультаций с сообществом, либо включив гибкие статьи бюджета, такие как «проект сообщества», которые могут быть использованы для реагирования на потребности сообщества.

У нас нет средств на консультации с населением во время разработки предложений.

- Создайте небольшой фонд, который можно использовать для проведения консультаций с населением и который можно пополнять после получения финансирования
- Если у филиалов есть навыки и опыт, они могут проводить консультации недалеко от филиала, что снижает затраты
- Используйте онлайн-методы для получения обратной связи, например, WhatsApp или социальные сети
- Поговорите с ключевыми представителями сообщества по телефону
- Проводите виртуальные обсуждения в фокус-группах в условиях, когда люди имеют доступ к интернету и смартфонам, используя такие приложения, как Jitsi.

Отсутствует физический доступ к сообществу, например, конфликт или ограничения в связи с COVID-19

- Поговорите с ключевыми представителями сообщества по телефону
- Используйте онлайн-методы для получения обратной связи, например, WhatsApp или социальные сети
- Проведите виртуальные обсуждения в фокус-группах в условиях, когда люди имеют доступ к интернету и смартфонам, используя такие приложения, как Jitsi
- Используйте любые вторичные данные, доступные из тех же мест
- Работайте с волонтерами, проживающими в сообществе, которые могли бы проводить консультации для программы

Результаты программы уже определены донором, поэтому гибкость отсутствует

- Будьте честны в отношении ограничений, если донор говорит, что средства могут быть использованы только на деятельность, связанную со здоровьем, объясните это сообществу
- Документируйте отзывы сообщества и делитесь ими с донором, чтобы убедить его быть гибким к просьбам сообщества
- Анализ заинтересованных сторон может выявить, могут ли другие агентства или правительство удовлетворить потребности, которые выходят за рамки программы

ПРОБЛЕМЫ

РЕШЕНИЯ

Лидер не хочет, чтобы мы разговаривали с другими людьми в сообществе

- Объясните лидерам сообществ, что у национального общества есть основополагающие принципы, которых оно должно придерживаться
- Работайте с лидерами сообщества, но также используйте подходы для общения со всем сообществом. На Гаити были созданы проектные комитеты с участием лидеров, но также проводились собрания сообществ для обмена решениями и более широкого сбора отзывов.
- Попросите волонтеров из этого сообщества дать совет, как убедить лидера разрешить более широкое участие сообщества
- Обратитесь за советом к другим заинтересованным сторонам, таким как общественные организации или НПО, уже работающие там.
- Создать механизм обратной связи и рассмотрения жалоб
- Объясните, что это требование донора — советоваться со всеми.

Как обеспечить значимое участие женщин

- Создайте отдельные места для участия женщин
- Рассмотрите гендерные роли и динамику. Например, избегайте встреч в то время, когда женщины могут готовить еду или заниматься домашними делами, и спрашивайте женщин о препятствиях, с которыми они могут столкнуться при участии, и о том, как их преодолеть, например, обеспечить уход за детьми во время встреч.
- Поощряйте мужчин в сообществе поддерживать участие женщин
- Обеспечить женщинам возможность значимого участия, например, чтобы они чувствовали себя комфортно, выступая на собраниях, и чтобы их вклад воспринимался серьезно.

Как обеспечить участие маргинализированных групп или групп риска

- Создавайте небольшие подгруппы, чтобы дать возможность отдельным людям высказаться без присутствия более активных или влиятельных членов.
- Донесите до лиц, принимающих решения, что мнение этих групп важно и должно быть учтено
- Вступайте в партнерство с организациями инвалидов или пожилых людей, если требуется специализированная коммуникация, например, язык жестов
- Выбирайте места проведения встреч, которые физически доступны и безопасны для людей с ограниченными возможностями передвижения или нарушениями зрения
- Поддерживайте посещение встреч опекунами.

То, чего хотят люди, противоречит нашему профессиональному мнению, например, они требуют методы водоснабжения, которые не подходят для их окружающей среды или не являются устойчивыми

- Будьте готовы выслушать проблемы сообщества и пойти на компромисс
- Провести открытый разговор о проблеме и объяснить, почему Национальное общество не захочет реализовывать предложенное решение — то есть оно не поможет людям или не поддержка невозможна
- Объясните, какие существуют альтернативы, и спросите, не хочет ли сообщество попробовать что-то новое. Предоставьте образец или продемонстрируйте новые подходы
- Попросите другие сообщества, которые приняли предложенные решения, поделиться своим опытом.

Включите в планы и бюджеты программ мероприятия и показатели по вовлечению сообщества и ответственности, указав, как будет осуществляться обмен информацией, поддержка участия сообщества и управление обратной связью.

Это помогает обеспечить, чтобы о вовлечении сообщества не забывали и не рассматривали как отдельную программу.

Как этого добиться?

» Включить мероприятия по вовлечению сообщества в план программы

- Как минимум, включайте мероприятия, которые выполняют следующие функции:
 - информирование сообщества о ходе реализации программы, мероприятиях, изменениях или задержках, включая информацию о том, с кем, какими методами, кем и когда будет передаваться информация
 - Установите и поддерживайте процессы для содействия регулярному, значимому участию сообщества в принятии решений, включая то, кто будет участвовать, как, когда и по каким вопросам
 - Собирайте, анализируйте и реагируйте на обратную связь сообщества, обеспечивая знание людьми того, как они могут задавать вопросы, вносить предложения или выражать обеспокоенность по поводу программы
- Для некоторых программ могут быть предусмотрены и другие мероприятия, связанные с вовлечением сообщества, например:
 - Мероприятия, способствующие коммуникации в области социальных и поведенческих изменений, такие как механизмы обратной связи для мониторинга восприятия болезни или мобильные кинотеатры и радиопередачи для повышения уровня знаний и поощрения более безопасной практики.
 - Деятельность, способствующая быстрому обмену информацией с сообществами, которая может спасти жизни, снизить риск и смягчить негативные последствия бедствия, кризиса или вспышки болезни
 - Деятельность, поддерживающая пропаганду под руководством сообщества по приоритетным вопросам, которые не могут быть решены национальным обществом.

Инструменты: **5** Образец рабочего плана ВСО

» Включить показатели вовлечения сообщества в план мониторинга

- Контролируйте, чтобы мероприятия по вовлечению сообщества проходили в соответствии с планом, были эффективными и способствовали ответственности программы
- Ниже приведены примеры основных показателей, которые необходимо включить.

Инструмент: **7** Инструмент M&E ВСО

» Включить расходы на вовлечение сообщества в бюджеты программ

- Вовлечение сообщества не обязательно должно быть дорогостоящим, и подходы могут быть адаптированы к имеющимся средствам
- Необходимый бюджет будет зависеть от используемых подходов, но обычно бюджет программы должен включать финансирование для следующих мероприятий:

- Обучение или переподготовка по вопросам вовлечения сообщества и ответственности
- Суточные выплаты и расходы на топливо для посещения сообществ волонтерами
- Мастер-классы, обсуждения в фокус-группах и встречи в сообществе
- Механизм обратной связи с сообществом
- Любые используемые средства коммуникации, такие как эфирное время на радио или телевидении, мобильные кинотеатры, печать плакатов и листовок, доски объявлений, расходы на SMS, социальные сети и т. д.

Инструмент: **6** Инструмент бюджетирования ВСО

● Примеры из практики Движения

МККК интегрирует вовлечение сообщества и ответственность в программы экономической безопасности

Программа экономической безопасности (EcoSec) МККК разработала Практическое руководство по внедрению принципов ответственности перед пострадавшим населением в свои программы. Вовлечение сообщества и ответственность включены во все тренинги, организованные EcoSec, а ключевые показатели эффективности включены в инструменты мониторинга, такие как мониторинг после распределения. Если команды EcoSec работают через партнеров, они убеждаются, что сотрудники партнеров также осведомлены о «минимальной практике» и обладают возможностями для ее внедрения, чтобы обеспечить ответственность перед пострадавшими людьми. Это включает повышение осведомленности сотрудников партнерских организаций и предоставление дополнительных материальных ресурсов, чтобы партнеры могли уделять достаточно времени и неоднократно посещать пострадавших людей, использовать различные методы коммуникации и создать эффективный механизм обратной связи и подачи жалоб.



Украина совместно с МККК Общество Красного Креста Украины проводит обучение основам МГП в пострадавших от конфликта районах @ Украинский Красный Крест

ИНДИКАТОРЫ ВОВЛЕЧЕНИЯ СООБЩЕСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТИ ДЛЯ ПРОГРАММ

(Дополнительные возможности см. в [Инструменте 7: Инструмент M&E ВСО](#))

Это меню потенциальных показателей программы. Не все из них необходимо использовать, но важно включить некоторые, которые отслеживают прогресс глазами членов сообщества. Данные, собранные у членов сообщества, должны быть дезагрегированы по полу, возрасту и ограниченным возможностям (как минимум), чтобы можно было выявить любые пробелы в привлечении конкретных групп.

Мониторинг мероприятий по вовлечению сообщества

- Количество / процент сотрудников и волонтеров программы, прошедших обучение по вопросам вовлечения сообщества и ответственности
- Программа основывается на анализе контекста
- Количество и тип методов, установленных для обмена информацией с сообществами о том, что происходит в рамках программы
- Процент жалоб и отзывов по программе, полученных и рассмотренных национальным обществом
- Количество решений по программе, принятых на основе обратной связи с населением

Мониторинг уровней ответственности программ перед сообществами

- Процент членов сообщества, которые считают, что поддержка, предоставляемая программой, в настоящее время удовлетворяет их наиболее важные потребности
- Процент членов сообщества, которые считают, что поддержка, оказываемая программой, помогает им стать более самостоятельными / жить без поддержки в будущем
- Процент членов сообщества, которые чувствуют уважительное отношение со стороны сотрудников программы и волонтеров
- Процент членов сообщества, которые считают, что программа хорошо информирует о планах и мероприятиях
- Процент членов сообщества, которые считают, что их мнение учитывается при планировании программы и принятии решений
- Процент членов сообщества, которые знают, как программа решала, кто должен получать поддержку, а кто нет
- Процент членов сообщества, включая маргинализированные группы и группы риска, которые знают, как предоставить обратную связь или подать жалобу на программу
- Процент людей, получивших ответ на свой отзыв или жалобу о программе

Реализация и мониторинг

Минимальные действия по вовлечению и ответственности сообществ в ходе реализации программы обеспечивают, чтобы сообщества продолжали играть значимую роль в руководстве и управлении программой, регулярно получали информацию о ходе реализации и мероприятиях, а также могли предоставлять и получать ответы на свои отзывы — и чтобы программа могла контролировать этот процесс и была достаточно гибкой для адаптации и улучшения на основе отзывов.

9

Следует регулярно делиться информацией о программе с членами сообщества, используя наилучшие подходы для охвата различных групп населения

Неэффективная коммуникация между национальным обществом и сообществом вызывает разочарование и ограничивает участие. Эффективная коммуникация означает, что программа может воспользоваться ценными знаниями сообщества, получать предупреждения об изменениях в контексте или проблемах безопасности, а также повысить ответственность сообщества — все это повышает качество и воздействие программы.

Как этого добиться?

» Какой информацией следует делиться?

- Информация о Национальном обществе, включая мандат, методы работы, кодекс поведения сотрудников и волонтеров
 - Цели и сроки программы
 - Программные мероприятия и то, как они будут управляться и осуществляться
 - Процессы для любых распределений, включая то, когда они будут происходить, как они будут управляться, и процесс, которому должны следовать люди.
 - Подробная информация о задержках или проблемах
 - Как люди могут участвовать, в том числе кто является членами комитетов или представителями и каковы их роли и обязанности
 - Подробная информация о механизме обратной связи, включая то, как получить к нему доступ, что происходит с обратной связью и когда люди могут ожидать ответа
 - Меры, принятые благодаря обратной связи с сообществом, и объяснение, когда изменения не могут быть сделаны
 - Когда закончится программа и что будет передано
 - Позаботьтесь о том, чтобы любая предоставленная информация была честной и точной.
-

» Когда следует делиться информацией?

- На протяжении всей программы следует регулярно делиться информацией с сообществами. Хорошее эмпирическое правило таково:
 - Ежемесячно для более длительных программ продолжительностью шесть месяцев и более
 - Еженедельно или раз в две недели для быстро развивающихся программ, длящихся всего несколько месяцев
- Есть ключевые моменты, когда важно общаться:
 - В начале реализации. Напомнить людям о целях, мероприятиях и сроках программы, особенно если между планированием и реализацией произошел разрыв или в планы были внесены изменения
 - Перед началом деятельности, включая распределение, строительство, открытие клиники или кампании по охране здоровья и гигиене
 - При возникновении задержек, проблем или изменений
 - Когда конкретные действия прекращаются
 - Когда программа завершается
- Информация должна распространяться своевременно, чтобы люди могли подготовиться и принять меры, то есть не стоит распространять информацию о распределении в день его проведения.

» Как следует обмениваться информацией?

- Использовать каналы и источники коммуникации, предложенные сообществом на этапе оценки и планирования
- Используйте понятные, простые слова на местных языках, избегая технических терминов
- Помните о том, кто может быть исключен. Например, могут ли люди с ограниченными возможностями посещать собрания? У всех ли есть доступ к телефону? Будут ли мужчины-лидеры делиться информацией с женщинами? Нужно ли адаптировать информацию, чтобы она подходила для детей?
- Информация может быть источником силы, поэтому не полагайтесь на одного человека, чтобы поделиться важной информацией. Найдите способы открытого общения со всем сообществом, например, доски объявлений или собрания
- Рассмотрите влияние выбора канала коммуникации на доверие людей к Национальному обществу и передаваемой информации. Например, использование религиозной радиостанции может навести на мысль о том, что Национальное общество является религиозным. Размещение информации в офисе местной администрации может навести на мысль, что Национальное общество является союзником правительства
- Проверяйте каждые несколько месяцев, что программа по-прежнему использует наиболее эффективные каналы, подходы и языки для охвата различных групп, и что информация получена, понята и является полезной.

Инструменты: 19 Матрица методов коммуникации 7 Инструмент M&E ВСО

» Информацией также следует делиться с волонтерами и партнерами

- Волонтеры сообщества должны быть информированы, чтобы они могли точно отвечать на вопросы во время проведения мероприятий
- Обсуждайте развитие программы и мероприятия с партнерами и заинтересованными сторонами, чтобы избежать дублирования или конфликтов.

Инструменты: 14 Лист вопросов и ответов для волонтеров

На Мадагаскаре из-за отсутствия связи остановилась целая программа

Программа WASH на Мадагаскаре узнала, какой вред может нанести неэффективная коммуникация для реализации программы, когда задержки с финансированием привели к тому, что строительство колодца не было завершено. Скважина была вырыта, но задержки в получении текущего финансирования от донора привели к тому, что она не могла быть завершена в запланированные сроки. Программа WASH не вернулась к сообществу, чтобы объяснить причину задержки, и сообщество предположило, что Национальное общество нарушило свое обещание, и потеряло доверие к организации. Злость в сообществе означала, что волонтеры сообщества были слишком смущены, чтобы продолжать пропаганду гигиены посредством подомовых обходов. Члены сообщества, взявшие на себя обязательство построить собственные туалеты, оказались демотивированными. Как прокомментировал один человек: «если вы закончите, мы закончим». Однако, когда команда WASH объяснила, почему колодец не был закончен, сообщество отнеслось к этому с пониманием и поблагодарила за объяснение. Если бы команда WASH посетила или позвонила волонтерам сообщества, чтобы объяснить задержку, остальные мероприятия программы могли бы продолжаться.

Эффективная коммуникация имеет решающее значение во время ремонта водопровода в Мьянме

Когда Общество Красного Креста Мьянмы (MRCs) и МККК планировали масштабную реконструкцию пяти прудов с поверхностным стоком в одном из городских районов, они знали, что эффективная двусторонняя связь с местным населением будет ключевым фактором для получения одобрения проекта. Команда провела встречи с рядом официальных, неофициальных и религиозных лидеров, а затем поделилась информацией о МККК и Национальном обществе с более широкой общественностью на встречах и путем распространения информационного бюллетеня, в котором был указан номер телефона горячей линии МККК. Особое внимание было уделено объяснению того, почему проект необходим и стоит тех краткосрочных нарушений, которые он вызовет, включая подробную информацию об альтернативных источниках воды на период строительства и ключевых контактных точках в сообществе. Сообществу также была оказана поддержка в создании комитетов по реконструкции пруда для надзора за проектом и обмена информацией между сообществом и национальным обществом и МККК, включая жалобы, вопросы и предложения по улучшению ситуации.



Мьянма © Джо Кропп / МФОККИКП

Обеспечить активное участие сообщества в управлении и руководстве программой, включая маргинализированные группы и группы риска

Участие сообщества помогает программе работать более гладко, позволяя быстро выявлять вопросы, коллективно решать проблемы и осуществлять мероприятия при полной поддержке, вкладе и даже ресурсах сообщества.

Как этого добиться?

» Подготовьтесь к эффективному участию

- Создайте и поддерживайте механизмы участия, согласованные во время планирования, например, общественные комитеты или представители, регулярные обсуждения в фокус-группах с различными слоями населения, собрания в мэрии и т. д.
- Для успешного участия в жизни сообщества необходимо, чтобы каждый член команды имел правильные установки, поэтому обучите персонал и волонтеров, убедитесь, что они понимают ценность участия и относятся к людям с уважением. Используйте [пакет учебных материалов по вовлечению сообщества на уровне филиала](#).
- Участие в жизни сообщества основано на доверии, поэтому приоритетным является проведение времени в сообществе, активное слушание и взаимодействие с людьми.
- Волонтеры сообщества также должны участвовать в принятии решений — но их участие не может заменить участие членов сообщества.

Инструменты: **16** Руководство по FGD **17** Инструмент для проведения встреч с населением
20 Руководство по стратегии выхода

» Какие решения должны обсуждаться с сообществами?

- Как должны осуществляться мероприятия, в том числе кто, что должен делать, где, когда, в течение какого времени и т. д.
- Места и проекты любых сооружений или установок
- Критерии отбора, адресация и процессы распределения
- Любые изменения в программе, включая мероприятия, сроки и т. д.
- Как преодолеть трудности, включая задержки, ограничения в финансировании или неработающие мероприятия
- Вопросы, поднятые в ходе обратной связи с населением, и способы их решения
- Закрытие программы и передача дел сообществу.

» Советы по работе с общественными комитетами

- Убедитесь, что комитет пользуется доверием широкой общественности и имеет сбалансированный состав, представляющий все группы, то есть не только пожилых мужчин — и если это не так, найдите способы более широкого взаимодействия с другими группами.
- Если создается новый комитет, выбранные лица должны представлять все группы и иметь гендерный баланс. В идеале комитет должен быть выбран сообществом с использованием безопасных и справедливых процедур
- Четко определите, что ожидается от комитета. Письменное техническое задание может обеспечить ясность и стать полезным ориентиром
- Рассмотрите возможность проведения тренингов для членов комитета, например, по навыкам общения и обратной связи
- Контролируйте выполнение комитетом своей роли и обмен информацией между комитетом и широкой общественностью
- По-прежнему общайтесь и будьте доступными для широкой общественности, например, через открытые собрания сообщества или механизмы обратной связи.

Консультативные комитеты укрепляют услуги и социальную сплоченность в Турции

Для обеспечения того, чтобы общинные центры Турецкого Красного Полумесяца (TRCS) предоставляли услуги, соответствующие потребностям людей, в каждом общинном центре были созданы консультативные комитеты, в состав которых входят представители местного населения, мигрантов и других уязвимых групп. Комитеты собираются раз в месяц и объединяют представителей национального общества, местных органов власти и членов сообщества. Они дают возможность обсудить, как скорректировать деятельность общинного центра, и выступить по более широким вопросам перед соответствующими заинтересованными сторонами. На первом заседании был обсужден и согласован односторонний документ, разъясняющий цели, обязанности и порядок работы комитета. Читайте [полный текст отчета](#).

Важность поддержки, обучения и мониторинга комитетов сообществ

На Мадагаскаре Национальное общество создает общественные комитеты под названием KOIF. KOIF определяет потребности деревни, а затем вся сообщество определяет приоритеты, на которых следует сосредоточиться. KOIF разрабатывает план действий для деревни, в котором указывается, что сообщество может сделать самостоятельно и где ей нужна поддержка. Планы обсуждаются на собраниях сообщества и одобряются всем сообществом. В одном сообществе это сработало очень хорошо. Члены KOIF получили хорошую поддержку со стороны национального общества и прошли обучение. Со временем они взяли на себя управление деятельностью и начали реализовывать собственные инициативы. Например, они улучшили дорогу между деревней и основной трассой, что расширило доступ населения к местным рынкам, школам и медицинским учреждениям. Однако в другой сообществе KOIF не пользовался такой поддержкой, и во время обсуждения в фокус-группе с женщинами в сообществе очень немногие знали о KOIF. Одна женщина призналась, что была в KOIF, но объяснила, что ее вызывали на собрания без предупреждения и не объяснили, в чем должна заключаться ее роль.



Мадагаскар 2021 Общество Красного Креста Мадагаскара обсуждает с общинами критерии отбора и адресацию в рамках мер реагирования на засуху и пандемию COVID-19. © Малагасийский Красный Крест

Собирайте, анализируйте и реагируйте на обратную связь сообщества, обеспечивая знание людьми того, как они могут задавать вопросы, вносить предложения или выражать обеспокоенность по поводу программы

Обратная связь помогает программе понять восприятие сообщества, определить, что не работает, и как улучшить воздействие. Механизм обратной связи также может помочь выявить и предотвратить сексуальную эксплуатацию и злоупотребления, а также коррупцию со стороны персонала и волонтеров.

Как этого добиться?

» Если в национальном обществе уже существует механизм обратной связи

- Используйте его для программы, а не создавайте новый
- Обсудите с командой, управляющей механизмом обратной связи, как его можно использовать для поддержки программы
- Обучайте сотрудников программы и волонтеров тому, как работает механизм
- Обсудите механизм с сообществами, включая любые потенциальные препятствия для его использования и любые адаптации, которые могут потребоваться
- Широко освещайте механизм обратной связи в сообществе.

Модуль 6 содержит руководство по созданию механизма обратной связи на странице 103

Инструмент: 15 Комплект для обратной связи



Украина 2017 Волонтер Общества Красного Креста Украины собирает информацию о гуманитарных потребностях внутри перемещенной общины @ Украинский Красный Крест

Регулярно анализировать и корректировать программные мероприятия и подходы на основе обратной связи с населением и данных мониторинга

Если проблемы или предложения, поднятые с помощью обратной связи и мониторинга, игнорируются, это вызывает разочарование и может привести к тому, что люди перестанут участвовать в работе. Программы необходимо постоянно пересматривать и корректировать, чтобы убедиться, что они по-прежнему актуальны, эффективны и отвечают потребностям.

Как этого добиться?

» Контролировать эффективность работы формально и неформально

- Отслеживать, удовлетворяет ли программа потребности людей, охватывает ли она нужных людей и поддерживает ли самостоятельность, и при необходимости вносить изменения
- Контролировать, чтобы люди были удовлетворены качеством информации, участием и влиянием, которое они имеют на программу, и при необходимости вносить изменения
- Включать вопросы в формальные процессы мониторинга, но также задавать их неформально во время встреч с населением
- Проводить каждые шесть месяцев обсуждений в фокус-группах с ключевыми группами населения является хорошим способом проверки и упреждающего выявления любых проблем или предложений по улучшению.
- Обсуждать обратную связь с сообществом и данные мониторинга на собраниях команды программы в качестве постоянного пункта повестки дня, включая то, как действовать в соответствии с ними
- Если одни и те же вопросы поднимаются неоднократно, их все равно нужно решать, внося изменения в программу или более четко объясняя сообществу, почему проблема не может быть решена
- Регулярно (например, ежемесячно) встречаться с волонтерами сообществ, чтобы фиксировать любые неформальные отзывы, которые они слышат в сообществах, обсуждать возникшие проблемы и выслушивать их предложения по улучшению ситуации
- Продолжать координировать свои действия с другими партнерами и заинтересованными сторонами, чтобы выявить возможности для сотрудничества и не допустить дублирования.

Инструменты: **7** Инструмент M&E BCO **16** Руководство по FGD **17** Инструмент для проведения встреч с населением **15** Комплект для обратной связи

Итальянский Красный Крест проводит мониторинг восприятия мигрантов для улучшения качества услуг

Итальянский Красный Крест и МФОККиКП в партнерстве с организацией Ground Truth Solutions провели мониторинг восприятия мигрантов, прибывающих в Европу. Был разработан короткий простой опрос, опробован на мигрантах, а затем доработан для сбора информации о доступе мигрантов к информации; понимание системы предоставления убежища; способность удовлетворять основные потребности; чувство безопасности; доверие к сотрудникам Красного Креста; возможность высказаться по поводу получаемой поддержки; и чувство собственного достоинства. Сбор данных осуществлялся волонтерами путем личных интервью, и после каждого раунда сбора данных результаты обсуждались внутри всех команд и с мигрантами. В ходе опросов и последующего обсуждения были определены практические, конкретные улучшения, которые Итальянский Красный Крест мог бы внести в свои услуги. Например, мигранты сообщали, что не понимают процедуру получения убежища, поэтому сотрудники центров приема начали передавать информацию о процессе получения убежища небольшими порциями, в течение нескольких дней, чтобы информация была усвоена и лучше понята. После первого раунда сбора данных Итальянский Красный Крест начал проводить опросы восприятия самостоятельно и включил регулярный сбор отзывов в руководство по управлению приемными центрами. Читайте [полный текст отчета](#).

Создание цепей обратной связи в Камеруне

В Камеруне Национальное общество создало успешный цикл обратной связи, в котором данные, собранные по многочисленным каналам, анализировались и использовались в качестве инструмента для постоянной адаптации и улучшения мер реагирования на COVID-19. При поддержке МФОККиКП Национальное общество создало механизмы для сбора отзывов через социальные сети, горячую линию национального общества, волонтеров, FGD и KII в сообществах. Все данные были проанализированы с помощью инструментов обратной связи [COVID-19 МФОККиКП](#) для выявления основных тенденций и проблем, которые затем обсуждались командой как реагировать на них. Например, в отзывах отмечалось, что некоторые люди не верят в то, что COVID-19 существует, поэтому волонтеры были проинструктированы о том, как решить эту проблему в сообществах во время социальной мобилизации. Обратная связь также предупредила команды WASH о местах, где люди имели ограниченный доступ к безопасной воде. Когда стало ясно, что молодые люди считают, что COVID-19 действует только на пожилых людей, Национальное общество привлекло молодежных авторитетов, чтобы помочь решить эту проблему и стимулировать более широкое использование маски. Наконец, обратная связь используется для формирования тем и содержания радиопередач национального общества на COVID-19, где звонки и полученные SMS также регистрируются и анализируются в рамках механизма обратной связи. Читайте [полный текст исследования](#).



Украина 2019 Бенефициаров Общества Красного Креста Украины, посещающих медсестер, спрашивают их мнение об услугах @ Украинский Красный Крест

Оценка и обучение

Минимальные действия по вовлечению и ответственности сообществ в процессе оценки и обучения помогают обеспечить проведение консультаций с сообществами по вопросам проведения оценки, а также оценку программы глазами членов сообщества. Эти действия актуальны для среднесрочной оценки, оценки в режиме реального времени или конечной оценки.

13 Привлекать сообщества к планированию оценки и обсуждению ее результатов

Это позволит повысить качество оценки и сохранить хорошие отношения с сообществом, что облегчит дальнейшую совместную работу в будущем.

Как этого добиться?

» Планирование оценки

- Оценку следует понимать как объективный процесс, направленный на выявление областей для улучшения, а не на поиск недостатков
- Используйте существующие механизмы участия для вовлечения сообщества в планирование оценки, например, общественные комитеты
- Включите методы сбора данных, позволяющие людям говорить конфиденциально и безопасно

» Темы для обсуждения с сообществом включают следующие

- Цель оценки
- Ключевые вопросы, которые следует задать
- Лучшие методы сбора данных
- Кто должен собирать данные
- Когда должна быть проведена оценка, учитывая дни, время и сезон, и что она потребует от членов сообщества
- Порядок обсуждения и распространения результатов в сообществе
- Любые ограничения, такие как финансирование или вопросы, которые должны быть освещены в связи с требованиями доноров

» Кого привлекать

- Обсудите с различными группами, чтобы убедиться, что никто не будет исключен. Например, есть ли время суток, когда женщины не могут участвовать?
- Подумайте о том, кто собирает данные оценки и какое влияние это может оказать на то, как люди отвечают на вопросы. Например:
 - Если оценка будет проводиться командой программы, будут ли люди по-прежнему делиться слабыми сторонами или негативным опытом?
 - Могут ли женщины и девушки свободно общаться с мужчинами-оценщиками?
 - Могут ли специалисты по оценке говорить на местных языках?
- Может ли национальность, религия или этническая группа группы оценки привести к тому, что им будут меньше доверять, считать их предвзятыми или стороной одной из сторон конфликта?

» Если это возможно, рассмотрите возможность проведения оценки под руководством сообщества

- Indaba — это ориентированный на сообщество видеоинструмент для мониторинга и оценки, с помощью которого сообщества могут создавать свои собственные видеоистории, используя простое, удобное в использовании приложение и мобильный телефон. Подразделение планирования, мониторинга, оценки и отчетности МФОККИКП использовало на экспериментальной основе подход Indaba для определения базовых показателей, мониторинга и оценки, и располагает руководством, инструментами и примерами видеоматериалов, снятых сообществами.
- Наиболее значительные изменения — это подход к оценке на основе широкого участия, когда сообщество просят поделиться историями о значительных изменениях, которые они увидели благодаря программе. Эти истории обсуждаются вместе, и сообщество оценивает наиболее значимое влияние, которое программа оказала на их жизнь.
- Используйте Рамочную программу МФОККИКП для оценки для получения дополнительных рекомендаций.

Инструменты: 7 Инструмент M&E VCO

» Информирование об оценке

- Убедитесь, что сообщества понимают цель оценки и что будет дальше, чтобы управлять ожиданиями, так как иногда люди могут думать, что оценка — это оценка новой программы
- Объясните, как будет проходить оценка; когда, кто будет ее проводить, и заверьте людей в том, что информация, которой они делятся, является конфиденциальной
- Убедитесь, что команда по оценке обучена прозрачному и уважительному общению и может ответить на вопросы об оценке
- Каждый раз, когда команда по оценке выступает перед новой группой людей, они должны объяснить, кто они такие и какова цель оценки
- Обсудите планы оценки с заинтересованными сторонами и партнерами.

Инструменты: 19 Матрица методов коммуникации

» Обмен результатами

- Обсудите результаты оценки и дальнейшие шаги с сообществами, например, на встречах или мастер-классах
- Представляя результаты оценки, будьте осторожны, чтобы не подвергнуть кого-либо риску, публично раскрывая его взгляды
- Будьте осторожны, чтобы выводы не были истолкованы как обещания. Четко определите, какие рекомендации могут быть выполнены, а какие нет
- Делитесь результатами оценки с коллегами и партнерами, чтобы другие могли извлечь пользу из полученных уроков и избежать повторения ошибок. Например, посредством семинара по извлечению уроков.

Инструменты: 17 Инструмент для проведения встреч с населением

Обмен результатами оценки с сообществами приводит к поиску решений для Красного Креста Замбии

Общество Красного Креста Замбии (ZRCS) и его партнер Нидерландский Красный Крест (NLRC) поделились результатами промежуточной оценки проекта по снижению заболеваемости пневмонией на собраниях сообществ, в которых приняли участие традиционные лидеры сообществ, матери, отцы и народные целители. Ключевым выводом оценки стало то, что сообщества не устанавливают усовершенствованные кухонные плиты, продвигаемые в рамках проекта, из-за отсутствия глинистой почвы, поэтому ZRCS рассматривает возможность отказа от этой деятельности. Однако, обсудив полученные результаты, сообщество смогло предложить альтернативные способы строительства печей с использованием местных грунтов и материалов. Во-вторых, сообщество действительно оценило такой подход и помогло повысить ответственность сообщества за программу. «Мы рады, что сотрудники ZRCS вернулись, чтобы предоставить отзывы о реализации проекта, в большинстве случаев никто не возвращается к нам после оценки или анализа любого рода. Решения принимаются из их офисов без привлечения нас, членов сообщества, к тому, чего мы действительно хотим». Читайте [полный текст отчета](#).



Замбия, 2013 год. Мать и дочь из числа 1500 человек, перемещенных в результате затопления грунтовыми водами в центральной Замбии в январе, готовят еду в лагере для переселенцев, где им предстоит провести следующие несколько месяцев.
© Стэнли Ндхлову / МФОККиКП

Опрашивать членов сообщества, довольны ли они программой, ее проведением, а также уточнить возможные улучшения

Если программа не работает для сообщества, то она не работает вообще — независимо от того, сколько было проведено информационных занятий или построено скважин. Оценка должна быть не просто упражнением для донора, а важным инструментом, помогающим нам учиться и совершенствоваться.

Как этого добиться?

» Вопросы для включения в оценку

- Включите в оценку вопросы, позволяющие определить следующие ключевые точки:
 - Программа удовлетворяла потребности людей и помогала им стать более самостоятельными
 - Поддержка была актуальной, своевременной, эффективной и качественной
 - Люди чувствовали, что к ним относятся с уважением и достоинством
 - Люди удовлетворены качеством информации, участием и влиянием, которое они имели на программу
 - Выбранные подходы к вовлечению сообщества, такие как тип механизма обратной связи, были эффективными и подходящими
 - Есть ли что-то, что члены сообщества изменили бы или улучшили в программе, если бы она проводилась снова
- Используйте вопросы, аналогичные тем, которые задаются в рамках базового уровня и мониторинга программы, чтобы можно было отследить изменения с течением времени
- Включите некоторые методы сбора данных, которые позволяют вести открытую беседу, чтобы уловить аспекты, которые могут быть упущены в опросах
- Собирайте дезагрегированные данные для понимания опыта различных групп и того, не был ли кто-то обделен услугами или исключен из процесса
- Постарайтесь зафиксировать влияние подходов к вовлечению сообщества на качество программы и отношения с сообществом. Например, помог ли механизм обратной связи быстрее выявить и решить проблемы или подходы, основанные на широком участии, помогли программе воспользоваться более весомым вкладом сообщества.

Инструмент: **7** Инструмент M&E BCO **16** Руководство по FGD

Оценка подходов к участию и обратной связи в рамках денежных программ

В оценку программы распределения денежных средств на северо-востоке Нигерии команда EcoSec МККК включила вопросы для оценки краткосрочных результатов проекта и уровня удовлетворенности сообщества, включая их участие в разработке и реализации программы и осведомленность о механизмах обратной связи. Все респонденты отметили, что процесс отбора был справедливым, но 76% респондентов рекомендовали более активное участие общественности для обеспечения большей прозрачности и ответственности. Для укрепления процессов отбора в будущем было рекомендовано использовать процесс случайной проверки. Исследование также показало, что 30% респондентов не знали о механизме обратной связи, что говорит о необходимости приложить больше усилий для того, чтобы все члены сообщества были осведомлены о таких механизмах.



Нигерия, 2018 год Женщина с гордостью демонстрирует бизнес по производству приправ, который она смогла открыть благодаря поддержке МККК. Она потеряла связь со своей семьей и без поддержки была вынуждена просить еду. Теперь она может содержать себя сама. © МККК

Десять действий по вовлечению сообществ во время операций по ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций

Все этапы

1 Взаимодействие с населением интегрировано во все меры реагирования



Минимальный уровень

Продвинутый уровень

- Информировать сотрудников и волонтеров о ВСО
- Обсуждение ВСО на оперативных совещаниях
- Определение координатора ВСО

- Обучение персонала и волонтеров по вопросам ВСО

Оценка чрезвычайной ситуации

2 Понимание потребностей, возможностей и контекста сообщества



Минимальный уровень

Продвинутый уровень

- Проверка вторичных данных
- Быстрый анализ потребностей и контекста

- Подробный анализ потребностей и контекста
- Совместные межведомственные оценки

Планирование мер реагирования

4 Обсуждение планов реагирования с населением и ключевыми заинтересованными сторонами



Минимальный уровень

Продвинутый уровень

- Обсуждение планов реагирования и методов работы
- Координация внутренних и внешних действий, чтобы не вызывать недовольства в сообществах

- Использование подходов к планированию, основанные на широком участии
- Перекрестная проверка планов с сообществами перед реализацией

3 Оценка в условиях прозрачности и уважения к сообществу



Минимальный уровень

Продвинутый уровень

- Обсуждение планов оценки с представителями сообщества
- Представление национального общества и разъяснение цели оценки
- Инструктирование сотрудников и волонтеров по вопросам цели и процесса оценки

- Обучение персонала и волонтеров навыкам общения и обратной связи
- Координация действий с внешними партнерами
- Проверка результатов оценки в сообществах

5 Обсуждение и согласование критериев отбора и процессов распределения с сообществами



Минимальный уровень

Продвинутый уровень

- Разъяснение критериев отбора и целевого назначения
- Ответ на вопросы и жалобы
- Обсуждение процессов распределения

- Совместное согласование критериев отбора
- Использование таргетинга на основе сообщества
- Планирование распределения с участием сообщества

6 Включение мероприятий и показателей по вовлечению сообщества и ответственности в планы и бюджеты реагирования



Минимальный уровень

- Планирование подходов к вовлечению сообщества со всеми секторами
- Включение мероприятий и показателей в план и бюджет реагирования

Во время реагирования

8 Поддержка участия сообщества в принятии решений о реагировании



Минимальный уровень

- Привлечение сообщества к принятию ключевых решений

Продвину- тый уровень

- Обеспечение активного участия сообщества
- Планирование прекращения работ вместе с сообществами

7 Регулярное распространение информации о мерах реагирования для населения



Минимальный уровень

- Продолжение распространения информации о реагировании
- Прозрачное информирование о планах выхода

Продвину- тый уровень

- Проверка эффективности подходов к коммуникации

9 Сбор обратной связи от местных жителей и использование ее для принятия мер реагирования



Минимальный уровень

- Создание простого механизма обратной связи
- Проверка того, насколько операция отвечает потребностям людей
- Мониторинг непредвиденных последствий
- Действия на основе обратной связи и данных мониторинга

Продвину- тый уровень

- Улучшение механизма обратной связи
- Обсуждение обратной связи с партнерами
- Мониторинг подходов к вовлечению сообщества
- Сбор примеров использования обратной связи

Оценка и обучение

10 Вовлечение сообщества в процесс оценивания



Минимальный уровень

- Оценка удовлетворенности сообщества
- Обмен результатами оценки внутри организации

Продвину- тый уровень

- Сообщества помогают планировать оценку
- Организация оценки под руководством сообщества
- Обсуждение результатов с сообществами
- Обсуждение результатов с партнерами

Инструменты на помощь

7 Инструмент 7: Инструмент M&E BCO

8 Инструмент 8: Должностные инструкции BCO

10 Инструмент 10: Инструктаж по Кодексу поведения

12 Инструмент 12: Шаблон анализа случаев из практики BCO

13 Инструмент 13: BCO в инструментах оценки

14 Инструмент 14: Лист вопросов и ответов для волонтеров

15 Инструмент 15: Комплект для обратной связи

16 Инструмент 16: Руководство по FGD

17 Инструмент 17: Инструмент для проведения собраний сообщества

18 Инструмент 18: Партиципативные подходы к критериям отбора

19 Инструмент 19: Матрица методов коммуникации

20 Инструмент 20: Руководство по стратегии выхода

22 Инструмент 22: Разработка плана действий на случай чрезвычайной ситуации в BCO

23 Инструмент 23: SOP для BCO в чрезвычайных операциях МФОККиКП

24 Инструмент 24: Контрольный перечень BCO для секторов и ролей

25 Инструмент 25: Брифинг по BCO в чрезвычайных ситуациях

Перу, 2020 год. Общество Красного Креста Перу распределяет продовольствие, кухонные принадлежности и посуду по так называемым Ollas Comunes (помещения, управляемые в основном женщинами, где они организуют приготовление пищи для своей общины, уделяя первостепенное внимание детям и пожилым людям) в разных районах Лимы, столицы Перу. Это распределение проходило в Вилья-Мария-дель-Триунфо.
© Общество Красного Креста Перу



МОДУЛЬ 5

ВОВЛЕЧЕНИЕ СООБЩЕСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ РЕАГИРОВАНИИ НА ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ

Несмотря на возросшую срочность и сложность, вовлекать сообщества в операции по реагированию на чрезвычайные ситуации по-прежнему важно, необходимо и возможно. К сожалению, есть много примеров того, как операции шли не так, как хотелось бы, из-за недостаточного вовлечения местного населения: от продажи предметов помощи на рынках до нападений и даже убийств волонтеров и сотрудников из-за страха и непонимания в обществе.

В этом модуле изложены основные минимальные действия по вовлечению сообщества и ответственности в операции по реагированию на чрезвычайные ситуации, а также то, как пойти дальше, если позволяют время, возможности и ресурсы. В нем также освещаются общие препятствия и проблемы, на которые следует обратить внимание, а также факторы, которые могут помочь поддержать ответственное реагирование.

Что помогает вовлечению сообщества в реагирование на чрезвычайные ситуации, а что мешает?

ЧТО ХОРОШО РАБОТАЕТ?	ЧТО СПОСОБСТВУЕТ ВОВЛЕЧЕНИЮ СООБЩЕСТВА?
<ul style="list-style-type: none">• Механизмы обратной связи помогают определить области для улучшения• Работа через местных волонтеров повышает доверие сообщества• Работа с местными структурами и группами повышает скорость и качество• Тренинги по вовлечению сообществ улучшают понимание и потенциал	<ul style="list-style-type: none">• Когда сотрудники и волонтеры понимают ценность вовлечения сообщества• Специально выделенный персонал по работе с сообществами• Поддержка со стороны руководства, руководителя операций и национального общества• Когда это является обязательным требованием, например, со стороны доноров или в обязательствах Движения
КАКОВЫ ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ?	ЧТО ПРЕПЯТСТВУЕТ ВОВЛЕЧЕНИЮ СООБЩЕСТВА?
<ul style="list-style-type: none">• Сбор и анализ обратной связи сообщества систематическим и простым способом• Слабые оценки ограничивают понимание местных потребностей и контекста• Плохая двусторонняя непрерывная связь о ходе операции• Взаимодействие с сообществом разрознено• Предоставление поддержки, в которой люди не нуждаются, из-за некачественной оценки или стандартизированных, негибких моделей реагирования	<ul style="list-style-type: none">• Сотрудники не понимают, как практически вовлекать сообщества и в чем заключается их роль• Нехватка времени и мнение о том, что вовлечение сообщества занимает слишком много времени• Трудности с физическим доступом• Отсутствие квалифицированного, преданного делу вовлечения сообщества персонала нужного уровня• Неэффективная внутренняя координация приводит к путанице и нереалистичным обещаниям для сообществ

Готовность к вовлечению сообщества

Институционализировать вовлечение сообщества и ответственность в Национальном обществе

Наиболее эффективным способом эффективного взаимодействия с населением в чрезвычайной ситуации является его институционализация в рамках национального общества путем выполнения действий, описанных в третьем модуле данного руководства. Это означает, что механизмы обмена информацией, сбора и реагирования на отзывы и содействия участию сообщества уже созданы, персонал и волонтеры обучены и готовы к работе, а не приходится начинать все с нуля в начале реагирования, когда время ограничено.

Интегрировать вовлечение и ответственность сообщества в обеспечение готовности к бедствиям и снижение рисков

Подходы Красного Креста и Красного Полумесяца к обеспечению готовности к стихийным бедствиям и снижению риска могут помочь поддержать вовлечение сообщества и ответственность на должном уровне. Например:

- Процесс оценки готовности к эффективному реагированию рассматривает систему реагирования национального общества, включая любые пробелы в ответственности
- Расширенная оценка уязвимости и потенциала может помочь сообществам проанализировать риски, с которыми они сталкиваются, и определить действия по снижению этих рисков
- Финансирование, основанное на прогнозах, работает с сообществами, чтобы согласовать действия, которые необходимо предпринять при первых признаках чрезвычайной ситуации, и кто должен получить поддержку.

Информация, собранная и задокументированная в ходе этих процессов, может помочь выявить пробелы в механизмах ответственности, предоставить ценные вторичные данные на начальном этапе реагирования и способствовать более активному участию сообщества, поскольку уже существуют установленные и доверительные отношения.

Демократическая Республика Конго, 2019 год. Волонтеры Красного Креста ДРК регулярно общаются со студентами, предоставляя важнейшую информацию о лихорадке Эбола и о том, как предотвратить другие серьезные заболевания. Это также дает возможность студентам задавать вопросы и давать обратную связь волонтерам, которые передают ее в систему обратной связи с сообществом, созданную совместно с МФОККИКП и Центром по контролю и профилактике заболеваний. © Корри Батлер / МФОККИКП



Как вовлекать сообщества во время операций по ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций

Как использовать этот модуль

В приведенных ниже таблицах даны рекомендации по выполнению десяти действий, которые необходимо осуществить всем операциям аварийного реагирования для достижения приемлемого уровня подотчетности перед населением.

Под каждым действием указаны минимальные меры, которые должны быть реализованы для выполнения данного действия, а также расширенные меры, которые необходимо реализовать при наличии большего времени, возможностей и ресурсов.

Объяснение того, как выполнить каждое действие, является кратким, чтобы облегчить обращение к нему в условиях ограниченного времени. Однако более подробное руководство по выполнению каждого действия содержится в сопутствующих инструментах или в модулях институционализации и программы.

Как правило, применяются **минимальные меры**:

- На ранних стадиях реагирования, то есть в первые несколько месяцев
- Для небольших чрезвычайных ситуаций с более коротким сроком, то есть менее шести месяцев
- Когда опыт и потенциал в области вовлечения сообществ и ответственности ограничен либо в национальном обществе, либо в качестве поддержки при всплеске активности.
- Когда для реагирования имеются ограниченные средства и человеческие ресурсы

Как правило, применяются **расширенные меры**:

- На более поздних этапах ответа, то есть начиная с третьего месяца и далее
- Для более крупных или затяжных чрезвычайных ситуаций с более длительным сроком, то есть более шести месяцев
- При наличии эффективного уровня опыта и потенциала в области вовлечения сообществ и ответственности, в рамках национального общества или в качестве дополнительной поддержки
- Когда ответные меры имеют хороший уровень финансирования и человеческих ресурсов.



На всех этапах реагирования

1 Взаимодействие с населением интегрировано во все меры реагирования

Это помогает обеспечить, чтобы вовлечение сообщества было хорошо понято всеми сотрудниками и волонтерами и последовательно интегрировано во всех секторах.

Как минимум, когда возможности, время и ресурсы ограничены

» Провести инструктаж всех сотрудников и волонтеров по вопросам вовлечения в общественную деятельность и ответственности

Все сотрудники, принимающие участие в реагировании, должны быть проинструктированы по вопросам вовлечения населения и ответственности, включая их обязанности и различные механизмы, используемые в рамках операции. Это способствует последовательной интеграции во всех секторах. Все должны подписать Кодекс поведения и пройти инструктаж по предотвращению сексуальной эксплуатации и насилия, а также коррупции.

Инструменты: 25 Брифинг по ВСО в чрезвычайных ситуациях 24 Контрольный перечень ВСО для секторов и ролей 10 Инструктаж по Кодексу поведения

» Обсуждение вопросов вовлечения сообщества на оперативных совещаниях

Вовлечение сообщества должно быть постоянным пунктом повестки дня на всех заседаниях. Это включает в себя обсуждение качества вовлечения сообщества, любых пробелов, ключевых вопросов, которые необходимо обсудить с сообществом, и того, как решать вопросы, поднятые в ходе обратной связи и участия сообщества.

Инструменты: 23 SOP по ВСО в чрезвычайных операциях МФОККИКП

» Определить координатора по вовлечению сообщества

Хотя каждый несет ответственность за вовлечение сообществ, координационный центр может помочь обеспечить, чтобы об этом не забывали и должным образом интегрировали. Этот человек должен иметь опыт участия в общественной жизни, быть на должном уровне, чтобы влиять на руководителей сектора, и иметь достаточно времени, чтобы посвятить себя этой роли. В идеале, должен быть выделен специальный сотрудник.

Инструменты: 8 Должностные инструкции ВСО

Продвинутый уровень, когда есть больше возможностей, времени и ресурсов

» Обучение персонала и волонтеров по вопросам вовлечения сообщества и ответственности

Провести обучение по вопросам вовлечения сообщества и ответственности, используя двухдневный тренинг на уровне филиала или однодневные пакеты обучения для конкретных чрезвычайных ситуаций.

Обучение волонтеров на Мадагаскаре помогает формировать общественное признание

Когда Мадагаскарское общество Красного Креста (MRCS) при поддержке Датского Красного Креста (DRC) предоставляло безусловные денежные гранты в рамках реагирования на циклон, местные волонтеры отвечали за проведение посещений домов, сбор и обмен информацией, выслушивание и обсуждение проблем, страхов и слухов людей. Чтобы подготовить их, команда провела для волонтеров тренинг, посвященный цели и задачам проекта, а также сообщениям, которые следует распространять среди членов сообщества, и тому, как общаться и отвечать на вопросы. Ценные знания о местной окружающей среде, которыми обладали волонтеры сообщества, очень помогли в формулировании этих сообщений. Это позволило волонтерам сообщества уверенно и точно рассказать о проекте, в том числе ответить на сложные вопросы о критериях отбора. Это оказалось критически важным, когда начали распространяться подозрения, что деньги предоставляются бесплатно. Ходили слухи, что деньги являются «грязными» и что принятие наличных приведет к ожиданиям, обязательствам или просьбам вернуть деньги. Волонтеры смогли открыто выслушать эти опасения и решить их, предоставив информацию о цели денежных грантов и о том, почему люди их получают. Это помогло успокоить общественность по поводу новой и необычной практики и обеспечило бесперебойную работу мер реагирования. Читайте [полный текст исследования](#).

Позиции ВСО повысили эффективность ликвидации последствий урагана «Дориан» на Багамских островах

Багамский Красный Крест (BRCS) и МФОККиКП планировали предоставить помощь наличными и ваучерами, но когда сотрудники ВСО, PGI, IM и управления делами провели консультации с сообществами во время оценки, они обнаружили, что наличные могут оказаться не лучшим вариантом для людей. С наступлением COVID-19 многие люди, особенно пожилые, выразили обеспокоенность тем, что им приходится пользоваться банкоматами и посещать оживленные рынки и магазины, чтобы купить продукты. Вместо этого операция перешла на выдачу продуктовых посылок и горячего питания, что снизило риск и лучше соответствовало предпочитаемому людьми способу получения поддержки. Делегат ВСО также обеспечил включение сообществ в качестве ключевой точки данных в оценку в режиме реального времени (которая изначально не планировала посещения сообществ), а также поддерживал и отстаивал мониторинг после распределения, включая обучение волонтеров, проводящих PDM, отвечать на вопросы, слушать и записывать любые отзывы и жалобы, высказанные во время интервью.



Багамские острова, 2020 год. Красный Крест оказывает помощь населению острова Абако (Багамские острова) после урагана «Дориан». © Робин-Райанн Барнетт/Красный Крест Багамских островов/ МФОККиКП

Во время оценки чрезвычайной ситуации

2 Понимание потребностей, возможностей и контекста сообщества

В противном случае существует риск, что операция не сможет удовлетворить потребности людей, подорвет местный потенциал или принесет больше вреда, чем пользы. Это наносит ущерб авторитету национального общества и приводит к потере времени и ресурсов на исправление ошибок.

Как минимум, когда возможности, время и ресурсы ограничены

» Внутренний и внешний обзор вторичных данных

Сэкономить время и ресурсы, а также снизить усталость сообществ от оценки, проверив, какой информацией о пострадавших районах уже располагает Национальное общество. Например, предыдущая программа или операция

» Быстрый анализ потребностей и контекста

Получите базовое понимание потребностей, приоритетов и контекста с помощью простых и быстрых подходов, таких как прямое наблюдение, вторичные данные, интервью с ключевыми информантами и беседы с местными волонтерами. Поговорите с представителями различных сообществ и групп. Базовый анализ должен фиксировать:

- Основные потребности и наилучшие способы оказания поддержки
- Кто является лидерами сообщества, и пользуются ли они доверием
- Основные общественные группы и ассоциации
- Другие заинтересованные стороны, например, другие НПО, местные органы власти
- Демографические данные и профиль сообщества, включая источники средств к существованию, религию, уровень бедности, гендерные роли, этнические группы, уровень грамотности, языки, на которых говорят, и любые маргинализированные группы или группы риска.
- Основные возможности и сильные стороны сообщества и то, как их можно поддержать и использовать в рамках мер реагирования
- Основные каналы коммуникации в обществе, о чем людям нужна информация и как им будет удобно задавать вопросы или выражать беспокойство Национальному обществу.

Инструмент: 13 Инструмент оценки ВСО

Продвинутый уровень, когда есть больше возможностей, времени и ресурсов

» Углубленный анализ контекста и потребностей

Расширить быстрый анализ потребностей и контекста, чтобы получить более глубокое понимание ситуации. Дополнительное руководство по контекстному анализу см. на стр. 46.

» Рассмотреть возможность проведения совместной межведомственной оценки

В более крупных чрезвычайных ситуациях может быть возможно проведение совместного анализа потребностей и контекста с другими агентствами. Это может сэкономить время и ресурсы и уменьшить усталость от оценки в сообществах.

Различные подходы к получению необходимой информации в Индонезии

Palang Merah Indonesia (PMI) — Индонезийский Красный Крест — использует целый ряд различных подходов для сбора критически важных данных, необходимых для понимания сообществ и планирования эффективных подходов к вовлечению сообществ. При проведении пандемии COVID-19 и ликвидации последствий землетрясения в Западном Сулавеси в оценки были включены вопросы о том, кто является надежным источником информации в сообществе, в том числе среди женщин и людей с ограниченными возможностями. PMI также использовала онлайн-опросы для сбора информации о восприятии людьми COVID-19, которую распространила через свои социальные медиа-платформы, WhatsApp и среди всех групп действий на уровне сообществ. Поскольку в опросах также запрашивались демографические данные ответивших, PMI смогла заметить, что только 1 процент ответов был получен от людей старше 60 лет. Для решения этой проблемы они организовали обсуждения в фокус-группах с пожилыми людьми, чтобы глубже понять их потребности. В ходе этих обсуждений PMI выяснила, что радио является предпочтительным способом получения информации для пожилых людей — информация, которая была бы упущена в ходе экспресс-оценок и опросов восприятия. При ликвидации последствий землетрясения PMI использовала данные, собранные правительством, для дополнения собственных быстрых оценок потребностей, поскольку они включали информацию от различных групп населения, таких как беременные женщины и дети. Такое сотрудничество помогло преодолеть географические ограничения и позволило лучше понять потребности различных групп населения.

Общение на правильном языке способствует беспрепятственному распределению на Филиппинах

При реагировании на тайфун «Мангхут» Филиппинский Красный Крест (PRC) включил в оценку вопросы, чтобы понять предпочтения людей в общении. Поскольку в опросах также запрашивались демографические данные ответивших, PMI смогла заметить, что только 1% ответов был получен от людей старше 60 лет. Оценка показала, что это способствовало принятию сообществом критериев отбора и плавному распределению.

МФОККиКП и национальные общества Красного Креста поддерживают межведомственную оценку в Северной и Южной Америке

Чтобы лучше понять информационные и коммуникационные потребности венесуэльских беженцев и мигрантов, МФОККиКП и национальные общества Красного Креста приняли участие в многофакторной межведомственной оценке в пятнадцати странах. В ходе оценки использовалось сочетание консультаций с целевыми группами, прямых интервью, наблюдений, обсуждений в фокус-группах, самозаполняемых онлайн-опросов и вторичных данных. Полученные результаты помогают агентствам совместно работать над созданием инструментов обмена информацией и предотвращают дублирование усилий. [Ознакомьтесь с полным текстом отчета и получите доступ ко всем использованным инструментам оценивания.](#)

Оценка в условиях прозрачности и уважения к сообществу

Начните отношения с сообществом правильно, относясь к людям с достоинством и уважением, открыто выслушивая их потребности, честно отвечая на вопросы, не давая ложных обещаний и не вызывая ожиданий относительно того, что будет дальше.

Как минимум, когда возможности, время и ресурсы ограничены

» Обсудите результаты оценки с ключевыми заинтересованными сторонами в сообществе

Заранее обсудите оценку с ключевыми людьми в сообществе, включая лидеров, руководителей общественных групп и ассоциаций, волонтеров Красного Креста и Красного Полумесяца и представителей местных властей. Попросите совета о том, как проводить оценку и проводили ли ее уже другие организации.

Инструменты: 13 Инструмент оценки ВСО 17 Инструмент для проведения встреч с населением

.....

» Представить национальное общество и цель оценки

Организуя собрание сообщества и предоставив информацию о Национальном обществе, цели и процессе оценки, о том, что происходит после ее завершения, о кодексе поведения и поведении сотрудников и волонтеров, а также о том, как люди могут задавать вопросы или высказывать опасения.

Инструмент: 14 Лист вопросов и ответов для волонтеров

.....

» Проинструктировать персонал и волонтеров об оценке

Проинструктируйте сотрудников и волонтеров о цели оценки, процессе и о том, что будет дальше, чтобы они могли точно отвечать на вопросы и не вызывать нереалистичных ожиданий в отношении ответа. (Предварительный) инструктаж групп по оценке (включая операторов) по кодексу поведения, предотвращению сексуальной эксплуатации и абьюза, борьбе с мошенничеством и коррупцией, а также по работе с отзывами и жалобами.

Инструмент: 10 Инструктаж по Кодексу поведения

.....

Продвинутый уровень, когда есть больше возможностей, времени и ресурсов

» Обучение персонала и волонтеров навыкам общения и обратной связи

Обучайте команды по оценке навыкам эффективного общения и реагирования на обратную связь, в том числе тому, как управлять ожиданиями. Используйте [однодневный тренинг по навыкам эффективного общения и работе с жалобами](#).

.....

» Координация с внешними партнерами и местными органами власти

Посещайте координационные встречи внешних организаций для сбора информации о том, что делают другие, и обсуждения планов и результатов оценки, чтобы определить области для сотрудничества и избежать дублирования. Это включает в себя участие в работе групп по координации взаимодействия с сообществом и ответственности.

» Проверить результаты оценки и анализ в сообществе

Поделитесь результатами оценки с представителями сообщества, проверьте их точность и обсудите все, что осталось неясным.

Инструмент: 17 Инструмент для проведения встреч с населением

● Примеры из практики Движения

Ключевые группы, пропущенные в оценке, привели к тому, что их потребности не были удовлетворены

Во время землетрясения в Бхудже в Индии сотрудников и волонтеров попросили обратиться к главе деревни или городской сообщества для оценки потребностей. Консультации с другими группами не проводились, и сообщество не было вовлечено в планирование оценки. Поскольку руководителями были одни мужчины, это привело к тому, что потребности многих групп не были учтены в ответных мерах, включая женщин и маргинализированные группы мусульман и низших каст. Один из основных извлеченных уроков касался важности понимания контекста до проведения оценки сообщества и проведения консультаций с различными группами, чтобы не упустить их в ходе оценки.

Открытое слушание сообщества помогло выявить реальные проблемы Бангладеш

В Кокс-Базаре (Бангладеш), МККК провел встречи с населением, чтобы понять практику и проблемы, связанные с обращением с умершими в результате COVID-19. Заседания пролили свет на проблемы, связанные с уходом за местами захоронения в сообществах во время наводнений в сезон муссонов. Эта информация заставила МККК адаптировать свой первоначальный план по распространению материалов для более безопасного обращения с умершими к работе с населением по устранению инфраструктурных проблем, связанных с наводнением.



Бангладеш, 2012 год. Волонтеры Общества Красного Полумесяца Бангладеш в поисково-спасательной операции во время схождения оползня в Читтагонге. © Общество Красного Полумесяца Бангладеш

Во время планирования

4 Обсуждение планов реагирования с населением и ключевыми заинтересованными сторонами

Это может сэкономить время и ресурсы, подтвердив, что деятельность будет соответствовать потребностям людей, выявить потенциальные препятствия и определить, где сообщество может оказать поддержку.

Как минимум, когда возможности, время и ресурсы ограничены

» Обсудить планы реагирования с ключевыми заинтересованными сторонами в сообществе

Обсудите планы реагирования с различными представителями сообщества, включая лидеров, руководителей групп и ассоциаций, волонтеров Красного Креста и Красного Полумесяца и представителей местных органов власти. Проверьте, будут ли мероприятия соответствовать потребностям и приоритетам сообщества, и спросите о наилучших способах их осуществления. Если возможно, обсудите, что должно произойти по окончании операции и как сообщество и (или) другие заинтересованные стороны могут взять на себя ответственность за деятельность.

Инструменты: 17 Инструмент для проведения встреч с населением 20 Руководство по стратегии выхода

» Поинтересуйтесь у сообществ о желаемых методах работы национального общества с ними

Обсудите с ключевыми представителями сообществ, как Национальное общество должно работать с ними во время операции, включая то, как, когда и какой информацией следует делиться, как управлять обратной связью и наилучшие подходы для участия сообщества. Привлеките сообщество к планированию механизма обратной связи и выясните, нужны ли различные подходы для жалоб на сексуальную эксплуатацию и надругательства, мошенничество и коррупцию. См. модуль 6 на стр. 103.

Инструменты: 16 Руководство по FGD 15 Комплект для обратной связи

» Координировать внутренние и внешние действия, чтобы не вызывать недовольства в сообществах

Внутренние совещания по планированию помогают убедиться, что планы секторов дополняют друг друга и не приведут к дублированию. Убедитесь с помощью финансового отдела и отдела логистики, что все планы по предоставлению товаров или денежных средств выполнимы, прежде чем брать на себя обязательства перед сообществом. Планы также должны обсуждаться с правительственными и другими ответными службами, чтобы избежать дублирования и определить возможности для сотрудничества и устойчивости. Это также снижает риск обещаний сообществам оказать поддержку, которая идет вразрез с политикой правительства, например, предоставление помощи в денежной форме, когда правительство проводит политику против этого.

Инструмент: 24 Контрольный перечень ВСО для секторов и ролей

Продвинутый уровень, когда есть больше возможностей, времени и ресурсов

» Использовать подходы к планированию, основанные на широком участии

Используйте подходы к планированию на основе широкого участия, такие как семинары и встречи с населением, проектирование, ориентированное на человека, оценка потенциала уязвимости или такие мероприятия, как ранжирование, деревья решений, картирование и т. д. Привлеките все группы населения к планированию мер реагирования. Подробнее о совместном планировании см. на стр. 52.

.....

» Перепроверить планы с сообществом, прежде чем приступить к их реализации

Организируйте встречу с населением для обсуждения окончательного плана реагирования до его реализации, чтобы убедиться, что он отвечает потребностям и ожиданиям населения. Это возможность прояснить любые недоразумения или нереалистичные ожидания, ответить на вопросы и согласовать любой вклад сообщества.

Инструмент:  Инструмент для проведения встреч с населением

.....

● Примеры из практики Движения

Подход к планированию восстановления в Мозамбике под руководством сообщества

Мозамбикский Красный Крест (СVM) и МФОККиКП приняли подход к планированию восстановления после цикла «Идай» в 2019 году под руководством сообществ. Процесс начался с собрания сообщества, на котором представили Красный Крест, объяснили процесс оценки восстановления и ответили на любые вопросы. Перед проведением многосекторального обследования домохозяйств волонтеры прошли подготовку по вопросам эффективного общения, Кодекса поведения и PSEA. Данные, собранные в ходе исследования, были триангулированы с помощью обсуждений в фокус-группах, сезонных календарей, картирования уязвимости, возможностей и опасностей, а также рассмотрения смежных секторов исследования. Это включало сбор информации для планирования эффективных подходов к вовлечению сообщества. Затем была проведена серия семинаров по планированию с различными группами населения для представления результатов оценки. Члены сообщества проранжировали мероприятия, которые они хотели бы осуществить. В рамках этой работы сообщество также определила, какие мероприятия они могут осуществить самостоятельно, а где им потребуется поддержка Красного Креста. Члены сообщества и команда Красного Креста составили график проведения мероприятий, используя картинки с цветовой маркировкой по секторам, чтобы обеспечить полное участие каждого, независимо от уровня грамотности. На этом этапе был обсужден подход к совместной работе с сообществом, который включал создание комитета сообщества (с голосованием членов сообщества и гендерным балансом) и создание системы обратной связи. Было решено проводить еженедельные встречи с комитетом и ежемесячные — со всем сообществом. Комитет прошел обучение по основополагающим принципам Красного Креста и Красного Полумесяца и PSEA, и разработал свой круг полномочий. Обратная связь осуществлялась через комитет и бесплатную телефонную линию ВПП (Всемирной продовольственной программы) ООН. Ознакомьтесь с полным описанием конкретного случая.

Ливия, 2012 год. Делегат МККК встречается с семьей переселенцев во время миссии по оценке потребностей внутренне перемещенных лиц. © МККК



Обсудите и согласуйте с сообществами критерии отбора и процессы распределения

Сообщества редко знают, как и почему агентства по оказанию помощи выбирают, кто получает поддержку, а кто нет, см. стр. 14. Это может вызвать напряженность в сообществах и привести к восприятию национального общества как предвзятого или коррумпированного, что влияет на безопасный доступ сотрудников и волонтеров.

Как минимум, когда возможности, время и ресурсы ограничены

» Объяснить критерии отбора и процессы определения целей

- Широко и четко доносить критерии отбора до получателей и неполучателей, используя различные каналы и подходы. Это помогает предотвратить распространение слухов и напряженности, угрожающих доступу к информации.
- Хотя зачастую проще и быстрее попросить лидеров сообществ выбрать тех, кто получит поддержку, это подвергает Национальное общество риску коррупции и неспособности охватить наиболее нуждающихся.
- Если лидеры сообществ проводят таргетинг, важно проверить списки, проверив процентное соотношение, чтобы убедиться, что они действительно соответствуют критериям отбора
- Размещение списков получателей в публичном месте поддерживает прозрачность и может помочь выявить коррупцию, но сначала обсудите это с сообществом, так как это может подвергнуть людей риску насилия или стигматизации.

Инструменты: 18 Партиципативные подходы к критериям отбора 19 Матрица методов коммуникации

» Будьте готовы ответить на вопросы и жалобы

- Должен быть создан механизм обратной связи для ответа на вопросы и жалобы по поводу процесса отбора. См. модуль 6 на стр. 103
- Самая распространенная жалоба, вероятно, будет от тех, кто считает, что их несправедливо пропустили, поэтому необходимо разработать прозрачный процесс расследования таких случаев и предоставить заявителю объяснение окончательного решения. Неспособность справиться с таким типом жалоб может привести к потере доверия, гневу и даже инцидентам с безопасностью.

Инструмент: 15 Комплект для обратной связи

» Обсудить процессы распределения

- Узнайте у представителей сообщества о подходящих днях, времени и способах раздачи.

Инструмент: 24 Контрольный перечень ВСО для секторов и ролей

Продвинутый уровень, когда есть больше возможностей, времени и ресурсов

» Согласовать критерии отбора с сообществом

- Если возможно, согласуйте критерии отбора с сообществом, поскольку у них могут быть разные представления о наиболее нуждающихся или уязвимых людях.

- Взаимодействуйте с широким кругом групп, включая тех, кто вряд ли получит поддержку
- Помните о местных структурах власти и социальной иерархии и о том, как они могут повлиять на предложения людей по критериям отбора и адресации
- Сообщества могут не согласиться или не понять, зачем нужны процессы отбора, поэтому объясните, почему Национальное общество не может помочь всем одинаково, например, ограниченность ресурсов.

Инструмент: **18** Партисипативные подходы к критериям отбора

» Использовать таргетинг на основе сообщества

- В зависимости от контекста, возможно проведение таргетинга с участием всего сообщества. Это поможет обеспечить справедливость и открытость процесса. Однако важно сначала обсудить этот вариант и убедиться, что безопасность и достоинство людей не окажутся под угрозой.
- В качестве альтернативы, привлечите различные группы и представителей сообщества к определению того, кто должен получить поддержку на основе критериев отбора. Это более широкое участие, чем полагаться только на лидеров сообществ, но все же нуждается в перекрестной проверке
- Если речь идет о маргинализированных группах, спросите их, как это следует делать, чтобы избежать их стигматизации или подвергнуть их риску.

» Планируйте процессы распространения совместно с сообществами и ключевыми заинтересованными сторонами

- Обсудите с общественными группами и целевыми группами наиболее безопасные и эффективные способы распределения поддержки, будь то традиционные товары в натуральной форме или помощь в денежной форме
- Попросите сообщество помочь в управлении распространением, в том числе указать, кто не должен участвовать.

Инструмент: **24** Контрольный перечень ВСО для секторов и ролей

● Примеры из практики Движения

Партисипативный подход к согласованию критериев приемлемости для получения денежной помощи и ваучеров в Нигерии

Нигерийское общество Красного Креста (NRCS) создало комитеты по повышению устойчивости сообществ (CRC), чтобы помочь управлять денежной помощью и ваучерами (CVA) в рамках ликвидации последствий наводнения. CRC были демократически избраны сообществами и прошли обучение по своим функциям и обязанностям, включая навыки общения и важность ответственности и честности. Критерии отбора были согласованы совместно между Красным Крестом и членами CRC, а затем было проведено собрание сообщества, чтобы обеспечить широкое признание. CRC использовал процедуру картирования, чтобы определить, кто в сообществе соответствует согласованным критериям. Затем списки были вывешены в мэрии, где члены сообщества могли ознакомиться с ними, а при необходимости вызвать их по бесплатной телефонной линии NRCS. CRC также сыграл решающую роль в разъяснении критериев отбора для широкой общественности, борьбе со слухами, сборе жалоб и оказании помощи в их рассмотрении. Информация о критериях отбора CVA, процессах распределения, а также о том, как задавать вопросы или подавать жалобы, передавалась непосредственно членам сообщества во время посещения домов и собраний сообщества. NRCS получило 134 комментария, из которых 35 были жалобами, в основном от домохозяйств, не получающих CVA. В этих случаях NRCS объясняло обоснование критериев отбора, включая ограниченные ресурсы и необходимость охвата наиболее уязвимых слоев населения.

Простые шаги для эффективности распределения на Занзибаре

Занзибарское отделение Общества Красного Креста Танзании (ОККТ) использовало простые и недорогие подходы для обеспечения эффективного вовлечения сообщества и ответственности во время распределения непродовольственных товаров среди 100 домохозяйств после наводнения. Местные лидеры отобрали наиболее пострадавшие домохозяйства, но TRCS провела посещение домохозяйств для проверки их соответствия критериям отбора и выдала им карточки с печатью TRCS за подписью координатора отделения. Затем TRCS распространила информацию о критериях отбора, датах распределения, местах и о том, как связаться с филиалом с вопросами, через собрания сообщества, посещение домохозяйств и объявления по мегафонам. В день раздачи были вывешены листы с подробной информацией о том, что и в каком количестве получают люди, а также была организована справочная служба, где люди могли оставить форму обратной связи или поговорить с волонтером.

6 Включение мероприятий и показателей по вовлечению сообщества и ответственности в планы и бюджеты реагирования

Если вовлечение сообщества не предусмотрено планом и бюджетом, велика вероятность того, что о нем забудут в спешке и под давлением необходимости реагирования.

Как минимум, когда возможности, время и ресурсы ограничены

» Планировать подходы к вовлечению сообщества вместе со всей операционной командой

Это гарантирует, что все понимают, как будут вовлечены сообщества и какова ответственность в их секторе. Это особенно важно для механизмов обратной связи, поскольку все сектора будут обязаны действовать и вносить изменения на основе полученной обратной связи, поэтому поддержка со стороны персонала и руководства имеет решающее значение. Разработайте четкий план того, как обратная связь будет распространяться, обсуждаться внутри организации и приниматься меры.

Инструменты: 22 Разработка плана действий на случай чрезвычайной ситуации в ВСО
24 Контрольный перечень ВСО для секторов и ролей

» Включить мероприятия и показатели вовлечения сообщества в план и бюджет реагирования

Объясните в описательной части плана реагирования и в плане мероприятий, как будет осуществляться обмен информацией с сообществами, поддержка участия и управление обратной связью. Для управления этим должны существовать индикаторы, а финансирование должно быть выделено в бюджете.

Инструмент: 7 Инструмент M&E ВСО

Примеры из практики Движения

Вот несколько примеров планов действий Красного Креста и Красного Полумесяца в чрезвычайных ситуациях, в которых хорошо интегрированы подходы к вовлечению сообщества и ответственности:

Призыв к чрезвычайному фонду помощи при стихийных бедствиях (DREF) в Лесото

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

Призыв во время чрезвычайной ситуации в связи с ураганом «Дориан» на Багамских островах

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

ПОКАЗАТЕЛИ ВОВЛЕЧЕНИЯ СООБЩЕСТВА И ОТВЕТСТВЕННОСТИ ДЛЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

(дополнительные возможности см. в [Инструменте 7: Инструмент M&E ВСО](#))

Это меню потенциальных операционных показателей. Не все из них необходимо использовать, но важно включить некоторые, которые отслеживают прогресс глазами членов сообщества. Данные, собранные у членов сообщества, должны быть дезагрегированы по полу, возрасту и ограниченным возможностям (как минимум), чтобы можно было выявить любые пробелы в привлечении конкретных групп.

Мониторинг мероприятий по вовлечению сообщества

- Количество / процент сотрудников и волонтеров, работающих над операцией, которые прошли инструктаж по вопросам вовлечения сообщества и ответственности
- Операция проводится на основе оценки потребностей
- Операция выполняется на основе контекстного анализа
- Количество различных общественных групп и представителей, с которыми проводились консультации по планам реагирования, по географическому местоположению
- Количество и тип методов, установленных для обмена информацией с сообществами о том, что происходит в ходе операции, включая критерии отбора, если они используются
- Количество возможности для участия сообщества в управлении и руководстве операциями
- Количество и тип методов, установленных для сбора отзывов и жалоб от сообщества
- Количество оперативных решений, принятых на основе обратной связи с населением

Мониторинг уровней ответственности программ перед сообществами

- Процент членов сообщества, которые считают, что помощь, предоставляемая в рамках операции, в настоящее время покрывает их самые важные потребности
- Процент членов сообщества, которые чувствуют уважительное отношение со стороны персонала и волонтеров операции
- Процент членов сообщества, которые считают, что операция хорошо информирует о планах и мероприятиях
- Процент членов сообщества, которые считают, что их мнение учитывается при планировании операций и принятии решений
- Процент членов сообщества, которые знают, как в ходе операции решалось, кто должен получать помощь, а кто нет
- Процент членов сообщества, включая маргинализированные группы и группы риска, которые знают, как предоставить обратную связь или подать жалобу на деятельность компании
- Процент людей, получивших ответ на свой отзыв или жалобу по поводу операции

В ходе реализации

7 Регулярно делитесь информацией о мерах реагирования с населением, используя наилучшие подходы для различных групп населения

Отсутствие обмена информацией с сообществами о мерах реагирования может привести к появлению слухов, нереалистичных ожиданий и разрушению доверия между сообществом и национальным обществом.

Как минимум, когда возможности, время и ресурсы ограничены

» Продолжать распространять информацию об ответных мерах по многочисленным каналам

Систематически обмениваться информацией об оперативных планах, прогрессе, деятельности, критериях отбора и процессах распределения, задержках и проблемах, а также правах и льготах людей. Распространяйте информацию о механизме обратной связи и любые возможности для участия сообщества. Используйте несколько каналов связи, поскольку один канал не охватит всех, и убедитесь, что информация понятна, проста и изложена на местных языках. Убедитесь, что волонтеры сообщества также информированы, чтобы они могли делиться точной информацией с населением. Более подробное руководство см. на стр. 61 в модуле программ.

Инструменты: 19 Матрица методов коммуникации 14 Лист вопросов и ответов для волонтеров

» Четко информировать о том, когда заканчивается ответная реакция, и о других источниках поддержки

Четко сообщите, когда заканчивается операция, что будет передано, с кем сообщество может связаться в случае возникновения проблем, а также источники или направления для постоянной поддержки. Персонал и волонтеры также должны быть информированы, чтобы они могли точно ответить на вопросы местных жителей. Прекращение операции без предупреждения может нанести вред отношениям между национальным обществом и сообществом.

Инструмент: 20 Руководство по стратегии выхода

Продвинутый уровень, когда есть больше возможностей, времени и ресурсов

» Тестирование и анализ подходов к коммуникации

Регулярно проверяйте, что в ходе операции используются наиболее надежные и предпочтительные каналы, подходы и языки для охвата различных групп населения, и что передаваемая информация получена, понята и полезна. Подходы к коммуникации, возможно, придется адаптировать по мере изменения воздействия чрезвычайной ситуации и развития ситуации.

Инструменты: 7 Инструмент M&E BCO 19 Матрица методов коммуникации

Общество Красного Полумесяца Бангладеш преодолевает барьеры COVID-19 для общения

Традиционно Бангладешское общество Красного Полумесяца (BDCRS) использует личные методы для общения с населением. Однако Национальному обществу пришлось расширить использование социальных сетей, когда из-за COVID-19 были введены ограничения на личные встречи людей. Национальное общество отслеживало комментарии на своих аккаунтах в социальных сетях, чтобы понять, какие конкретные вопросы волнуют людей, и создавало последующие посты, чтобы ответить на их вопросы. Например, когда BDCRS объявила о кампании по вакцинации на своей странице в Facebook, у людей возникло много вопросов о регистрации и критериях отбора, поэтому в последующем посте был дан ответ со всеми подробностями. Перед публичным распространением посты и сообщения отправляются сотрудникам BDCRS и МФОККиКП, волонтерам, а также членам их семей и друзьям, чтобы проверить, понятны ли они, и при необходимости скорректировать их. Страница BDCRS в Facebook является «проверенным Facebook» источником информации о пандемии, и каждое сообщение в среднем охватывает 87 372 человека. Сообщения включают изображения с текстом, анимацию, прямые трансляции Facebook с экспертами и другие видеоролики, чтобы побудить людей зарегистрироваться для вакцинации и предоставить информацию. На вопросы, поступающие от населения, либо отвечают, либо направляют на горячую линию правительства Бангладеш по вопросам вакцинации.

Хорошая коммуникация в Малави помогает бороться с коррупцией лидерам сообществ

В ходе обсуждений в фокус-группах для программы повышения устойчивости Общество Красного Креста Малави (MRCS) узнало о проблемах с заменой имен лидеров сообществ в списках распределения, что усугубляется культурным нежеланием жаловаться в Малави. Поэтому в рамках реагирования на циклоны Национальное общество реализовало три простые меры, чтобы остановить эту практику:

1. Волонтеры были обучены подходам к вовлечению сообществ, включая права людей, какую информацию следует передавать сообществам и как собирать и реагировать на обратную связь.
2. Были проведены информационные встречи, на которых объяснялись цели мер реагирования, кому будет оказана поддержка, какие предметы будут распространяться и как люди могут конфиденциально поделиться любыми жалобами или проблемами. Эта информация также распространялась волонтерами лично от палатки к палатке.
3. Были созданы системы обратной связи и подачи жалоб, включая ящики для предложений, телефонную линию и личные встречи с волонтерами MRCS. Во время всех раздач также были созданы справочные службы, чтобы любые проблемы в этот день могли быть зафиксированы и быстро решены.

Благодаря тому, что люди знали свои права и льготы, а также то, как они могут безопасно и конфиденциально подать жалобу, MRCS удалось предотвратить несколько случаев коррупции или запугивания со стороны лидеров сообществ. Помимо обучения всех волонтеров, MRCS теперь проводит инструктаж и для лидеров сообществ, чтобы они понимали мандат MRCS и подход с нулевой терпимостью к коррупции. Читайте [полный текст исследования](#).

Участие ведет к улучшению деятельности, обеспечивая совместную работу сообщества и национального общества по преодолению любых возникающих проблем. Отсутствие вовлечения сообществ приводит к подходу «сверху вниз», отсутствию доверия и потенциальным проблемам безопасности и доступа.

Как минимум, когда возможности, время и ресурсы ограничены

» Привлекать сообщество к принятию ключевых решений

Разработать подходы, такие как регулярные встречи с населением или обсуждения в фокус-группах, для вовлечения населения в процесс принятия ключевых решений по операциям. Проконсультируйтесь с представительным слоем населения, включая мужчин, женщин и любые маргинализованные группы. Например, попросите внести предложения о том, как следует проводить мероприятия, обсудите место и дизайн любого строительства, попросите внести свой вклад в критерии отбора и адресатов, решения о том, какие мероприятия оставить или сократить, и как реагировать на вопросы, поднятые в ходе обратной связи. Дополнительные указания см. на стр. 64 в модуле «Программы».

Инструменты: 16 Инструмент FGD BCO 17 Инструмент для проведения встреч с населением

Продвинутый уровень, когда есть больше возможностей, времени и ресурсов

» Обеспечить активное участие сообщества в управлении и руководстве операций, включая поддержку мероприятий и решений, осуществляемых под руководством сообщества

Создать механизмы, позволяющие передать больше полномочий по принятию решений сообществам, например, через общественные комитеты или поддержку планов действий под руководством сообществ. Обсудите текущие оперативные вопросы и попросите общественность внести свой вклад в принятие ключевых решений. Убедитесь, что комитет пользуется доверием и выполняет свою роль связующего звена между сообществом и национальным обществом. Подробнее об участии сообществ см. на стр. 64, а на стр. 122 — о поддержке решений под руководством сообществ во время противоэпидемических мероприятий.

» Планируйте выход вместе с сообществами

Организируйте встречи по планированию с представителями и членами сообщества, чтобы обсудить, что должно произойти после окончания операции, и согласовать план выхода.

Инструмент: 20 Руководство по стратегии выхода

Группы действий на базе сообществ в Индонезии планируют свои собственные мероприятия в ответ на COVID-19

Palang Merah Indonesia (PMI) — Индонезийский Красный Крест — регулярно работает через группы действий на базе сообществ (CBAT) в сообществах. Эти группы волонтеров обучены навыкам первого реагирования в случае бедствия и выступают в качестве связующего звена между национальным обществом и широкой общественностью. Чтобы поддержать сообщества в их стремлении самостоятельно реагировать на COVID-19, PMI предоставила денежные гранты CBAT, которые они могли использовать в зависимости от конкретных потребностей своего сообщества. PMI предоставила широкий список мероприятий, на которые можно было использовать гранты, включая отслеживание контактов, пропаганду здорового образа жизни, производство масок и станций для мытья рук, дезинфекцию или эпидемиологический надзор, но решение о том, как использовать финансирование, оставалось за сообществом. CBAT прошли инструктаж и обучение в режиме онлайн, используя Zoom и WhatsApp, которые охватывали руководство по гранту, бюджетированию и мониторингу, а также профилактике COVID-19. Для обеспечения полного участия сообщества в этом процессе PMI также провела обучение членов CBAT тому, как они могут получать информацию, предложения и жалобы об использовании грантов от широкой общественности.

Использование местного потенциала для планирования и управления распределением в Ливии

В рамках программы МККК «Долговременное возвращение» в Триполи, Ливия, были созданы рабочие группы сообществ (CWG), которые помогали планировать и контролировать распределение основных предметов домашнего обихода. Во время регистрации домохозяйств была распространена листовка с подробным описанием круга ведения, чтобы обеспечить прозрачность в отношении целей CWG, и людям было предложено выдвинуть свою кандидатуру. МККК использовал встречи с CWG для обмена результатами оценки и обсуждения плана действий. CWG взяла на себя все логистические мероприятия по распределению, включая мобилизацию сообщества и помощь в управлении ожиданиями. Они также поддерживали команду в общении с членами сообщества, сборе отзывов и устранении слухов. Основные извлеченные уроки включают положительное влияние хорошей коммуникации и совместной работы с CWG на уровень принятия МККК. Члены сообщества также выразили свою признательность за то, что организация честно рассказала об ограничениях вмешательства. Рекомендации по улучшению включают создание CWG на этапе оценки и обеспечение эффективного понимания различных групп в сообществе с самого начала программы.



Ливия, 2012 год. Делегат МККК встречается с семьей переселенцев во время миссии по оценке потребностей внутренне перемещенных лиц. © МККК

Сбор обратной связи от местных жителей и использование ее для принятия мер реагирования

Обратная связь с населением крайне важна для того, чтобы понять, удовлетворяет ли операция потребности людей и где необходимы улучшения. У членов сообщества будут вопросы, проблемы и предложения, независимо от того, существует ли официальный механизм обратной связи или нет, поэтому важно иметь метод управления обратной связью, иначе это может привести к разочарованию и потере доверия.

Как минимум, когда возможности, время и ресурсы ограничены

» Создайте и поддерживайте простой механизм обратной связи с сообществом

Как минимум, этот механизм должен отвечать следующим требованиям:

- Иметь как минимум два канала для сбора отзывов, например, лично через волонтеров или переданных представителями сообщества
- Все члены сообщества должны знать о механизме обратной связи и чувствовать себя в безопасности и комфорте при его использовании, включая мужчин, женщин, мальчиков, девочек и любые маргинализированные группы или группы риска
- Должны быть средства регистрации обратной связи, например, электронная таблица, и отслеживание того, на какие вопросы не были получены ответы.
- Члены сообщества должны получать ответ на свои отзывы
- Как действовать в соответствии с обратной связью, должно обсуждаться на собраниях группы реагирования
- Вопросы, выходящие за рамки мандата национального общества, должны быть переданы другим организациям, правительству и партнерам
- Все сотрудники и волонтеры должны понимать, как работает механизм обратной связи, а также свою роль и ответственность в его поддержке
- Он должен предоставлять возможность безопасно и надежно обрабатывать чувствительную обратную связь, например, вопросы сексуальной эксплуатации и насилия, коррупции или защиты.
- Проанализируйте, поступает ли обратная связь от широких слоев населения и никто не чувствует себя исключенным из использования механизма.

Модуль 6, стр. 103, содержит подробное руководство по механизмам обратной связи.

Инструменты: 15 Комплект для обратной связи 24 Контрольный перечень ВСО для секторов и ролей 7 Инструмент М&Е ВСО 16 Руководство по FGD

» Проверьте, насколько операция отвечает потребностям людей и охватывает наиболее подверженные риску группы населения

Проактивно проверять, насколько операция отвечает потребностям людей, охватывает группы риска и оказывает поддержку правильным образом. Эти данные могут быть собраны в рамках формальных процессов мониторинга или неформально — на собраниях сообществ, встречах с представителями или обсуждениях в фокус-группах с различными группами.

Инструменты: 7 Инструмент М&Е ВСО 16 Руководство по FGD 24 Контрольный список ВСО для секторов и ролей

» Мониторинг операций на предмет любых непреднамеренных негативных последствий

Отслеживать воздействие мер реагирования на общество в целом, чтобы убедиться в отсутствии непреднамеренных негативных последствий, которые могут причинить вред людям. Например, подвергая маргинализированные группы большому риску через процессы критериев отбора или дестабилизируя местные рынки через распределение продуктов питания.

» Действовать на основе данных обратной связи и мониторинга и использовать их для руководства ответными мерами

Обсуждение обратной связи с сообществом и данных мониторинга в качестве постоянного пункта повестки дня на собраниях персонала, волонтеров и руководства, уделяя достаточно времени обсуждению того, как следует скорректировать работу, чтобы принять меры по вопросам, поднятым сообществом.

Инструменты: 15 Комплект для обратной связи

Продвинутый уровень, когда есть больше возможностей, времени и ресурсов

» Пересмотр и совершенствование механизма обратной связи

Провести обсуждение в фокус-группах для сбора отзывов о доступности и доверии к механизму обратной связи среди различных групп и обсудить, как можно улучшить механизм, например, путем добавления дополнительных каналов или увеличения времени ответа. Проанализируйте, какие меры принимаются в отношении обратной связи внутри компании, и обсудите на координационных совещаниях, как можно усилить использование обратной связи.

Инструменты: 15 Комплект для обратной связи 7 Инструмент M&E BCO
16 Руководство по FGD

» Координация с внешними партнерами по вопросам обратной связи с населением

Регулярно делиться информацией об обратной связи, отчетах и (или) нечувствительными данными обратной связи с другими заинтересованными сторонами гуманитарной деятельности по электронной почте или на координационных совещаниях. При необходимости выступайте на координационных или двусторонних встречах за коллективные действия по решению более широких вопросов, поднятых в отчетах сообщества.

Инструменты: 24 Контрольный перечень BCO для секторов и ролей

» Мониторинг эффективности подходов к вовлечению сообщества

Проверьте, хорошо ли работают подходы к вовлечению сообщества, и все ли группы в сообществе удовлетворены качеством информации, участием и влиянием, которое они имеют на операцию — и внесите изменения, если это необходимо.

Инструменты: 7 Инструмент M&E BCO

» Собрать примеры использования обратной связи с населением

Зафиксируйте примеры корректировки программ и улучшения их воздействия благодаря обратной связи с населением.

Инструменты: 12 Шаблон тематического исследования BCO

Багамский Красный Крест организовал горячую линию по вопросам ликвидации последствий урагана

Багамский Красный Крест (BRCS) при поддержке МФОККиКП создал бесплатную, анонимную и конфиденциальную телефонную горячую линию для получения обратной связи в рамках мер реагирования на ураган «Дориан». Горячая линия была открыта с 9:30 до 16:00 с понедельника по пятницу и обслуживается тремя сотрудниками на английском и креольском языках. Первоначально горячая линия была создана для решения вопросов, связанных с предоплаченными дебетовыми картами, распространенными в рамках ликвидации последствий урагана, и работала с нескольких мобильных телефонов, имевшихся у сотрудников BRCS и МФОККиКП. Однако эта линия оказалась настолько популярной, что ее расширили до бесплатной горячей линии, которая могла принимать несколько звонков одновременно, чтобы ни один звонок не остался без ответа. Цель горячей линии — решить каждый случай во время звонка, и для этого был принят ряд мер, включая обучение всех операторов горячей линии, разработку стандартных операционных процедур, предоставление сотрудникам горячей линии брифингов и презентаций от сотрудников программы, а также подготовку и регулярное обновление вопросов и ответов. Чтобы обеспечить отслеживание и анализ всех отзывов, BRCS попробовала несколько различных способов документирования отзывов, включая Excel и Kobo Toolbox, но в итоге пришла к выводу, что лучше всего подходит цифровая форма обратной связи, поскольку она позволяет регистрировать отзывы в одном месте, независимо от используемого канала. Другие примеры передовой практики включают создание четких внутренних и внешних каналов передачи отзывов, на которые невозможно ответить немедленно, и отдельных баз данных для хранения чувствительных отзывов, которые затем обрабатываются сотрудниками PGI. Все отзывы анализируются и заносятся в базу данных, которую также может видеть общественность. Отчеты об обратной связи распространяются внутри организации и обсуждаются на координационных совещаниях, а последующие обсуждения проводятся на встречах с населением и в фокус-группах. Ознакомьтесь с [полным текстом исследования](#), включая инструменты и извлеченные уроки.

Выслушивание мнений местного населения для улучшения мер реагирования на лихорадку Эбола в Демократической Республике Конго (DRC)

Красный Крест ДР Конго и МФОККиКП при поддержке Центров по контролю заболеваний США создали систему для систематического сбора, анализа и принятия мер по обратной связи с населением в связи с операцией по борьбе с лихорадкой Эбола в Восточном Конго. Во время посещения домов и встреч с населением волонтеры фиксировали опасения, слухи и вопросы на бумажных бланках. Данные обратной связи кодируются и анализируются на местном уровне и передаются местным комиссиям по информированию о рисках, возглавляемым местными правительствами, и руководителям мер реагирования на Эболу, а также региональным и глобальным партнерам для информирования о стратегических обсуждениях и решениях. К концу борьбы с Эболой более 800 волонтеров Красного Креста собрали более 1 миллиона отзывов. Данные обратной связи помогли операции Красного Креста реагировать на проблемы и предложения сообщества в режиме реального времени, что способствовало укреплению доверия и одобрению медицинских вмешательств. Например, полученные комментарии о потребности членов семьи в визуальном подтверждении того, что тело их близкого человека находится в мешке, заставили Красный Крест приобрести прозрачные мешки. Использование прозрачных мешков также помогло решить проблему слухов о том, что мешки были наполнены камнями или грязью, поскольку части тела были извлечены и проданы. Подробнее о механизме обратной связи в DRC см. статьи в журнале [Humanitarian Practice Network](#) и [Global Health Security journal](#).

Служба поддержки помогает в распределении предметов первой необходимости в Эфиопии

Эфиопский Красный Крест (ERCSC) при поддержке Канадского Красного Креста использовал меры реагирования на засуху, чтобы опробовать новые подходы к управлению обратной связью с населением. Национальное общество добавило в свои планы по распространению продукции пункт обратной связи. Члены сообщества были проинформированы о столе до начала распространения, а волонтеры были обучены тому, как собирать и отвечать на отзывы, вопросы и жалобы, а также как регистрировать их, чтобы впоследствии проанализировать. Также была внедрена система отслеживания вопросов во время ежемесячных выездов на места для мониторинга. Общая жалоба заключалась в том, что предоставляемая помощь была недостаточной, поэтому Эфиопский Красный Крест смог использовать эту обратную связь для обоснования увеличения суммы, предоставляемой каждому домохозяйству. Национальное общество также воспользовалось возможностью еще раз объяснить критерии отбора и ограничения в финансировании. [Читайте полный текст исследования.](#)

Во время оценки и обучения

10 Вовлечение сообщества в процесс оценивания

Члены сообщества должны быть ключевым источником информации при проведении оценки. Если операция не помогла им восстановиться, значит, она не сработала, независимо от того, сколько предметов помощи было роздано.

Как минимум, когда возможности, время и ресурсы ограничены

» Узнать мнение членов сообщества об операции

Опросите членов сообщества, удовлетворены ли они своевременностью, качеством и эффективностью предоставленной поддержки, тем, как она была оказана, и что можно улучшить для будущих операций. Включите эти вопросы в оценочное исследование или, если оценка не планируется, задайте их в ходе интервью с ключевыми информаторами, обсуждений в фокус-группах или встреч с населением.

Инструменты: 7 Инструмент M&E BCO 16 Руководство по FGD

» Делиться результатами оценки внутри организации

Делитесь результатами оценки с коллегами, чтобы другие могли извлечь пользу из полученных уроков и избежать повторения ошибок. Например, в рамках семинара по извлеченным урокам или путем рассылки результатов оценки коллегам по электронной почте.

Продвинутый уровень, когда есть больше возможностей, времени и ресурсов

» Привлечение сообществ к планированию оценки

Спросите представителей и членов сообщества о том, как лучше всего провести оценку. Подробнее об оценках с расширенным участием см. на стр. 69.

» Организовать оценку под руководством сообщества

Пусть сообщество само возглавит и проведет процесс оценки. Примеры инструментов оценки, основанных на широком участии см. на стр. 70.

» Обсудить результаты оценки с сообществами

Вернитесь в сообщества и обсудите с ними результаты оценок и дальнейшие шаги, например, на встречах или семинарах.

Инструмент: **19** Матрица методов коммуникации

.....

» Обсуждать и делиться результатами оценки с внешними партнерами

Делитесь результатами оценки с внешними партнерами, чтобы другие могли извлечь пользу из полученных уроков и избежать повторения ошибок.

.....

● Примеры из практики Движения

Оценка мер реагирования Кенийского Красного Креста на засуху уделяет большое внимание опыту сообществ

Кенийский Красный Крест (KRCS) использовал комплекс инструментов, включая опросы домохозяйств, обсуждения в фокус-группах, интервью с ключевыми информантами и наиболее значимые изменения, для оценки денежных переводов, предоставленных в рамках мер реагирования на засуху. В ходе оценки были проведены беседы с официальными, неофициальными и религиозными лидерами, мужчинами и женщинами, теми, кто получил поддержку, и теми, кто ее не получил, а также с другими ключевыми заинтересованными сторонами. В ходе оценки были затронуты следующие темы:

- Актуальность и соответствие денежных переводов реальным потребностям людей
- Эффективность мер реагирования, включая безопасность, были ли случаи злоупотреблений или коррупции, считают ли люди, что адресация была справедливой, знают ли люди о механизмах обратной связи и жалоб, какими каналами они пользовались и получили ли ответ.
- Эффективность реагирования, в том числе своевременность и достаточность ресурсов
- Воздействие на тех, кто получил поддержку, и тех, кто ее не получил, и анализ непреднамеренных негативных последствий.

Ключевым успехом был назван подход к определению целевых групп на основе сообществ, который все, включая тех, кто не прошел отбор, сочли справедливым и прозрачным. Механизм обратной связи также получил высокую оценку: 93% отметили, что получили ответ. В число областей, требующих улучшения, входило систематическое фиксирование отзывов, передаваемых через местных лидеров, и более четкое информирование о сроках окончания трансфертов. [Ознакомьтесь с оценкой, включая методологию.](#)

Судан, 2021 год. Общество Красного Полумесяца привлекает сообщества после наводнений через свою мобильную медицинскую клинику
© Анетт Селмер-Андресен / МФОККИКП



МОДУЛЬ 6

МЕХАНИЗМЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С СООБЩЕСТВОМ

Механизм обратной связи — это система для получения, анализа, реагирования и принятия мер в отношении обратной связи сообщества, включая жалобы, вопросы, просьбы, предложения, слухи или похвалу.

Создание и запуск механизма обратной связи с сообществом



Отзывы могут касаться услуг и поддержки, которые мы предоставляем, конкретной темы или вопроса, связанного с нашей работой (например, проблемы общественного здравоохранения), или поведения и поступков наших сотрудников и волонтеров. Сюда входят серьезные жалобы на сексуальную эксплуатацию и насилие (SEA) и коррупцию, а также чувствительные отзывы, связанные с насилием или проблемами защиты. Обратная связь может быть получена неформально в ходе бесед членов сообщества с сотрудниками и волонтерами или более официально через такие каналы, как телефонная горячая линия, стол приема жалоб или комитет сообщества. Самое главное — это то, что на обратную связь реагируют и принимают меры. Данные, собранные Ground Truth Solutions в 2018 году в 6 странах, показали, что менее 50% тех, кто предоставил предложения или жалобы, получили ответ (см. стр. 15).

Почему важны механизмы обратной связи?

- Они помогают нам улучшить воздействие нашей работы, выявляя области для улучшения, что в долгосрочной перспективе экономит нам средства и ресурсы.
- Данные механизмы позволяют нам контролировать нашу деятельность глазами сообщества
- Прислушиваться к отзывам и действовать в соответствии с ними необходимо для построения доверительных отношений с людьми
- Они действуют как система раннего предупреждения, помогая нам решать проблемы до того, как они разрастутся и будут угрожать реализации или безопасности и доступу наших команд.
- Они предоставляют сообществам возможность безопасно сообщать о случаях сексуальной эксплуатации и абьюза или коррупции со стороны наших сотрудников и волонтеров
- Они предоставляют добровольцам место, куда они могут обратиться с трудными вопросами или жалобами, на которые они не могут легко ответить
- Люди имеют право жаловаться, а мы обязаны их выслушать — это прописано в Кодексе поведения Движения, Принципах и правилах гуманитарной деятельности и резолюции о вовлечении и ответственности сообществ.

● Примеры из практики Движения

Сбор отзывов от перемещаемых мигрантов в рамках проекта AMiRA

Акция в поддержку мигрантов: Проект «Помощь на основе маршрутов» (AMiRA) предоставлял гуманитарную помощь, защиту и информацию через пункты обслуживания мигрантам, путешествующим через Буркина-Фасо, Гвинею, Мали, Нигер и Египет на пути в Европу. В рамках проекта Красный Крест Буркина-Фасо и Нигера при поддержке Британского, Датского и Испанского Красных Крестов и МФОККиКП создал трехступенчатый механизм обратной связи для сбора информации о восприятии и удовлетворенности мигрантов поддержкой, предоставляемой в пунктах обслуживания. Обратная связь собиралась с помощью опросника на выходе, как только человек покидал пункт обслуживания, а затем повторного опроса через несколько недель после выхода, чтобы зафиксировать любые изменения в восприятии. В заключение были проведены дискуссионные группы с мигрантами после выхода и анализа данных последующих опросов, чтобы углубить понимание выводов, обсудить решения и замкнуть цикл обратной связи. Вопросы включали специфические вопросы об актуальности и удовлетворенности пунктами обслуживания. Общие вопросы об их восприятии Красного Креста, в том числе, чувствовали ли они себя информированными о доступных услугах, уважительное отношение, уровень доверия к Красному Кресту, чувство устойчивости, предпочитаемые каналы связи и удобство использования механизма обратной связи. Наконец, в ходе последующих обсуждений также задавались открытые вопросы, чтобы лучше понять причины ответов людей. Механизм обратной связи был поддержан компанией Ground Truth Solutions, и было подготовлено [руководство](#), чтобы помочь другим воспроизвести подобный механизм проактивной обратной связи с людьми, находящимися в пути.

Типы механизмов обратной связи

Существует два основных способа сбора отзывов о сообществе. Через систему реагирования, когда люди обращаются к нам, если хотят с нами чем-либо поделиться (например, по телефону горячей линии), или проактивную систему, когда мы активно запрашиваем отзывы (например, обсуждения в фокус-группах). **И то, и другое важно, и лучшие механизмы обратной связи должны задействовать сочетание проактивных и реактивных методов.**



МЕХАНИЗМ РЕАКТИВНОЙ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Люди обращаются к нам, когда у них есть отзывы, которыми они хотят поделиться

- Телефон горячей линии
- Служба поддержки сообщества
- Система SMS
- Коробки для предложений

Что это?



ПРОАКТИВНЫЙ МЕХАНИЗМ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Мы активно запрашиваем обратную связь, задавая вопросы

- Обсуждения в фокус-группах
- Посещения на дому
- Опросы о восприятии или удовлетворенности
- Интервью с ключевыми информантами

Некоторые каналы могут быть реактивными и проактивными.
Например: волонтеры в сообществах, общественные комитеты, социальные сети

- Доступны, когда люди нуждаются в системе
- Можно получить обратную связь по любому вопросу

За

- Можно собирать отзывы по конкретным темам
- Некоторые люди/представители определенных культур могут чувствовать себя некомфортно, когда высказывают мнение без просьбы о нем

- Отзывы могут быть о чем угодно и не по теме, которая нас интересует
- Если люди не пользуются системой, мы не получаем обратной связи.
- Нуждается в рекламе

Против

- Задавая конкретные вопросы, мы можем упустить обратную связь по другим темам
- Люди могут не иметь возможности сообщать о проблемах, когда им это необходимо

- Если национальное общество хочет иметь постоянный механизм обратной связи
- Если людям необходимо иметь возможность быстро связаться с национальным обществом с проблемами, например, при оказании денежной помощи

Если

- Для сбора и отслеживания восприятия конкретной темы, например, при эпидемии
- Когда невозможно создать более формальный механизм

Примеры

См. тематические исследования Багамских островов и Эфиопии (стр. 99), Бурунди, Кении и Ливана (стр. 112) и Перу (стр. 113).

Примеры

Италия (стр. 68), DRC (стр. 99) и проект AMiRA (стр. 104)

ЧТО ТАКОЕ ЧУВСТВИТЕЛЬНЫЕ ИЛИ СЕРЬЕЗНЫЕ ОТЗЫВЫ И ЖАЛОБЫ?

- **Чувствительная обратная связь** — это любая полученная обратная связь о насилии, конфликтах или проблемах защиты в сообществе, включая сексуальное и гендерное насилие, защиту детей или коррупцию со стороны членов сообщества или лидеров.
- **Серьезные жалобы** — это жалобы конкретно на поведение сотрудников и волонтеров Красного Креста и Красного Полумесяца, включающие жалобы на следующие явления:
 - **Сексуальная эксплуатация и насилие (SEA):** сотрудники или волонтеры требуют секса или сексуальных услуг в обмен на деньги, работу, товары или услуги, секс с детьми (>18 лет), оплату сексуальных услуг или фактическое или угрожающее физическое вторжение сексуального характера, будь то насильно или в неравных или принудительных условиях
 - **Коррупция:** сотрудники или волонтеры воруют средства, предоставляют работу или помощь родственникам и друзьям или подкупают членов сообщества в обмен на помощь или поддержку
 - Любое другое серьезное **нарушение нашего кодекса поведения.**

С таким типом обратной связи необходимо обращаться деликатно, осторожно и конфиденциально, чтобы не подвергать человека, поделившегося обратной связью, риску дальнейшего вреда или мести. Возможно, управление им будет отличаться от других видов обратной связи, с отдельными каналами для отчетности и регистрации и специальным процессом передачи дел для обеспечения быстрого и конфиденциального рассмотрения случаев. Сотрудники, обладающие опытом в области защиты и предотвращения сексуальной эксплуатации и насилия, должны входить в состав команды, создающей механизм обратной связи. См. инструмент 15: Набор для обратной связи, руководство и набор инструментов по минимальным стандартам PGI в чрезвычайных ситуациях и руководство по PSEA для получения дополнительных рекомендаций.



Украина 2017 Общество Красного Креста Украины оказывает поддержку людям, пострадавшим от загазованности в здании @ Украинский Красный Крест

Шаги по созданию механизма обратной связи

В приведенном ниже руководстве изложены основные шаги по созданию действующего механизма обратной связи — для национального общества в целом, для программы или чрезвычайной операции. Более подробное руководство по выполнению каждого шага представлено в Инструменте 15: Комплект для обратной связи.

Инструмент 15: Комплект для обратной связи содержит руководство и инструменты, необходимые для систематического использования мнения сообщества для улучшения программ, операций и работы в целом. Он включает первые шаги по созданию базового механизма обратной связи, а также руководство по проведению опросов общественного мнения, анализу качественных комментариев, работе с чувствительными отзывами и обеспечению ответственного подхода ко всем отзывам.

1 Заручитесь одобрением и поддержкой руководства и персонала

Механизм обратной связи требует времени персонала, финансирования и обязательства вносить изменения на основе мнения сообщества, поэтому важно, чтобы все были на связи и понимали свою роль.

- Если руководство поддерживает механизм обратной связи, это является сильным сигналом для остальной части организации. Подчеркните преимущества механизма обратной связи и укажите, что сообщества будут иметь обратную связь даже при отсутствии механизма обратной связи, поэтому лучше иметь систему для позитивного управления обратной связью и использовать ее в качестве инструмента для совершенствования
- Обсудите механизм обратной связи на собраниях и семинарах, объясняя, зачем он нужен, и собирая информацию о том, как он должен работать.
- Заранее привлечите следующие ключевые команды:
 - **Персонал, задействованный в программах и операциях**, в частности имеет наилучшие возможности для распространения результатов обратной связи, чтобы их можно было легко понять и принять соответствующие меры
 - **Управление информацией** способствует управлению и визуализации данных обратной связи, чтобы их можно было использовать для отслеживания и принятия решений
 - **Персонал ИТ-отдела**, если необходимо специальное оборудование или технология
 - **Подразделение планирования, мониторинга, оценки и отчетности**, чтобы обеспечить включение данных обратной связи в мониторинг
 - Персонал **PGI** должен обеспечить безопасные и конфиденциальные процессы управления и передачи чувствительных отзывов и серьезных жалоб
 - **Сотрудники кадровых и юридических служб** для поддержки расследований по жалобам на SEA или мошенничество и коррупцию со стороны сотрудников или волонтеров.

2 Обсудите механизм обратной связи с сообществами

Очень важно привлекать сообщества к планированию механизма обратной связи, иначе вы рискуете создать нечто неработающее, что не вызывает доверия или не может быть использовано всеми группами сообщества.

- Спросите людей, чего они хотят от механизма обратной связи, какие способы предоставления обратной связи они предпочитают, как они хотели бы получать ответы и какие механизмы уже существуют в сообществе для решения проблем.
- Не все захотят делиться отзывами одинаково, поэтому обращайтесь к разным группам, включая мужчин, женщин, девочек и мальчиков, пожилых людей, людей с ограниченными возможностями и любые маргинализированные группы или группы риска.
- Осторожно обсудите с различными группами, как они могли бы чувствовать себя в безопасности и комфортно, делясь чувствительной обратной связью, связанной с сексуальной эксплуатацией, насилием или коррупцией. Дополнительные рекомендации см. в [руководстве PSEA](#), а также в политике и ресурсах по [защите детей](#).

Планируйте механизм обратной связи

Планируйте, как будет осуществляться сбор обратной связи, реагирование на нее, анализ, принятие мер и, при необходимости, передача информации, и что необходимо предусмотреть для успешного управления этим процессом.

» Сбор обратной связи

- Используйте каналы, предпочитаемые сообществом, но при этом учитывайте возможности национального общества, программы или операции в плане времени, финансирования и человеческих ресурсов.
- Начните с одного или двух каналов (в идеале один реактивный и один проактивный), проверьте, как они работают, и при необходимости постепенно наращивайте их количество.
- Варианты получения обратной связи включают справочные службы, телефонные горячие линии, волонтеров, обсуждения в фокус-группах, комитеты сообщества, собрания сообщества, социальные медиа и т. д.
- Продумайте, какие каналы доступны тем или иным группам населения и позволяют людям безопасно делиться чувствительными отзывами или серьезными жалобами.

» Реагирование на отзывы

- По возможности, на отзывы следует отвечать незамедлительно. Обучение и наличие руководства по часто задаваемым вопросам может помочь добровольцам ответить на распространенные вопросы
- Вопросы, на которые нельзя ответить сразу, следует регистрировать и отвечать на них позже — не придумывайте ответ.
- Время ответа зависит от контекста, но не должно превышать 2 недели. Чувствительные отзывы и серьезные жалобы необходимо передавать быстро и обрабатывать незамедлительно
- Если обратная связь не подлежит обработке, важно сказать людям об этом и объяснить, почему ничего нельзя сделать, иначе они потеряют доверие к механизму.
- Способ предоставления ответа зависит от предпочтений сообщества, типа обратной связи и возможностей национального общества. Например:
 - На конкретные вопросы или жалобы можно получить ответ непосредственно у человека, который их подал
 - Общие вопросы, поднимаемые многими людьми, на которые можно ответить публично через собрание сообщества или доску объявлений
 - Чувствительные отзывы или серьезные жалобы всегда должны рассматриваться конфиденциально, квалифицированным специалистом
- Принятие мер — лучший ответ, так как это показывает, что Национальное общество прислушалось. При этом расскажите людям, какие меры были приняты, чтобы укрепить доверие к механизму.

» Анализ обратной связи и действия на ее основе

- Все отзывы, независимо от того, как они были получены (например, лично через волонтеров или по телефону горячей линии), должны регистрироваться в одном и том же месте, чтобы их можно было регулярно анализировать на предмет тенденций. Например, консолидируйте все отзывы в базе данных, например, в Excel, где вы можете кодировать различные типы отзывов и отслеживать ответы и действия.
 - Чувствительные отзывы и серьезные жалобы должны храниться и обрабатываться отдельно
 - Обеспечьте безопасное хранение всех отзывов и соблюдение требований по защите данных
 - Ищите различия в зависимости от местоположения, возраста, пола и т. д.
 - Планируйте, как будут обсуждаться и приниматься меры в связи с обратной связью. Например, это может быть постоянным пунктом повестки дня на собраниях команды и руководства с достаточным временем для представления тенденций обратной связи и принятия решения о том, как действовать в соответствии с ними
 - Обратная связь с населением должна рассматриваться как часть мониторинга и анализироваться наряду с другими данными мониторинга
 - Регулярно делитесь информацией об обратной связи с населением в рамках национального общества, в том числе с волонтерами.
-

» Направления и защита интересов на основе обратной связи

- Планируйте, как передавать отзывы, которые выходят за рамки национального общества или касаются других учреждений или организаций. Например, путем обмена отзывами на внешних координационных совещаниях или составления схемы механизмов обратной связи или координационных центров других организаций
 - Планируйте, как чувствительные отзывы и серьезные жалобы будут передаваться и рассматриваться внутри организации. Это должно быть связано с соответствующими политиками, такими как предотвращение сексуальной эксплуатации и злоупотреблений, защита детей, мошенничество и коррупция, сообщения о неправомерных действиях и кодекс поведения
 - Людям, поделившимся чувствительными отзывами или серьезными жалобами, может потребоваться последующая поддержка, например, в плане психического здоровья и психосоциальной поддержки, медицинская помощь, юридическая или социальная помощь, поэтому совместно с коллегами из PGI проведите работу по составлению списка специализированных служб для направления к специалистам. Дополнительное руководство по этому вопросу см. в [инструментарии PGI](#) и [руководстве PSEA](#).
-

» Ресурсы планирования

- Убедитесь, что имеется достаточное количество персонала для успешного функционирования механизма обратной связи, включая обработчиков обратной связи, ввод и анализ данных. Сюда могут входить сотрудники и волонтеры, которые будут слышать отзывы в рамках своей работы в сообществах
- Определите необходимое оборудование и ресурсы, такие как ноутбуки, программное обеспечение, телефоны, тихие офисные помещения, транспорт, расходы на обучение и т. д.
- Убедитесь, что механизм обратной связи может быть реализован в рамках имеющихся ресурсов, а если нет, выступите за увеличение ресурсов или сокращение масштаба.
- Включите в состав команды по сбору отзывов мужчин и женщин
- Обеспечьте достаточное финансирование, по крайней мере, на первые 12 месяцев работы.

4

Обсудите механизм обратной связи с сообществами (еще раз)

Повторно посетите сообщества, чтобы убедиться, что планируемый механизм обратной связи соответствует ожиданиям людей и им будет удобно им пользоваться.

- Обсудите предложенный механизм обратной связи во время встреч с населением или обсуждений в фокус-группах и определите области, требующие совершенствования
 - Обсудите механизм обратной связи на встречах с волонтерами сообщества как еще один способ проверки любых потенциальных проблем.
-

5

Обучение персонала и волонтеров

Важно, чтобы каждый участник механизма обратной связи понимал, как он работает и какова его роль, чтобы работа была бесперебойной.

- Проинструктируйте всех сотрудников и волонтеров о том, как работает механизм обратной связи, чтобы они могли точно объяснить его сообществам. Устраните любые опасения или страхи сотрудников, что обратная связь будет использоваться для критики их работы, и подчеркните, что она является инструментом, помогающим организации совершенствоваться
 - Обучите всех, кто участвует в работе механизма обратной связи, тому, как он работает и какова их роль. Включите обучение «мягким» навыкам, таким как умение слушать и общаться, для тех, кто участвует в сборе обратной связи
 - Обучение по вопросам защиты и PSEA может помочь сотрудникам и волонтерам лучше распознавать и реагировать на чувствительные отзывы и серьезные жалобы.
-

Усиление потенциала волонтерских команд посредством обучения @ Украинский Красный Крест



6

Распространяйте информацию о механизме обратной связи

Сообщества должны знать о существовании механизма обратной связи и о том, как получить к нему доступ.

- Рекламируйте механизм обратной связи через каналы коммуникации, широко используемые сообществом, например, радио, социальные сети, общественные комитеты, плакаты, через волонтеров сообщества и т. д.
- Убедитесь, что сообщества понимают, что они имеют право на обратную связь, и что даже негативные отзывы приветствуются, поскольку они помогают Национальному обществу улучшить свои услуги
- Подчеркните, что в случае жалоб не будет никаких негативных последствий
- Управляйте ожиданиями, четко представляя, на какие виды обратной связи система может реагировать и сколько времени потребуется для ответа.
- Заверьте людей в том, что чувствительные отзывы и серьезные жалобы приветствуются и будут рассмотрены в условиях безопасности и конфиденциальности.

7

Проверьте, работает ли механизм обратной связи

Проводите регулярные проверки, чтобы убедиться, что механизм обратной связи работает, и люди по-прежнему чувствуют себя комфортно, используя его.

- Если количество полученных отзывов со временем уменьшается или другие виды мониторинга выявляют проблемы, которые не были подняты через механизм обратной связи, это может быть признаком того, что механизм работает не так хорошо, как должен.
- Ищите различия в количестве отзывов, полученных из разных мест или групп. Например, если от женщин поступает меньше отзывов, это может свидетельствовать о том, что им некомфортно работать с механизмом
- Обсудите с сообществами, устраивает ли их способ сбора отзывов, реагирования на них и принятия мер.
- Включите показатели для мониторинга эффективности механизма обратной связи
- Если не поступает чувствительных отзывов или серьезных жалоб, не думайте, что это означает, что их нет — еще раз обсудите этот вопрос с сообществами, чтобы убедиться, что они чувствуют себя в безопасности при обмене информацией такого рода.



● Примеры из практики Движения

Механизмы обратной связи в масштабах всего национального общества

Филиалы Красного Креста Бурунди создают механизмы обратной связи

После запуска стратегии вовлечения сообщества и ответственности Общество Красного Креста Бурунди начало создавать комитеты сообщества во всех отделениях для управления обратной связью и жалобами и участия в планировании деятельности отделения. Была проведена встреча с сотрудниками филиала и секретарями сообществ, чтобы заручиться их поддержкой комитетов по обратной связи с населением, обсудить, как они будут созданы и связаны с существующими структурами филиала, а также как будет документироваться и управляться обратная связь. Затем были проведены встречи с местными лидерами и лидерами волонтеров сообщества, чтобы обсудить цель комитетов обратной связи и обеспечить их поддержку. После этого была проведена встреча со всеми волонтерами и членами сообщества, на которой было решено избрать команду доверенных людей, которые станут отделом обратной связи и жалоб и будут управлять службой поддержки в сообществе. Затем они договорились о том, как назвать механизм обратной связи, и обсудили его роли, обязанности и мандат. [Читайте отчет.](#)

Опыт Кенийского Красного Креста по созданию национальной горячей линии

В ранее упомянутом [тематическом исследовании Кенийского Красного Креста](#) по институционализации вовлечения сообщества и ответственности также документируется процесс создания национальной горячей линии для отзывов и жалоб, включая основные проблемы и извлеченные уроки.

Развитие пилотного механизма обратной связи с национальным обществом

В 2014 году Ливанский Красный Крест (LRCS) в экспериментальном порядке запустил небольшую горячую линию для поддержки проекта помощи наличными и ваучерами (CVA) при поддержке Британского Красного Креста. Изначально он управлялся командой по ликвидации последствий стихийных бедствий, но вскоре был передан команде PMER, поскольку количество звонков возросло. В настоящее время этот механизм систематизирован и развернут для охвата большинства программ и операций Ливанского Красного Креста, а количество обращений растет с каждым годом. Наиболее распространенными звонками являются просьбы о помощи, вопросы, связанные с программой, запросы на информацию, положительные и отрицательные отзывы, а также относительно небольшое количество официальных жалоб. Ливанский Красный Крест рекламирует механизм обратной связи через различные каналы, включая SMS, во время мероприятий в сообществах, плакаты и листовки, а также через партнерские организации. Основные преимущества механизма обратной связи заключаются в том, что Ливанский Красный Крест теперь может гораздо быстрее реагировать на проблемы, такие как потерянные денежные карты или проблемы с ликвидностью у агентов. Сотрудники программы также сообщают, что информация, предоставляемая механизмом, чрезвычайно полезна для оценки и адаптации их услуг для лучшего удовлетворения потребностей людей. Некоторый успех механизма обратной связи объясняется тем, что он начинал с малого и постоянно совершенствовался и адаптировался на основе накопленного опыта. [Читайте полный текст отчета.](#)

Использование WhatsApp в Перу для ответов на вопросы и запросы COVID-19

Когда пандемия COVID-19 вынудила Перуанский Красный Крест (PRC) и МФОККиКП приостановить очную работу с венесуэльскими мигрантами, им пришлось искать новый дистанционный способ оказания помощи и реагирования на отзывы. Предыдущая оценка показала, что 78% венесуэльских мигрантов в Перу имеют доступ к мобильному телефону, а 99% используют WhatsApp и Facebook для получения информации. Так, была создана рабочая линия WhatsApp для ответов на вопросы или сомнения по поводу пандемии, предоставления информации о профилактике, а также выявления, мониторинга и устранения слухов или фальшивых новостей, связанных с COVID-19. Набор ключевых сообщений по профилактике и реагированию на COVID-19, а также лист с вопросами и ответами были подготовлены заранее для использования операторами линии WhatsApp. Изначально на линии работали два оператора по поддержке сообщества, но позже для помощи в решении некоторых вопросов был привлечен медицинский персонал. Также была создана группа WhatsApp для координации ответов операторами и разработаны инструкции по регистрации и отслеживанию ответов. С момента запуска линия оказалась очень популярной и теперь отвечает на гораздо более широкий спектр запросов, включая поддержку перуанского населения. Прочитайте [полный отчет](#), чтобы узнать, как была организована линия, получить доступ к извлеченным урокам и инструментам.



Колумбия, 2018 год. Два венесуэльских мигранта впервые позвонили своим семьям после того, как покинули Венесуэлу.
© Эрика Пиозрос

Непал, 2014 год. В средней школе Кабилаш действует программа Красного Креста, в рамках которой младшие члены Общества Красного Креста (JRCV) изучают вопросы готовности к стихийным бедствиям и порядок действий в чрезвычайных ситуациях. Дети построили подпорную стену, чтобы защитить свою школу от землетрясений и оползней, изучили основы оказания первой медицинской помощи и отработали процедуры эвакуации и других чрезвычайных ситуаций.
© Роб Фью / МФОККИКП



МОДУЛЬ 7

РАБОТА С МЕЖСЕКТОРАЛЬНЫМИ ОБЛАСТЯМИ

Защита, гендер и инклюзия

Как вовлечение сообщества и ответственность (BCO), так и PGI направлены на то, чтобы все программы Красного Креста и Красного Полумесяца и операции в чрезвычайных ситуациях были ориентированными на людей, инклюзивными, безопасными и заслуживали доверия. Хотя у них общая цель, BCO и PGI уделяют внимание разным аспектам качественного составления программ. В то время как BCO предлагает подходы и инструменты для того, чтобы голоса членов сообщества были однозначно услышаны и использованы для руководства нашей работой, PGI работает над тем, чтобы мы «не навредили» и чтобы никто не остался без внимания, не был брошен или не оказался в опасности. Поэтому для обеспечения высокого качества программ и операций, оказывающих длительное положительное воздействие на сообщества, необходимы подходы как BCO, так и PGI.

Что такое PGI?

Защита, гендер и инклюзия (PGI) описывает подход МФОККиКП к комплексному устранению причин, рисков и последствий насилия, дискриминации и отчуждения.

«Защита» и «включение» относятся к конкретным действиям, которые предпринимаются в интересах людей, подверженных риску. «Гендер и многообразие» относятся к множеству пересекающихся факторов, которые мы учитываем для эффективного проведения работы по защите и вовлечению.

Этот подход позволяет совместно рассматривать взаимосвязанные факторы, влияющие на риски и последствия насилия, дискриминации и отчуждения. В основе подхода PGI лежит анализ того, как каждый человек по-разному подвергается воздействию потрясений и кризисов, исходя из ранее существовавших властных отношений, структур и доступа к основным ресурсам, и как это приводит к различным уровням уязвимости, возможностей, рисков и подверженности насилию. Это в конечном итоге влияет на их доступ к помощи и защите, а также на их способность справляться с ситуацией и восстанавливаться.

Работа МФОККиКП по решению проблем PGI опирается на следующие четыре руководящих принципа: достоинство, доступность, участие и безопасность (DAPS), которые являются краеугольным камнем, на котором построены [«Минимальные стандарты МФОККиКП по защите, гендерным вопросам и инклюзии в чрезвычайных ситуациях»](#).

PGI включает в себя ряд специализированных услуг, которые должны предоставляться только лицами, имеющими соответствующую подготовку и технические навыки, включая интеграцию инвалидов, интеграцию сексуальных и гендерных меньшинств, гендерное равенство, борьбу с расизмом, защиту детей, профилактику и реагирование на сексуальное и гендерное насилие (SGBV), профилактику сексуальной эксплуатации и абьюза (PSEA) и торговлю людьми (TiP).

Описание BCO см. на стр. 11.



Сотрудничество между ВСО и PGI

Как ВСО может помочь PGI?

- При проведении анализа гендерных аспектов и разнообразия включать вопросы для лучшего понимания доверенных и предпочитаемых каналов и источников информации различными гендерными и возрастными группами в сообществе, включая то, как люди из разных групп будут чувствовать себя наиболее комфортно при обмене отзывами и жалобами
- Руководство и инструменты по подходам к планированию и управлению проектами на основе широкого участия для обеспечения того, чтобы сообщества могли играть активную и значимую роль в разработке, реализации и руководстве программами и мероприятиями PGI
- Руководство и инструменты по практической работе с общественными комитетами и представителями программ и обеспечению выполнения ими своей роли
- Инструменты и поддержка для создания механизмов обратной связи с населением для сбора отзывов об услугах PGI, а также чувствительных отзывов или серьезных жалоб
- Обучение сотрудников и волонтеров PGI подходам к вовлечению сообщества и ответственности
- Руководство и инструменты для мониторинга удовлетворенности сообщества и уровней вовлеченности и ответственности в рамках мероприятий и программ PGI.

Как PGI может помочь ВСО?

- Инструменты и руководство по проведению анализа гендерного равенства и многообразия (как часть контекстного анализа — см. стр. 46), целью которого является понимание того, каким образом пол, инвалидность, возраст, этническое происхождение, национальность или гражданство, язык, религиозные убеждения, политические взгляды, социальное происхождение, сексуальная ориентация, внешность и цвет кожи людей; влияет на уровень барьеров, с которыми они сталкиваются в своих попытках удовлетворить основные потребности, быть признанными и включенными в общество, а также получить безопасность от нанесения вреда
- Помогайте обеспечивать систематический сбор данных с разбивкой по полу, возрасту и ограниченными возможностями
- Руководство и поддержка в разработке и адаптации информации для лучшего охвата различных групп, например, детей, женщин и людей с ограниченными возможностями
- Руководство о том, как безопасно и без вреда взаимодействовать с сообществами по чувствительным темам, таким как гендерные роли, дискриминация маргинализированных групп или защита детей
- Руководство и поддержка для обеспечения того, чтобы чувствительные отзывы и жалобы, связанные с PSEA, защитой детей, жертвами насилия, включая SGBV и другие вопросы защиты, были связаны с внутренним механизмом защиты и путями перенаправления и правильно обрабатывались в соответствии с подходом, ориентированным на пострадавшего.

- Поддержка и методы решения проблем, связанных с активным и безопасным участием женщин, детей, пожилых людей, людей с ограниченными возможностями и других маргинализированных групп в разработке и руководстве программами и операциями — и чтобы мы не способствовали существующему неравенству и повышенным рискам защиты в сообществах посредством используемых нами подходов.

● Примеры совместной работы ВСО и PGI в рамках Движения

Борьба с SGBV в Кокс-Базаре (Бангладеш)

Когда в результате оценки выяснилось, что пандемия COVID-19 усугубляет SGBV (сексуальное и связанное с гендером насилие), детский труд и торговлю людьми в лагерях беженцев Кокс-Базар, команды ВСО и PGI Общества Красного Полумесяца Бангладеш (BDRCS) работали вместе, чтобы создать и распространить информацию о том, как предотвратить SGBV, торговлю людьми, о правильном воспитании детей во время пандемии, а также о бесплатных услугах и путях направления в лагерь. PGI проводила занятия в сообществе, а команда ВСО помогала распространять информацию через громкоговорители, информационные центры и посещение домохозяйств.

Поддержка команд по оказанию помощи для укрепления ВСО и PGI во время распределения помощи в Мозамбике

В рамках реагирования на циклон «Идай» сотрудники ВСО и PGI совместно работали над созданием комбинированного контрольного списка для распределения помощи. Контрольный список помог персоналу по оказанию помощи, предоставляя обзор на одной странице с практическими действиями, которые необходимо предпринять до, во время и после распределения, чтобы соответствовать минимальным стандартам ВСО и PGI.

Полезные инструменты PGI

- [PGI в двух словах](#)
- [Минимальные стандарты PGI](#)
- [Инструментарий PGI в чрезвычайных ситуациях](#)
- [Структура инклюзивного программирования](#)



Украина Волонтеры общаются с матерями и детьми во время мероприятий на свежем воздухе @ Украинский Красный Крест

Изменение поведения, информирование о рисках и вовлечение сообщества

Партисипативные подходы являются важной частью программ по изменению поведения в области здравоохранения, WASH и снижения риска бедствий, включая [eCBHFA](#), [борьбу с эпидемией для волонтеров \(ECV\)](#), [8 шагов для действий по пропаганде гигиены](#) и [Умное программирование и действия в сфере климата](#), а также ответы на чрезвычайные ситуации в области здравоохранения. Тем не менее, все программы и операции Красного Креста и Красного Полумесяца должны обеспечить выполнение минимальных действий для достижения эффективного вовлечения и ответственности сообщества, о которых говорится в четвертом (см. стр. 38) и пятом (см. стр. 74) модулях. Эти действия можно использовать как хорошее напоминание или инструмент для «перекрестной проверки» того, что уже делается, и выявления любых пробелов или областей, в которых можно усилить вовлечение сообщества. В данном модуле описываются некоторые наиболее распространенные способы использования инструментов и подходов к вовлечению сообщества и ответственности для повышения качества, воздействия и устойчивости программ по изменению поведения и противодействия эпидемиям, опираясь на уроки, полученные в рамках Движения.

Что такое изменение поведения?

Изменение поведения направлено на улучшение ситуации путем поддержки членов сообщества в принятии безопасных и здоровых моделей поведения. Например, путем предоставления людям возможности использовать долговечные противомоскитные сетки, обработанные инсектицидами, или мыть руки в определенное время. Однако изменение поведения — это не одноразовая акция: это процесс, который проходит несколько этапов. Этапы начинаются с изучения проблемы (1 = знание), позитивного мнения об изменении поведения для решения проблемы (2 = одобрение), формирования намерения изменить поведение (3 = намерение), включения нового поведения в свои привычки (4 = практика) и, наконец, продвижения этого поведения среди других (5 = пропаганда). Подробнее об этом см. в [Руководстве МФОККиКП по изменению поведения](#).

Что такое коммуникация о рисках и вовлечение сообщества?

Коммуникация рисков и вовлечение сообществ (RCCE) является ключевой частью общего реагирования здравоохранения на эпидемию и относится к процессам и подходам для систематического вовлечения и общения с людьми и сообществами с целью поощрения и создания условий для принятия ими здорового поведения и предотвращения распространения инфекционных заболеваний во время вспышки. К этому разделу относится следующее:

- Создание систематических механизмов обратной связи с сообществом для понимания убеждений, страхов, слухов, вопросов и предложений, циркулирующих в сообществах о болезни, и использование этого для информирования о мерах реагирования.
- Обмен своевременной, точной информацией об эпидемии через наиболее надежные каналы, чтобы поддержать людей в принятии практик, снижающих распространение инфекции, и уменьшить страх, стигму и панику путем борьбы со слухами и дезинформацией.
- Выявление и поддержка решений под руководством сообщества для предотвращения распространения инфекции и взятия вспышки под контроль, поскольку именно действия членов сообщества будут способствовать прекращению или поддержанию вспышки.

Коммуникация рисков и вовлечение сообществ помогает укрепить доверие к гуманитарным организациям, что особенно важно во время вспышки эпидемии, когда страх, дезинформация и слухи затрудняют людям определение того, какая информация является надежной и заслуживающей доверия. Это может привести к тому, что люди будут принимать неэффективные меры профилактики, что повышает риск заражения. Известно, что сообщества, которые не понимают или не принимают медицинские вмешательства, или воспринимают их как угрозу, также прибегают к насилию, как это было продемонстрировано во время вспышки лихорадки Эбола в Демократической Республике Конго (ДРК). Отсутствие доверия ограничивает участие сообщества, и люди могут не сотрудничать в мероприятиях, направленных на остановку распространения инфекции, таких как быстрое информирование и изоляция случаев заболевания.

ПОЧЕМУ ВОВЛЕЧЕНИЕ СООБЩЕСТВА ЯВЛЯЕТСЯ ВАЖНОЙ ЧАСТЬЮ ПРОЦЕССА ИЗМЕНЕНИЯ ПОВЕДЕНИЯ И КОММУНИКАЦИИ О РИСКАХ?

1. Мы не можем изменить поведение людей вместо них

Они должны быть активно вовлечены, понимать и поддерживать процесс.

2. Изменение поведения носит комплексный характер

Это редко бывает так просто — сказать людям, что делать, и они это делают.

3. Сообщество знает лучше

Сообщества лучше других знают, что необходимо для успешного поощрения более безопасной и здоровой практики и что может помешать этому.

4. Доверие — ключевой фактор

Если сообщества не доверяют нам, они не будут слушать, вносить вклад в программы или выполнять действия, необходимые для борьбы с эпидемией, и даже могут отреагировать враждебностью и насилием.

5. Мы должны слушать и действовать

Обратная связь крайне важна для понимания восприятия общества и адаптации наших программ и мер реагирования, чтобы оставаться актуальными и эффективными.



Украина Вовлечение сообществ. Высаживание цветов. Общество Красного Креста Украины тесно работает с сообществами, создавая объединенное общественное движение @ Украинский Красный Крест

Как вовлечение сообщества может поддержать программы изменения поведения и RCCE?

1. Получить более глубокое понимание сообщества за пределами конкретных моделей поведения

Включение вопросов из инструмента оценки вовлеченности и ответственности сообщества в оценки изменения поведения и реагирования на эпидемию. Например, вопросы, позволяющие понять, каким источникам информации доверяют и используют различные группы, как им удобнее всего предоставлять обратную связь, их восприятие Красного Креста и Красного Полумесяца или уровень социальной сплоченности между различными группами.

- Руководство по проведению оценок и контекстного анализа см. на стр. 40
- Используйте инструмент 13: BCO в оценках и Инструмент 16: Руководство по FGD

2. Сообщайте о целях программы — не только о поведении или рисках

Предоставление информации об организации и цели программы или мер реагирования является одним из ключевых элементов ответственности и повышает доверие между организацией и сообществами, которым она служит. Традиционно национальные общества очень хорошо умеют рассказывать о вопросах здравоохранения, гигиены и снижения рисков бедствий, но иногда забывают объяснить, кем является национальное общество, цели и сроки программы или операции, а также задержки, проблемы или изменения.

- Подробнее о прозрачной коммуникации см. стр. 61 и 93
- Используйте инструмент: 17 Инструмент для проведения собраний сообществ и Инструмент 19: Матрица методов коммуникации

3. Усиление участия сообществ и поддержка решений, принимаемых самими сообществами

Программы по изменению поведения уже являются глубоко партисипативными по своему подходу. Однако некоторые инструменты и контрольные списки из данного руководства могут помочь усилить участие на протяжении всего программного цикла. Например, через руководство по созданию сбалансированных и представительных комитетов сообществ, согласованию критериев отбора и адресации, а также обеспечению участия на протяжении всей реализации программы. Во время эпидемии очень важно работать с сообществами, чтобы найти местные практические решения для предотвращения распространения инфекции. Члены сообщества понимают уникальные проблемы, стоящие перед их сообществом, и то, как меры общественного здравоохранения, такие как физическое дистанцирование, системы наблюдения, такие как отслеживание контактов, и изоляция могут быть адаптированы для работы в их контексте.

- Руководство по участию в оценках см. на стр. 42
- Руководство по участию в планировании и проектировании см. на стр. 52
- Руководство по участию в обсуждении и установлению критериев отбора см. на стр. 89
- Руководство по участию в процессе реализации и мониторинга см. на стр. 64
- Руководство по участию в оценках см. на стр. 69
- Используйте инструмент 16: Руководство по FGD, Инструмент 17: Инструмент для проведения встреч с населением и Инструмент 18: Партисипативные подходы к критериям отбора
- См. [руководство по разработке решений под руководством сообществ для COVID-19](#)
- См. [руководство по содействию участию детей в ответных мерах на COVID-19](#).

4. Создание механизмов обратной связи с населением

Проактивные механизмы обратной связи помогают программам изменения поведения и противодействия эпидемиям отслеживать убеждения, страхи, слухи, вопросы и предложения сообщества как в отношении решаемой проблемы, так и в отношении организации. Выслушивание и принятие мер в соответствии с отзывами сообщества укрепляет доверие к вмешательству. Это также помогает усилить воздействие, поскольку информация и сообщения, передаваемые сообществам, могут регулярно обновляться с учетом последних проблем, представлений и слухов, циркулирующих в сообществе. Это включает поддержку волонтеров в проведении более содержательных дискуссий с членами сообщества и позволяет адаптировать информацию к конкретным потребностям или проблемам различных групп. Механизмы обратной связи с сообществом также могут помочь

фиксировать проблемы с оборудованием, таким как уборные, помещения для мытья рук или центры лечения, которые могут ограничивать возможности людей применять на практике более безопасные и здоровые модели поведения.

- Руководство по созданию механизма обратной связи см. на стр. 103
- Используйте инструмент 15: Комплект для обратной связи
- См. [пакет отзывов сообщества COVID-19](#)

5. Усиление усилий по социальной мобилизации с помощью средств массовой информации и цифровой коммуникации

Подходы к массовой коммуникации, такие как радио, телевидение и социальные сети, могут помочь расширить охват традиционной социальной мобилизации лицом к лицу, нацеливаясь на большое количество людей за короткое время. Примерами могут служить радиопередачи с экспертами, в которых слушатели могут задавать вопросы, мобильные кинотеатры с короткими фильмами, группы WhatsApp с экспертами, готовыми ответить на вопросы, или использование платформ социальных сетей, таких как Facebook или Twitter, для проведения кампаний.

- Используйте инструмент 19: Матрица методов коммуникации
- См. в [центре по работе с населением и вовлечению](#) пакеты тренингов по использованию радио, мобильного кинотеатра и социальных сетей
- См. [руководство COVID-19 по использованию социальных сетей для информирования о рисках](#).

6. Обучение персонала и волонтеров по вопросам вовлечения сообщества и ответственности

Все сотрудники и волонтеры должны обладать пониманием, знаниями и возможностями для конструктивного вовлечения сообществ в программы и деятельность. Учебные пакеты по вовлечению сообщества могут содержать полезные модули или мероприятия, которые могут быть использованы для дополнения учебных пакетов по здравоохранению, WASH и DRR. Например, двухдневный тренинг по взаимодействию с сообществом для филиалов включает модули по прозрачной коммуникации, подходам, основанным на участии, и механизмам обратной связи. Для мер реагирования на COVID-19 в Африке группы по здравоохранению и вовлечению сообществ и ответственности разработали совместный учебный пакет по ECV и RCCE, который был проведен среди сотрудников здравоохранения, вовлечения сообществ и ответственности, WASH и управления стихийными бедствиями.

- См. в [центре по вовлечению сообществ](#) ряд учебных пакетов для волонтеров, филиалов и руководителей программ на уровне CEA
- [Скачать учебный пакет COVID-19 ECV и RCCE](#)

РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ОШИБКИ ИЛИ ПРОБЛЕМЫ?

- Вовлечение сообщества и ответственность не должны приводить к разработке материалов и ключевых сообщений ИЕС (информационно-образовательной коммуникации) — они должны быть разработаны соответствующими техническими экспертами в области здравоохранения, WASH и снижения риска бедствий.
- Слишком большое внимание уделяется односторонним сообщениям как способу изменения поведения
- Обратная связь с общиной используется только для изменения того, что мы говорим (сообщения), а не того, что мы делаем (изменение программных мероприятий)
- Отсутствие координации деятельности по вовлечению сообществ, рост гражданской активности, пропаганде здорового образа жизни, гигиены и информированию о рисках приводит к дублированию, нерациональному использованию ресурсов и путанице в сообществах. Это также вызывает путаницу среди волонтеров, поскольку часто одних и тех же волонтеров просят выполнять все эти действия.
- Неясно, кто должен руководить какими мероприятиями в рамках программы или мер реагирования, но поскольку работы обычно всегда хватает на всех, это можно решить путем эффективной координации между секторами и командами и разработки общих планов работы
- Изобретать колесо, когда уже имеется множество отличных ресурсов, не следует — см. ниже список ссылок на полезные ресурсы по изменению поведения и RCCE в области здравоохранения, WASH и снижения риска бедствий.

ЧТО ТАКОЕ РЕШЕНИЯ ПОД РУКОВОДСТВОМ СООБЩЕСТВА И ПОЧЕМУ МЫ ДОЛЖНЫ ВЫЯВЛЯТЬ И ПОДДЕРЖИВАТЬ ИХ?

Уроки гуманитарных и медицинских кризисов, включая пандемию COVID-19 и вспышки Эболы в Западной Африке и ДРК, научили нас тому, что конструктивное и значимое взаимодействие с местными сообществами и доверенными лидерами необходимо для того, чтобы меры по профилактике заболеваний были адаптированы, приняты, хорошо поняты и успешны. Непрактичные или принудительные меры реагирования и отсутствие диалога с сообществами приводят к разочарованию, сопротивлению и несоблюдению требований, что усугубляет распространение инфекции.

Например, когда правительство Либерии ввело карантин в некоторых районах столицы Монровии во время вспышки лихорадки Эбола в Западной Африке, оно не консультировалось с сообществами. Когда люди не могли получить пищу, воду или медицинскую помощь, они покидали территорию, и карантин приходилось отменять. В других частях страны, где лидеры сообществ принимали активное участие, они помогали, вводя новые подзаконные акты и создавая рабочие группы, чтобы помочь остановить распространение вируса. Профилактические меры включали запрет на вход в общину незнакомых людей, запрет на ночлег в доме гостей и обязательный 21-дневный период карантина для тех, кто хочет переехать в общину, чтобы убедиться, что они здоровы. Были созданы общественные целевые группы для оповещения членов сообщества о случаях заболевания Эолой, обеспечения тех, кто находится в карантине и изоляции, пищей, водой и лекарствами, направления новых случаев заболевания в медицинские учреждения и выявления попыток скрыть болезнь или захоронения. Президент Эллен Джонсон-Серлиф пришла к выводу, что карантин был ошибкой, и заявила: «Теперь я знаю, что ответственность людей, участие сообщества лучше работает в подобных случаях. Я думаю, мы сделали вывод из этого опыта».

Примеры решений, принимаемых на уровне сообществ при поддержке национальных обществ Красного Креста и Красного Полумесяца в рамках мер реагирования на COVID-19, включают гранты, предоставленные Индонезийским Красным Крестом (PMI) группам действий на базе сообществ для осуществления мер по охране общественного здоровья с учетом конкретных потребностей их сообществ (см. стр. 96), обучение сообществ и предоставление им местных материалов для создания собственных станций для мытья рук, обучение рыночных ассоциаций проведению радиопередач и пропаганде безопасных методов, оказание поддержки общинам в изготовлении собственных защитных масок и работа с людьми, живущими в условиях высокой плотности населения, таких как лагеря и городские неформальные поселения, для поиска творческих решений проблемы физического отдаления и изоляции больных людей. Подробнее см. [руководство по COVID-19 «Решения на базе сообществ», примеры и запись вебинара](#).



Восточный Тимор, 2013 год. Волонтер Общества Красного Креста Агосту Душ Сантуш Риберио посещает членов своей общины в Битирае (Восточный Тимор), чтобы разъяснить им важность использования противомоскитных сеток. «Когда мы раздаем сетки, мы учим людей отдавать предпочтение беременным женщинам и детям», — говорит Агосту...© Виктор Лакен / МФОККиКП

Ресурсы и инструменты для вовлечения сообщества и изменения поведения, которые будут для вас полезны

Инструмент 21: Ресурсы по изменению поведения и RCCE-ресурсы содержат обзор и ссылки на некоторые из наиболее полезных и адаптируемых ресурсов по изменению поведения и RCCE, созданных в рамках Движения для программ и мер реагирования на эпидемии, такие как Эбола, COVID-19 и Зика. Этот инструмент включает в себя руководства по программам изменения поведения, примеры планов изменения поведения и RCCE, пакеты обучения, руководство по использованию таких инструментов, как радио и мобильные кинотеатры, руководства и шаблоны для проведения опросов по обратной связи и восприятию, а также методические указания по таким вопросам, как борьба с недоверием или нерешительностью в отношении вакцин.



Руанда, 2018 год. Волонтеры Общества Красного Креста Руанды установили мобильный кинотеатр в общине Руамагана. Кинотеатр информирует население о правилах гигиены, профилактике малярии и других вопросах, связанных со здоровьем. © Айя Купаринен

Волонтер на каждой улице в Ливии ведет борьбу против COVID-19

Когда ограничения на передвижение в рамках COVID-19 привели к ограничению доступа волонтеров Ливийского Красного Полумесяца (LRCS) к сообществам, отделение национального общества в Бенгази выступило с инициативой «Волонтер на каждой улице». Этот подход был направлен на привлечение членов местного сообщества для руководства социальной мобилизацией COVID-19 в их собственных районах. Были подготовлены руководство для волонтеров и видеоролик с информацией о COVID-19, мерах предосторожности, роли волонтера и навыках общения. Затем через социальные сети был запущен опрос, чтобы лучше понять восприятие и знания сообщества о вирусе. Собранная информация была использована для разработки руководства по часто задаваемым вопросам, основанного на основных убеждениях, слухах и пробелах в знаниях в сообществах. Кампания по набору волонтеров была запущена с помощью сообщений и видеороликов в социальных сетях, и после проведения теста на оценку 202 добровольца были набраны для предоставления информации о COVID-19 в своем районе или оказания удаленной поддержки в выполнении таких задач, как анализ, перевод, исследование и оформление материалов. Новые волонтеры прошли вводный инструктаж по Движению, были распределены в одну из 18 общественных команд по всему Бенгази и начали посещать двери в своем районе. Для координации и оказания постоянной поддержки командам волонтеров использовался Telegram. Поскольку волонтеров знали и доверяли им соседи, они эффективно боролись со слухами и дезинформацией и оказались бесценными в работе с уязвимыми членами сообщества, такими как пожилые люди или те, кто имеет ограниченный доступ к другим источникам информации, таким как телевидение или Интернет. Один из членов сообщества прокомментировал: «Вначале вокруг вируса ходило слишком много слухов, из-за чего я чувствовала себя потерянной в отношении борьбы с ним, но после визита волонтеров я поняла суть вируса и почувствовала себя более комфортно в плане его профилактики». В настоящее время этот подход внедряется в Ливии и Египте и рассматривается в качестве метода, помогающего решать другие проблемы здравоохранения в обществе. Читайте [полный текст исследования](#).

Использование инновационных подходов для изменения поведения и RCSE: Чат-боты, мобильные кинотеатры, мобильные радиостанции и радиочаты

Национальные общества по всему миру используют различные подходы для вовлечения сообществ в обсуждение вопросов здравоохранения, WASH и DRR. Чтобы удовлетворить общественный спрос на информацию о COVID-19, Красный Полумесяц Казахстана запустил чат-бот, который мог автоматически отвечать на вопросы людей через социальные сети, направлять их в нужную службу или пересылать комментарий кому-либо из сотрудников национального общества по электронной почте. Чат-бот был создан после опроса, который показал, что социальные сети и телевидение являются одними из самых надежных источников информации в стране. В настоящее время чат-бот используется не только для обмена информацией о COVID-19, но и о том, как подать заявление на получение социальной помощи и контактную информацию о филиалах. Отзывы об использовании чат-бота помогают Красному Полумесяцу Казахстана понять, какая информация больше всего нужна людям. Читайте [полный текст отчета](#). В Руанде Национальное общество использует мобильные кинотеатры и радиопередачи для вовлечения сообществ в обсуждение вопросов здравоохранения, WASH и DRR, включая пандемию COVID-19. Мобильные киносеансы включают демонстрации, вопросы и ответы с участием местного населения и местных экспертов, а также короткие анимационные фильмы на различные темы, в то время как мобильное радио имеет заранее записанные передачи, воспроизводимые через динамики на заднем сиденье мотоцикла, который может перемещаться из деревни в деревню. Национальное общество также транслирует ежемесячные радиопередачи через несколько своих филиалов. Один мужчина, посетивший передвижной кинотеатр, прокомментировал: «В прошлый раз, когда я приходил в передвижной кинотеатр, я узнала о болезнях, передающихся через воду, о том, как они распространяются и как их предотвратить. Я узнал ряд вещей, которые могу применить на практике. Например, как хорошо мыть посуду и давать ей высохнуть перед использованием, как хорошо мыть продукты перед приготовлением, также я узнал о важности эффективного мытья рук. Поэтому я изменил свое поведение, основываясь на тех вещах, которые я узнал». Читайте [полный текст отчета](#). Смотрите другие тематические исследования и шаблоны по [радио](#) и [мобильному кинотеатру](#) в центре вовлечения сообщества.

Важность первого построения доверия в Индонезии

С 2018 года Индонезийский Красный Крест (PMI) при поддержке МФОККиКП помогает общинам подготовиться к распространению заболеваний и предотвратить их распространение в рамках программы по обеспечению готовности сообществ к эпидемиям и пандемиям (СРЗ). Это включает в себя создание системы эпиднадзора на уровне сообществ (СBS) для поддержки раннего выявления и принятия своевременных мер в случае потенциальных вспышек заболеваний. PMI использовала шесть месяцев между внедрением двух учебных пакетов, которые включали модуль по вовлечению сообщества, для укрепления отношений с местными властями и сообществами, установления доверия и проведения мероприятий по санитарному просвещению и пропаганде здоровья. Такой поэтапный подход способствовал более плавному созданию CBS с более широким охватом и лучшими результатами, поскольку заинтересованные стороны были вовлечены и привержены программе, а сообщества уже получали выгоды и рассматривали волонтеров Красного Креста как ценный источник медицинской информации. В результате сообщества были более мотивированы информировать волонтеров о серьезных заболеваниях, а волонтеры были более искусны в уведомлении местных органов здравоохранения о сигналах тревоги CBS. Читайте [полный текст отчета](#).

Партисипативные подходы к решению проблем управления отходами в Шри-Ланке

Красный Крест Шри-Ланки (SLRCS) использовал десятиэтапный подход, называемый «помощь в изменении поведения» (ABC), для решения проблемы менструальных отходов в одной из школ. Во время контрольного посещения волонтеры Красного Креста Шри-Ланки заметили большие кучи мусора в школе и рядом с ней, среди которых были использованные гигиенические прокладки. Следуя подходу ABC, Красный Крест Шри-Ланки сначала попытался понять, почему существует проблема, проведя групповые обсуждения с заинтересованными лицами сообщества, такими как учителя мужского и женского пола, родители и школьницы. Они обнаружили, что когда контейнеры в женских туалетах переполняются гигиеническими прокладками, мужчины-уборщики не хотят их обрабатывать, и отходы скапливаются вокруг школы. Для решения трех ключевых проблем был использован процесс проектирования, ориентированный на пользователя: 1) Как сжигать менструальные отходы, 2) Как предотвратить обращение мужчин с гигиеническими прокладками, 3) Как обеспечить конфиденциальность девочек. Решением стала печь для сжигания мусора, установленная рядом с женским туалетом, где девушки могли уединиться и сдать прокладки, а мужчины-уборщики сжигали отходы, не перемещая их. Была проведена третья консультация с родителями и сотрудниками школы, чтобы решить, кто и что будет делать, при этом родители-мужчины согласились помочь в строительстве и установке. Этот процесс постоянно совершенствуется, и после его успешного завершения аналогичный подход был принят другими школами в этом районе. Читайте [полный текст исследования](#).

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Инструментарий ВСО

№	ИНСТРУМЕНТ ВСО	ЦЕЛЬ
1	Брифинг ВСО для высшего руководства	Краткая PPT-сессия для высшего руководства, объясняющая, что такое ВСО, и какие преимущества она может иметь для репутации организации, финансирования и партнерства, эффективности, качества и финансовой устойчивости.
2	Шаблон политики ВСО	Шаблон, который поможет вам разработать политику ВСО, с указаниями о том, что должно быть включено в каждый раздел, и некоторым содержанием, которое поможет вам начать работу. Политика ВСО определяет обязательства организации, а также роли и обязанности различных отделов.
3	Семинар по самооценке и планированию ВСО	Этот инструмент содержит заметки для фасилитаторов, рабочие листы и слайды PowerPoint для проведения однодневного семинара по самооценке и планированию ВСО. Этот семинар может быть добавлен к трехдневному тренингу по ВСО с целью разработки четкого плана действий по укреплению ВСО на институциональном уровне и в рамках программ и операций национального общества.
4	Шаблон стратегии ВСО	Шаблон, который поможет вам разработать стратегию ВСО, с указаниями о том, что должно быть включено в каждый раздел, и некоторым содержанием, которое поможет вам начать работу. Стратегия определяет, как организация будет укреплять ВСО в ближайшие годы.
5	Образец рабочего плана ВСО	Шаблон, который поможет вам разработать годовой план работы ВСО, включая логическую схему и план мероприятий, с примерами итогов, результатов, мероприятий, показателей и сроков.
6	Инструмент бюджетирования ВСО	Шаблон бюджета ВСО с указаниями о том, что должно быть включено и как рассчитать расходы.
7	Инструмент M&E ВСО	Комплексный инструмент M&E для ВСО, включающий показатели, вопросы, средства проверки и предлагаемые цели для мониторинга ВСО на институциональном уровне и в рамках программ и чрезвычайных операций. Каждая вкладка включает приоритетные показатели, а при необходимости — более широкий выбор вариантов. Также имеется вкладка с показателями для МФОККиКП, МККК и партнерских национальных обществ для мониторинга уровня СЕА в их собственной организации, качества поддержки СЕА, предоставляемой национальным обществам, и глобальных показателей для оценки прогресса в отношении минимальных обязательств по СЕА. Также имеется вкладка с вопросами и вариантами ответов для базовых исследований и оценок.
8	Должностные инструкции ВСО	Включает примеры обязанностей ВСО, которые могут быть добавлены в должностные инструкции, образцы должностных инструкций для ВСО, компетенции ВСО и профили ролей ВСО.
9	Инструктаж по ВСО для новых сотрудников и волонтеров	Шаблон инструктивного документа, который можно давать новым сотрудникам, рассказывающий о том, что такое ВСО, минимальных обязательствах и действиях, деятельности ВСО и контактах в стране или регионе, а также о том, где люди могут получить дополнительную информацию и ресурсы.
10	Инструктаж по Кодексу поведения	Инструктаж для новых сотрудников и волонтеров о Кодексе поведения и о том, что это означает для их поведения в сообществах, включая обзор политики по защите, такой как предотвращение сексуальной эксплуатации и насилия, защита детей и т. д.
11	Контрольный перечень ВСО для планов	Простой контрольный список для руководителей программ, секторов, руководителей отделов и сотрудников PMER, который можно использовать для оценки того, достаточно ли в план программы включено ВСО.

№	ИНСТРУМЕНТ BCO	ЦЕЛЬ
12	Шаблон анализа случаев из практики BCO	Шаблон и руководство по написанию тематического исследования BCO для документирования реализованных подходов или мероприятий BCO, их влияния и любых извлеченных уроков.
13	BCO в инструментах оценки	Описание типа данных, которые должны быть собраны для BCO во время оценки, включая методы сбора, приоритетные вопросы для включения в опросы по оценке, советы по сбору данных и источники вторичных данных. В документе также указано, какие данные необходимо собирать на каждом этапе реагирования на чрезвычайную ситуацию, и даны рекомендации по анализу данных о вовлечении сообщества с использованием системы анализа МФОККИКП.
14	Лист вопросов и ответов для волонтеров	Простой листок с ответами на часто задаваемые вопросы, который можно раздать волонтерам, чтобы помочь им точно отвечать на вопросы членов сообщества.
15	Комплект для обратной связи	Предоставляет руководство и инструменты, необходимые для систематического использования обратной связи с сообществом для улучшения программ, операций и работы в более широком смысле. Он включает первые шаги по созданию базового механизма обратной связи, а также руководство по проведению опросов общественного мнения, анализу качественных комментариев, работе с чувствительными отзывами и обеспечению ответственного подхода ко всем отзывам.
16	Руководство по FGD	Руководство по проведению эффективного обсуждения в фокус-группе, включая организацию, роли и обязанности, а также вопросы, которые необходимо задать, чтобы помочь спланировать и контролировать подходы к вовлечению сообщества.
17	Инструмент для проведения собраний сообщества	Руководство по проведению эффективного собрания сообщества, включая организацию, документирование вопросов и отзывов, а также возможные проблемы и способы их решения.
18	Партисипативные подходы к критериям отбора	Практическое руководство по различным подходам и методам участия для согласования критериев отбора с сообществом и определения тех, кто должен получить поддержку, включая соображения «не навреди».
19	Матрица каналов связи	Описывает преимущества и недостатки различных каналов коммуникации, включая то, какие каналы лучше всего подходят для того или иного вида деятельности, и советы по их использованию.
20	Руководство по стратегии выхода	Руководство по вовлечению сообществ в планирование закрытия программ, включая обеспечение того, чтобы они были хорошо информированы, могли участвовать в принятии решений о том, что будет дальше, и имели возможность предоставить обратную связь или задать вопросы.
21	Изменение поведения и ресурсы RCCE	Предоставляет обзор и ссылки на ресурсы по изменению поведения и RCCE, подготовленные в рамках Движения для программ и мер реагирования на эпидемии, такие как Эбола, COVID-19 и Зика. Сюда входят руководства по программам изменения поведения, примеры планов по изменению поведения и RCCE, пакеты тренингов, руководство по использованию таких инструментов, как радио и мобильный кинотеатр, руководства и шаблоны для проведения опросов по обратной связи и восприятию, а также методические указания по таким вопросам, как борьба с недоверием или нерешительностью в отношении вакцин.
22	Разработка плана действий на случай чрезвычайной ситуации в BCO	Руководство и шаблон для подготовки стратегии и рабочего плана BCO для операций по реагированию на чрезвычайные ситуации. Данные из этого плана могут быть использованы в общем плане действий по ликвидации последствий чрезвычайной ситуации.
23	SOP для BCO в чрезвычайных ситуациях	Обзор основных задач и обязанностей сотрудников и делегатов BCO, работающих в чрезвычайных операциях, включая сроки выполнения действий и ответственных лиц.
24	Контрольные списки BCO для секторов и ролей (при реагировании на чрезвычайные ситуации)	Руководство по практическим действиям, которые должны предпринять сотрудники различных секторов, чтобы обеспечить хороший уровень вовлеченности на различных этапах реагирования на чрезвычайную ситуацию. Эти контрольные списки помогают выявить любые пробелы или области, в которых можно усилить вовлечение сообщества.
25	Инструктаж для персонала по BCO в чрезвычайных ситуациях	Брифинг по BCO для сотрудников, участвующих в операции по реагированию на чрезвычайные ситуации, включая вопрос о том, почему нам необходимо взаимодействовать с сообществами во время чрезвычайной ситуации, а также о роли и обязанностях всех сотрудников в укреплении BCO во время реагирования.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Учебные курсы по вовлечению сообщества и ответственности

Все учебные материалы можно скачать через сайт www.communityengagementhub.org.

УЧЕБНЫЙ КУРС	ЦЕЛЬ	ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ	ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ОБУЧЕНИЯ	ИМЕЮЩИЕСЯ РЕСУРСЫ
Трехдневная учебная программа ВСО	Для национальных обществ, сотрудников МФОККиКП, МККК и партнерских национальных обществ, которые хотят укрепить ВСО в рамках своих программ, операций и институциональных методов работы. Содержание: Цель и преимущества ВСО Как интегрировать ВСО в программный цикл ВСО в чрезвычайных операциях Институционализация ВСО	Лица, ответственные за планирование и управление программой и операциями. Например, старшее руководство, руководители секторов, менеджеры программ, менеджеры по реагированию на стихийные бедствия, PMER, PGI, менеджеры по организационному развитию, руководители филиалов.	Три дня. Возможность для высшего руководства присоединиться к первой полудневной сессии по введению в ВСО. Четвертый день может быть добавлен для проведения семинара по самооценке и планированию.	<u>Трехдневный пакет тренингов ВСО на английском, французском и арабском языках.</u> Включает руководство по обучению, PowerPoint с записями докладчика; групповые упражнения; примечания ведущего; выбор сценарных примеров. Инструмент ВСО 3: Семинар по самооценке и планированию включает заметки для ведущего, рабочие листы и слайды PowerPoint для проведения однодневного семинара по самооценке и планированию ВСО.
Обучение сотрудников и волонтеров филиала по вовлечению в общественную деятельность	Оказывать поддержку сотрудникам и волонтерам филиала в повышении уровня вовлеченности населения в их работу. Содержание: Что такое вовлечение сообщества и почему оно имеет значение? Общение с сообществами Участие сообщества Отзывы и жалобы населения	Сотрудники и волонтеры филиала, ассистенты программ. Любой человек, участвующий в реализации программ и операций, но не занимающийся их планированием или управлением.	Два дня	<u>Обучение на уровне филиала по вовлечению сообщества доступно на английском, французском и арабском языках.</u>

УЧЕБНЫЙ КУРС	ЦЕЛЬ	ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ	ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ОБУЧЕНИЯ	ИМЕЮЩИЕСЯ РЕСУРСЫ
Учебные курсы по ВСО в чрезвычайных ситуациях	Охватывает основы, которые необходимо знать всем секторам для достижения эффективного уровня ВСО в рамках операции по реагированию на чрезвычайные ситуации. Содержание: Подходы ВСО и то, как они способствуют и поддерживают операции реагирования Минимальные действия по интеграции ВСО в операционную деятельность для каждого сектора Ресурсы и поддержка, доступные для поддержки ВСО в чрезвычайных ситуациях	Все сектора, участвующие в планировании и проведении операций по реагированию на чрезвычайные ситуации. Например, здравоохранение, управление стихийными бедствиями, WASH, жилье, помощь, продовольственная безопасность и средства к существованию, наличные деньги, MEAL, руководители филиалов.	Возможна однодневная или трехчасовая версия	Однодневные и трехчасовые учебные пакеты доступны на французском и английском языках. Включает PowerPoints с примечаниями докладчика; групповые упражнения; примечания ведущего; выбор сценарных примеров.
Часовой вводный курс ВСО	Базовое введение в ВСО, его роль в поддержке качественного программирования и минимальные действия для его интеграции в нашу работу.	Занятие по повышению осведомленности, предназначенное для сотрудников и старших волонтеров.	Один час	Презентация на английском, французском и арабском языках с примечаниями докладчика.
Брифинг ВСО для высшего руководства	Краткая PPT-сессия для высшего руководства, объясняющая, что такое ВСО, и какие преимущества она может иметь для репутации организации, финансирования и партнерства, эффективности, качества и финансовой устойчивости.	Старшее руководство в Движении, включая генеральных секретарей, директоров, руководителей секторов и отделов, а также советы и руководство	30-60 минут Скрытые слайды, которые могут быть включены в зависимости от наличия времени	Инструмент 1: Брифинг ВСО для высшего руководства включает PPT с конспектами докладчиков и руководство по подготовке и проведению сессии
Однодневный тренинг по развитию навыков общения и обратной связи	Оказание поддержки волонтерам сообщества в улучшении их навыков общения и решении сложных вопросов или ситуаций в сообществе. Содержание: Почему важно хорошо взаимодействовать с сообществами Основополагающие принципы и их применение в нашей работе с сообществами Коммуникативные навыки Реагирование на обратную связь с населением	Волонтеры, работающие с населением	Один день	Учебный пакет, содержащий PowerPoints, игры и заметки для ведущего на английском, французском и испанском языках.

УЧЕБНЫЙ КУРС	ЦЕЛЬ	ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ	ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ОБУЧЕНИЯ	ИМЕЮЩИЕСЯ РЕСУРСЫ
Обучение ВСО Surge	Курс ВСО Surge обучает и готовит потенциальных делегатов ВСО к участию в чрезвычайных операциях. Курс охватывает процедуры МФОККиКП при возникновении чрезвычайных ситуаций и то, как интегрировать ВСО в оценку и планирование чрезвычайных ситуаций, а также основные технические навыки ВСО, такие как прозрачная коммуникация, партисипативные подходы, механизмы обратной связи и информирование о рисках. Также освещаются такие метапредметные вопросы, как защита, гендер и инклюзия (PGI) и наращивание потенциала волонтеров.	Сотрудники Красного Креста и Красного Полумесяца, имеющие опыт вовлечения сообществ и ответственности, с акцентом на чрезвычайные ситуации	Восемь дней, с полным проживанием	Обучение проводится по всему миру командой ВСО. За дополнительной информацией обращайтесь по адресу CEA.Geneva@ifrc.org
Обучение в мобильном кинотеатре	Обучить участников планированию и проведению мобильного киносеанса в поддержку информирования о рисках и вовлечения сообщества или информирования о социальных и поведенческих изменениях.	Сотрудники и волонтеры национального общества в штаб-квартире и на уровне филиалов. Лица, участвующие в реализации программ в области здравоохранения, WASH и снижения риска бедствий.	Четыре дня	Учебный пакет с PowerPoints и упражнениями на английском и французском языках. Включает доставку живого мобильного кинотеатра в качестве практики.
Тренинг по созданию чат-шоу на радио	Обучение участников планированию и ведению радио-чата, обмену информацией с сообществами по широкому кругу вопросов и приему звонков и сообщений от слушателей.	Сотрудники и волонтеры национального общества в штаб-квартире и на уровне филиалов. Лица, участвующие в реализации программ в области здравоохранения, WASH и снижения риска бедствий.	Четыре дня	Учебный пакет с PowerPoints и упражнениями на английском и французском языках. Включает в себя проведение радиопередачи в прямом эфире в качестве практики.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Из Общих для Движения обязательств по вовлечению сообществ и ответственности

- **Ответственность** — Ответственность означает взаимную ответственность всех компонентов Движения за этическое и ответственное использование своих полномочий и ресурсов. Ответственность требует от них ставить интересы людей и сообществ, которым они служат, во главу угла при принятии решений. Ответственность гарантирует, что гуманитарные действия приведут к наилучшим возможным результатам и итогам для них, одновременно защищая и сохраняя их права и достоинство и повышая их устойчивость к ситуациям уязвимости и кризиса. Ответственность включает в себя права людей на равный доступ к помощи пропорционально их потребностям, приоритетам и предпочтениям, право на информацию, а также право на обратную связь и участие в принятии решений, которые их затрагивают.

Ответственность также включает в себя ответственность за соблюдение сотрудниками и волонтерами Движения всех юридических и этических обязательств. Они обязаны защищать и охранять целостность и достоинство тех, кому мы стремимся служить, предотвращать сексуальную эксплуатацию и злоупотребления, коррупцию и нецелевое использование ресурсов, а также принимать своевременные и надлежащие меры по исправлению ситуаций, которые ставят под угрозу принципиальную гуманитарную деятельность.

- **Вовлечение сообщества** — Вовлечение сообщества относится к способам совместной работы с людьми и сообществами. Она обеспечивает эффективность, инклюзивность, устойчивость и ответственность действий Красного Креста и Красного Полумесяца. Это позволяет Движению поддерживать и давать возможность людям и сообществам руководить и формировать позитивные, устойчивые изменения в их собственной жизни и на их собственных условиях. Вовлечение сообщества включает процессы систематического выслушивания, вовлечения и общения с людьми и сообществами. Это позволяет Движению:

- лучше понимать различные потребности, уязвимость и возможности людей, которым она оказывает поддержку
- собирать, реагировать на отзывы и информацию о своих приоритетах и предпочтениях и действовать в соответствии с ними
- предоставлять безопасные и равные возможности для активного участия в принятии решений, которые влияют на них.

Это также включает ответственность за прозрачное и доступное информирование о принципах и ценностях Движения, целях и задачах деятельности и пропаганды Движения, о том, чего они могут ожидать от нас, и о том, как люди и сообщества могут участвовать и вносить свой вклад в решение вопросов и решений, которые их затрагивают.

- **Защита** — Концепция защиты включает в себя: все действия, направленные на обеспечение полного соблюдения прав личности в соответствии с буквой и духом соответствующих законодательных актов, то есть право прав человека, международное гуманитарное право и право беженцев. Правозащитные и гуманитарные организации должны вести эту деятельность беспристрастно (не по признаку расы, национального или этнического происхождения, языка или пола).

ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ПРИНЦИПЫ МЕЖДУНАРОДНОГО ДВИЖЕНИЯ КРАСНОГО КРЕСТА И КРАСНОГО ПОЛУМЕСЯЦА

Гуманность

Международное движение Красного Креста и Красного Полумесяца, возникшее из желания оказывать помощь раненым на поле боя без какой-либо дискриминации, стремится в своем международном и национальном качестве предотвращать и облегчать человеческие страдания везде, где они могут проявиться. Его цель — защита жизни и здоровья и обеспечение уважения к человеку. Движение способствует взаимопониманию, дружбе, сотрудничеству и прочному миру между всеми народами.

Беспристрастность

В движении нет дискриминации по национальности, расе, религиозным убеждениям, классу или политическим взглядам. Оно стремится облегчить страдания людей, руководствуясь исключительно их потребностями, и отдает приоритет самым неотложным случаям беды.

Нейтральность

Для того чтобы пользоваться всеобщим доверием, Движение не может принимать чью-либо сторону в военных действиях или участвовать в спорах политического, расового, религиозного или идеологического характера.

Независимость

Движение является независимым. Национальные общества, являясь помощниками в гуманитарных службах своих правительств и подчиняясь законам своих стран, должны всегда сохранять свою автономию, чтобы иметь возможность в любое время действовать в соответствии с принципами Движения.

Волонтерство

Это добровольное движение помощи, ни в коей мере не вызванное желанием получить выгоду.

Единство

В одной стране может быть только одно общество Красного Креста или Красного Полумесяца. Оно должна быть открыта для всех. Общество должно осуществлять свою гуманитарную деятельность на всей своей территории.

Универсальность

Международное движение Красного Креста и Красного Полумесяца, в котором все общества имеют равный статус и разделяют равную ответственность и обязанности в оказании помощи друг другу, является всемирным.



Международная Федерация Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца (МФОКК и КП) — крупнейшая в мире гуманитарная сеть, объединяющая **192 национальных общества Красного Креста и Красного Полумесяца** и около **14 миллионов волонтеров**. Наши волонтеры присутствуют в сообществах до, во время и после кризиса или бедствия. Мы работаем в самых труднодоступных и сложных местах в мире, спасая жизни и отстаивая человеческое достоинство. Мы поддерживаем сообщества, чтобы они стали более сильными и устойчивыми местами, где люди могут жить безопасной и здоровой жизнью и иметь возможности для процветания.

