



РЪКОВОДСТВО НА МЕЖДУНАРОДНОТО ДВИЖЕНИЕ НА **ЧЕРВЕНИЯ КРЪСТ И ЧЕРВЕНИЯ** **ПОЛУМЕСЕЦ** ЗА АНГАЖИРАНЕ НА ОБЩНОСТТА И ОТЧЕТНОСТ


IFRC


ICRC

© Международна федерация на дружествата на Червения кръст и Червения полумесец (МФЧК/ЧП) и Международен комитет на Червения кръст (МКЧК), Женева, 2021 г.

Всяка част от настоящото издание може да бъде цитирана, копирана, превеждана на други езици или адаптирана към местните нужди без предварително разрешение от Международната федерация на Червения кръст и Червения полумесец, при условие че източникът е ясно обозначен.

Снимки на корицата: © МФЧК/ЧП

Свържете се с нас:

Заявките за издаване с търговска цел следва да бъдат адресирани до Секретариата на МФЧК/ЧП:

Адрес: Chemin des Crêts 17, Petit-Saconnex, 1209 Geneva, Switzerland;

Пощенски адрес: P.O. Box 303, 1211 Geneva 19, Switzerland

Т: +41 (0)22 730 42 22 | **Ф:** +41 (0)22 730 42 00 | **Ел. поща:** secretariat@ifrc.org | **W** [ifrc.org](https://www.ifrc.org)

БЛАГОДАРНОСТИ

На първо място искаме да изкажем най-дълбоката си признателност към всички служители и доброволци на Международното движение на Червения кръст и Червения полумесец, които работят с огромен ентузиазъм и отдаденост, за да помагат да подобряваме начина, по който работим отговорно с общностите от целия свят. Обогащането на този наръчник стана възможно единствено благодарение на ценните познания, добрите практики и иновациите, които прилагате в своите програми, в оперативните дейности и в самите Националните дружества. Благодарение на вашата упорита работа, ние направихме стъпка напред в промяната на системите, в които работим и този наръчник е израз на един нов импулс в тази насока. Поздравяваме всички вас, които убеждавахте екипите си в необходимостта да има механизъм за обратна връзка, които отстоявахте да бъде отделен бюджет за обучения на служителите по тази тема и които настоявахте, че трябва да бъде предвидено време за участие на общностите в процеса на планиране. Предстои ни обаче още работа. Движението ни повече от всякога се нуждае от застъпници за активното ангажиране на общностите и отчетност в работата ни!

Специални благодарности на всички, които въпреки изключително натовареното си ежедневие в условията на глобална пандемия, отделиха от времето си, за да прегледат множеството проекто-варианти на това ръководство. Вашият ценен принос беше от решаващо значение за оформянето и подобряването на съдържанието му.

Автор: Шарън Рийдър. Основни сътрудници: Александра Сикоте-Ловеск, Карълайн Остин, Дейвид Локерсио, Инду Непал, Ева Ерлах, Шели Есгера и Луиз Тейлър.

СЪДЪРЖАНИЕ

Благодарности	1
Предговор	4
Как да използвате това ръководство	7
Съкращения и акроними	8

МОДУЛ 1	
Въведение	11

Какво означава ангажиране на общността и отчетност?	11
Защо е необходимо да ангажираме общностите?	13
Колко успешно хуманитарните организации ангажират общностите?	14
Как бих могъл да помогна за повече ангажиране на общностите и за по-добра отчетност, от позицията, която заемам?	16
Отговорност към общностите в хуманитарния сектор	19
Ресурси за подкрепа на ангажирането на общностите и отчетността	19

МОДУЛ 2	
Ангажменти на Международното движение за ангажирането на общностите и отчетността	21

МОДУЛ 3	
Институционализиране на ангажирането на общността и отчетността в рамките на организацията	25

Какво е институционализиране?	25
Защо ангажирането на общността и отчетността трябва да бъдат институционализирани?	25
Минимум дейности и насоки за институционализиране на ангажирането на общността и отчетността	27
Създаване на благоприятна среда за ангажирането на общността и отчетността	37

МОДУЛ 4	
Ангажиране на общността и отчетност при програмите	39

Оценки на нуждите и анализ на средата	40
Планиране и изготвяне на проекти	50
Изпълнение и мониторинг	61
Оценка и извличане на опит от наученото	69

МОДУЛ 5	77
Ангажиране на общността при подпомагане в извънредни ситуации	
Кое помага и кое пречи за ангажирането на общностите при подпомагане в извънредни ситуации?	78
Готовност за ангажиране на общността	79
Как да ангажираме общностите по време на операции за подпомагане при извънредни ситуации	80
На всички етапи на подпомагане	81
По време на оценката на нуждите при извънредни ситуации	83
По време на планирането	87
По време на подпомагането	94
По време на оценката на ефективността и извличане на опит от наученото	101
МОДУЛ 6	104
Механизми за получаване на обратна връзка от общността	
Защо механизмите за обратна връзка са важни?	105
Видове механизми за обратна връзка	106
Стъпки за създаване на механизъм за обратна връзка	108
МОДУЛ 7	116
Работа в междусекторни области	
Закрила, равенство между половете и приобщаване	116
Поведенческа промяна, повишаване на информираността и ангажиране на общността	120
Приложение 1	129
Обучителен пакет за ангажиране на общността и отчетност	129
Приложение 2	132
Обучения за ангажиране на общността и отчетност	132
Приложение 3	136
Из "Ангажиментите на Международното движение за ангажиране на общностите и отчетност"	136
Полезни връзки	137

ПРЕДГОВОР

За да изградим доверие сред местните общности, ние трябва да разбираме и да действаме според информацията и обратната връзка, която получаваме от тях. Това не е избирателна дейност – трябва да правим това систематично и ефективно. Като Федерация от хора, които на място оказват помощ в извънредни ситуации, ние сме длъжни да гарантираме ангажиране на общностите, което да бъде основа за всичко, което правим.”

—Джаган Чапагайн, Генерален секретар на МФЧК/ЧП

“Пострадалите общности са не само истинските експерти по отношение на ситуацията, в която се намират, но са и първите, които оказват помощ и са основните двигатели на промяната. Гарантирането на приобщаващо участие на общностите на всички нива не е просто една добра идея, а задължение. Това означава да въвеждаме такава устойчива и системна практика, в която ние търсим общностите, вслушваме се, действаме и откликваме на техния глас и нужди. Международният комитет на Червения кръст е поел ангажимент да превърне това в реалност.”

— Робърт Мардини, Генерален директор на Международния комитет на Червения кръст

Представяме ви второто издание на Наръчника на Червения кръст и Червения полумесец “Ангажиране на общностите и отчетност”. Много неща са се променили към добро след публикуването на първия наръчник през 2016 г. През 2019 г. Съветът на делегатите официално прие Ангажиментите на Международното движение за ангажиране на общностите и отчетност, развива се и процъфтява динамична мрежа от специалисти в тази сфера и имаме все повече доказателства, че по-силната ни ангажираност към общностите подобрява качеството и ефективността на нашата работа. И не на последно място, при оказването на помощ при епидемиите от COVID-19 и ебола, доверието на общностите се оказа от решаващо значение за успеха на всички други дейности.

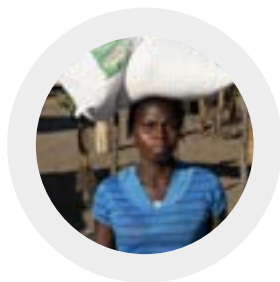
Въпреки това, все още съществуват множество пречки и предизвикателства пред институционализирането на такъв последователен подход, който да гарантира, че действително „поставяме хората на първо място“, предоставяйки им подкрепа, която отговаря на техните нужди, не подронва техния капацитет или достойнство и спомага за подобряване на тяхната устойчивост в дългосрочен план.

Целта на това преработено ръководство е да помогне на Международното движение да преодолее тези пречки и предизвикателства и да гарантира, че винаги ще ангажираме общностите по най-добрия начин и във всички свои дейности. Какво трябва да променим, за да постигнем това:

- да опростим процеса за ангажиране на общностите и отчетност, като се фокусираме върху една ясна цел, а именно - общностите да имат активна роля в разработването и управлението на програмите и оперативните дейности
- да намалим броя на базистните дейности за ангажиране на общността и отчетност, за да осигурим по-опростен и рационален подход за интегрирането им в нашите дейности

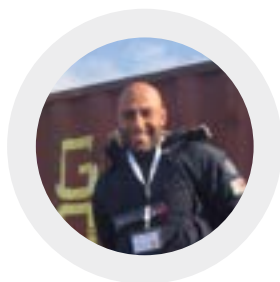
Данните, опитът и здравият разум ни показват, че когато наистина ангажираме общностите и те имат активна роля в разработването и управлението на програмите и оперативните дейности, ние постигаме по-добри и устойчиви резултати. Но за да не останете само с нашите думи, ето какво споделят нашите служители, доброволци, лидери и представители на общностите за ползите от доброто ангажиране на общността и отчетността:

Общностите



„Радваме се, че служителите на Червения кръст на Замбия дойдоха отново, за да ни дадат обратна връзка относно изпълнението на проектите; обикновено никой не се връща при нас след провеждането на някаква оценка. Вземат решения от своите офиси, без да се допитат до членовете на общността за това от какво всъщност имаме нужда. Ние най-добре можем да разкажем своята история и от какво действително имаме нужда или каква е реалната ситуация - тук на място, защото живеем в тази общност.“

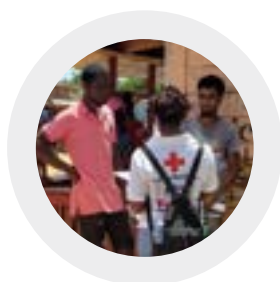
— Индуна, село Лиото, Замбия



„Всички тук живеем в голяма несигурност. Толкова е важно това, че организации като Червения кръст дават ясна и точна информация, това че те се вслушват в нуждите на общността и използват получената от тях обратна връзка.“

— Салех, доброволец на Червения кръст и пребиваващ в лагера за мигранти в Неа Кавала, Гърция.

Нашите служители и доброволци



„Установихме, че общностите много добре приемат хората, които отделят време, за да влязат в тях, да споделят информация и нещо повече, да дадат възможност на местните хора да задават въпроси, а също така и да се уверят, че информацията наистина е разбрана.“

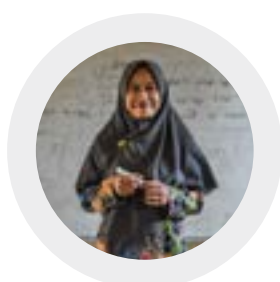
— Андреа Филипс, ръководител на проект, Червен кръст на Гвиана



„Морална отговорност на всеки участник в процеса на подпомагане е да включва хората, на които помага и да се увери, че го прави по подходящия за тях начин, а не обратното.“

— Ръководител на програма за основно подпомагане, Ливански Червен кръст

Ръководители



„Ангажирането на общностите и отчетността по време на операции за незабавно подпомагане ни помага да гарантираме, че предоставената от нас помощ задоволява най-неотложните нужди на засегнатите общности“

— Ритола Тасмая, Генерален секретар на Индонезийския Червен кръст.

Индонезия 2019 г. Всеки път, когато предоставя парична помощ и ваучери, Индонезийският Червен кръст информира общностите относно критериите за подбор и процеса на подпомагане. Тази информация се разпространява по различни начини, така че да бъде разбираема дори за хората с по-ниска грамотност.

© Fajar.dok / МФЧК/ЧП



КАК ДА ИЗПОЛЗВАТЕ ТОЗИ НАРЪЧНИК?

Този наръчник е написан за Националните дружества на Червения кръст и Червения полумесец, Международната федерация на Червения кръст и Червения полумесец, Международния комитет на Червения кръст и партньорските Национални дружества, които работят с тях. Той е подходящ за всеки, който иска да подобри начина, по който включва общностите в своята работа и може да бъде използван във всяка сфера. Ръководството дава насоки и техники за прилагане на по-систематичен и надежден подход за ангажиране на общностите и отчетност. То не е заместител на вече съществуващите добри практики, а целта му е по-скоро да помогне за преодоляване на съществуващи пропуски или слабости. Включени са множество казуси, които демонстрират добри практики (или поучителни истории) от цялото Международното движение. Практическите инструменти и обучителните пакети в помощ на това ръководство са предоставени като линкове.

Настоящият наръчник е организиран в седем модула, които могат да се използват и поотделно, според нуждите:

Модул 1: Въведението представлява кратък преглед на ангажирането на общностите и отчетността, как тази дейност подпомага работата на Червения кръст; различните роли и отговорности, както и основни тенденции в хуманитарния сектор.

Модул 2: Ангажименти на Международното Движение представя ангажиментите, приети на заседанието на Съвета на делегатите през 2019 г. за ангажиране на общностите и отчетността.

Модул 3: Институционализиране обяснява защо е важно ангажирането на общностите и отчетността да бъде интегрирана в политиките, процедурите и начина на работа, както и дава насоки и инструменти за постигането на институционализиране.

Модул 4: Интегриране в програмите очертава минималния обем от дейности за постигане на добро ниво на ангажиране на общностите в рамките на целия програмен цикъл, с насоки и инструменти за изпълнението на всяка дейност.

Модул 5: Ангажиране на общностите при извънредни ситуации описва как да се постигне добро ниво на ангажиране на общността, в спешни ситуации с по-малко време, а често и по-сложни.

Модул 6: Механизми за обратна връзка от общността представя подробни насоки за създаване на механизми за получаване на обратна връзка от общността в рамките на конкретна програма, операция или като част от процеса на институционализиране.

Модул 7: Работа в междусекторни области се фокусира върху взаимовръзките между ангажирането на общностите и отчетността с теми като закрила, равенство между половете и интеграция, поведенческа програма и повишаване на информираността, като също така обяснява как тези направления следва да работят в синхрон.

Обратна връзка за наръчника

Това е второто издание на Наръчника на Червения кръст Червения полумесец "Ангажиране на общността и отчетност". Той е преработен и актуализиран въз основа на опита и научените уроци от издаването на пилотния вариант през 2016 г. Този преработен вариант ще бъде тестван на терен през цялата 2021 г. и ще бъде прецизиран и завършен през 2022 г., затова Ви приканваме да споделите отзивите си за наръчника и как бихме могли да го направим по-полезен, практичен и лесен за употреба. Можете да изпращате отзивите си на CEA.Geneva@ifrc.org.



Всички инструменти в този наръчник са достъпни на: <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/>

СЪКРАЩЕНИЯ И АКРОНИМИ

AAP	Отговорност пред засегнатите лица или групи от населението
ACAPS	Независими специалисти в областта на анализа и оценката на хуманитарните нужди
ABC	Подпомагане на промяна в поведението
ALNAP	Мрежа за активно учене за отчетност и резултатност в хуманитарната дейност
ATM	Терминални устройства ATM (банкомати)
BOCA	Оценка на организационния капацитет на областна организация
CBS	Наблюдение в рамките на общността
CEA	Ангажиране на общностите и отчетност
CBAT	Общностни екипи за действие
CDAC	Мрежа за комуникация със засегнатите от бедствия общности
CHS	Базов хуманитарен стандарт
CP3	Програма за готовност за епидемии и пандемии в общността
CRC	Комисии за устойчивост на общностите
CVA	Финансово подпомагане в брой или под формата на ваучери
CWC	Комуникация с общностите
CWG	Работни групи в общността
C4D	Комуникация за развитие
DAPS	Достойнство, достъпност, участие и безопасност
DRR	Намаляване на риска при бедствия
eCBHFA	Базирана на доказателства здравна и първа помощ в общността
eVCA	Актуализирана оценка на уязвимостта и капацитета
ECV	Епидемичен контрол за доброволци
EcoSec	Икономическа сигурност (МКЧК)
FAO	Организация по прехрана и земеделие
FAQ	Често задавани въпроси
FGD	Обсъждания във фокус групи
HR	Човешки ресурси
HQ	Централен офис на организацията
IASC	Постоянен съвместен комитет на агенциите
IEC	Информация, образование и комуникация
ICRC	МКЧК Международен комитет на Червения кръст
IFRC	МФЧК/ЧП Международна федерация на Червения кръст и Червения полумесец
IM	Управление на информацията

IT	Информационни технологии
KAP	Знания, нагласи и практики
KII	Интервю с ключови фигури
KPI	Ключов показател за ефективност
M&E	Мониторинг и оценка
MHM	Управление на менструалната хигиена
Movement	Движение/Международното движение на Червения кръст и Червения полумесец
NS	Национално дружество
NGO	Неправителствена организация
NSD	Организационно развитие на Националното дружество
OCAC	Оценка на организационния капацитет и сертифициране
PASSA	Участнически подход за повишаване на осведомеността относно безопасното убежище
PDM	Мониторинг след хуманитарно подпомагане
PHAST	Участнически подход за промяна в поведението в областта на хигиената и санитарно-хигиенните условия
PMER	Планиране, мониторинг, оценка и отчитане
PGI	Закрила, равенство между половете и приобщаване (МФЧК/ЧП)
PRP	Програма за физическо възстановяване
PSEA	Предотвратяване на сексуалната експлоатация и насилие
Q&A	Въпроси и отговори
RCCE	Комуникация на риска и ангажиране на общността
RFL	Възстановяване на семейни връзки
SEA	Сексуална експлоатация и насилие
SDB	Безопасно и достойно погребение
SGBV	Сексуално насилие и насилие, основано на пола
SOPs	Стандартни оперативни процедури
TiP	Трафик на хора
UN	ООН Организация на обединените нации
UNOCHA	Служба на ООН за координация на хуманитарните въпроси
WASH	Подобряване на водоснабдяването, канализацията и насърчаване на хигиената
WHO	СЗО Световна здравна организация

Кения 2019 г.

В сътрудничество с държавните институции, Кенийският Червен кръст успява да насочи енергията на младите хора в борбата с различни епидемии. Сформират се училищни клубове, които дават възможност на членовете им да се превърнат в "шампиони" на своята общност, като предотвратяват, откриват и реагират на огнищата на болестите.

© Кори Бътлър / МФЧК/ЧП



МОДУЛ 1

ВЪВЕДЕНИЕ

Какво наричаме „ангажиране на общността и отчетност“?

Ангажирането на общността и отчетност е начин на работа, при който припознаваме и ценим всички членове на общността като равнопоставени партньори и чиито разнородни нужди, приоритети и предпочитания са в основата на всичко, което правим. Можем да постигнем това чрез ефективно участие на общността, открита и честна комуникация, както и чрез механизми за изслушване на получената обратна връзка и адаптиране на програмите и оперативните ни дейности въз основа на това. Данните, опитът и здравият разум ни показват, че когато наистина ангажираме общностите и те имат активна роля в разработването и управлението на програми и оперативни дейности, ние постигаме по-добри и устойчиви резултати.

Какво НЕ е ангажиране на общността и отчетност...

- **Нещо ново** – Червеният кръст/Червеният полумесец винаги е работил с общностите, но не винаги сме го правили по най-подходящия начин. Прилагането на по-систематичен подход би подобрило качеството и би предотвратило пропуските в процеса на ангажиране на общностите
- **Отделна програма или дейност** – ангажирането на общността е начин на мислене и работа, който трябва да бъде неразделна част от всичко, което правим
- **Може да се свърши от един човек** – отговорността и отчетността пред общностите не може да бъде възложена на един човек или отдел, в своята работа всички ние имаме отговорността и задължението да ангажираме общностите по най-добрия начин
- **Допълнителен ангажимент или просто формалност** – това е част от ключовите ни ангажименти и е от решаващо значение за качеството и ефекта от нашата работа



КАКВО Е ОБЩНОСТ?

В настоящото ръководство терминът „общност“ означава група от хора, засегнати от дейностите, програмите или оперативните дейности на организацията - включително тези, които получават подпомагане, както и тези, които не получават такова. Общността може да бъде дефинирана въз основа на географски или персонални характеристики, като възраст, пол или статус (напр. бременни жени).

Хората в общността не са еднакви. В рамките на общността и между самите общности има широк спектър от нужди, способности и рискове. Ето защо, когато в настоящия наръчник видите думата „общност“, тя се отнася до всички разнородни групи, които съставляват дадена общност, включително жени, мъже, момчета и момичета, възрастни хора, хора с увреждания, различни етнически групи, сексуални и полови малцинства и маргинализирани групи или групи в риск. Това включва и представители на общността, като например местни лидери, организации и институции.



Колумбия 2014 г. МКЧК и Колумбийският Червен кръст организират т.н. "образователни бригади" в няколко училища в града, където учениците се учат да живеят заедно, без насилие, в тази така несигурна среда.
© Дидие Револ / МКЧК

Защо е необходимо да ангажираме общностите?

1. За да разберем контекста и нуждите на общността

Трябва да въвличаме всички групи и хора в общността, за да разберем техните специфични нужди, предпочитания и среда. Ако смятаме, че знаем от какво се нуждаят хората или как функционира тяхната общност, рискуваме да сгрешим и да предоставим подкрепа, която не само да е безполезна, но дори може да се окаже зловредна. Например, поради изостряне на съществуващи разногласия или изключване на вече маргинализирани групи.

2. За да направим програмите и оперативните си дейности по-добри и ефективни

Никой не познава общността по-добре от хората, които живеят в нея. Когато в процеса на планиране и управление на програми и оперативни дейности черпим от това местно знание и експертен опит, има много по-голяма вероятност да постигнем успех и да предоставим нужната, навременна, подходяща и качествена подкрепа. Вслушвайки се в обратната връзка от общността, получаваме своевременно предупреждение, когато нещата не вървят добре и ценна информация как да се справяме по-добре.

3. За да изградим доверие, да получим достъп и да бъдем приети от общността

Откритата и честна комуникация, вслушването в това, което хората ни казват и предприемането на съответните действия показва уважение, което изгражда доверие. Ако ни нямат доверие, хората не биха разговаряли с нас, не биха използвали услугите ни, не биха повярвали на информацията, която споделяме или не биха допусkali свободно нашите доброволци и служители в своята общност. Когато липсва доверие, става трудно и дори невъзможно да помагаме на хората.

4. За да подобрим чувството на принадлежност към общността и нейната устойчивост

Хората, засегнати от кризисна ситуация, не са безпомощни. Те обикновено са първите, които оказват подкрепа и притежават знанията, уменията и капацитета, които да гарантират, че предоставената помощ е адекватна и устойчива. Когато разработваме и управляваме програми и оперативни дейности, партнирайки си с общностите, това засилва чувството на принадлежност и увереността на местните хора в своите сили. Ако не ги включваме, а се отнасяме с тях като пасивни получатели на помощ, това ще подрони усилията ни да подобрим устойчивостта на общността.

5. За да спазим ангажиментите, които сме поели

Съвместната работата с общностите е част от нашата същност. В Етичния кодекс на Международното движение на Червения кръст и Червения полумесец за хуманитарно подпомагане при бедствия ние поемаме ангажимента да въвличаме хората в управлението на хуманитарната помощ, да сме отговорни пред тези, на които се стремим да помогнем и да изграждаме капацитета на местно ниво. Принципите и правилата на Червения кръст и Червения полумесец за хуманитарно подпомагане предвиждат използването на открити и прозрачни механизми за комуникация и обратна връзка при реакцията ни в извънредни ситуации. През декември 2019 г., Съветът на делегатите одобри първия набор от „Ангажменти на Международното движение за ангажиране на общностите и отчетност“ (вж. стр. 21).

КАКВО СЕ КРИЕ ПОД НАЗВАНИЕТО?

Има множество понятия, които описват процеса на ангажиране на общностите и отчетността — като например, отговорност пред засегнатите лица или групи от населението (AAP), комуникация с бенефициентите, отговорност пред общностите (ATC), комуникация с общностите (CWC), а отскоро, в контекста на епидемичното и здравно подпомагане – Комуникация за рисковете и ангажиране на общността (RCCE). Въпреки че названието не е толкова важно, стига това за което се отнася, наистина да се прилага на практика, разнообразната терминология, която се използва от хуманитарните организации, понякога е объркваща. Затова имайте предвид, че всички тези термини по същество описват едно и също нещо - прозрачен и приобщаващ процес на работа с общностите, който подобрява качеството на програмите и оперативните дейности.

Доколко успешно хуманитарните организации ангажират общностите?

Данните в световен мащаб показват, че все още има значителни пропуски по отношение на начина, по който хуманитарните организации ангажират общностите, въпреки нарасналата информираност и поетите ангажименти за отговорност и отчетност. Данните от социологически проучвания на "Граунд Трут Сълюшънс", проведени сред близо 10 000 души в 10 държави, засегнати от бедствия и кризи, са следните:

Ангажиментите за отговорност и отчетност пред общностите не се прилагат на практика

“

“Все още сме много далеч от коренна промяна, при която **на засегнатите общности ще бъде дадена възможност да оказват стратегическо влияние** върху начина, по който се разработват и изпълняват програмите за хуманитарно подпомагане.”

Независим годишен доклад по Голямото споразумение за 2020 г.

“

“Участието и вслушването в **мнението на засегнатото от кризи население** при разработването на програми беше слабост през 2012 г. и 2015 г., и все още е такава през 2018 г.”

—Състояние на хуманитарната система, 2018 г.

“

“Обратната връзка се събира, но тя **няма особено влияние** върху разработването на програмите”

—Доклад за хуманитарната отговорност и отчетност, 2020 г.

Хуманитарната помощ, която получавате, отговаря ли на основните Ви потребности?



Хуманитарните организации информират ли достатъчно добре за своите планове и дейности?

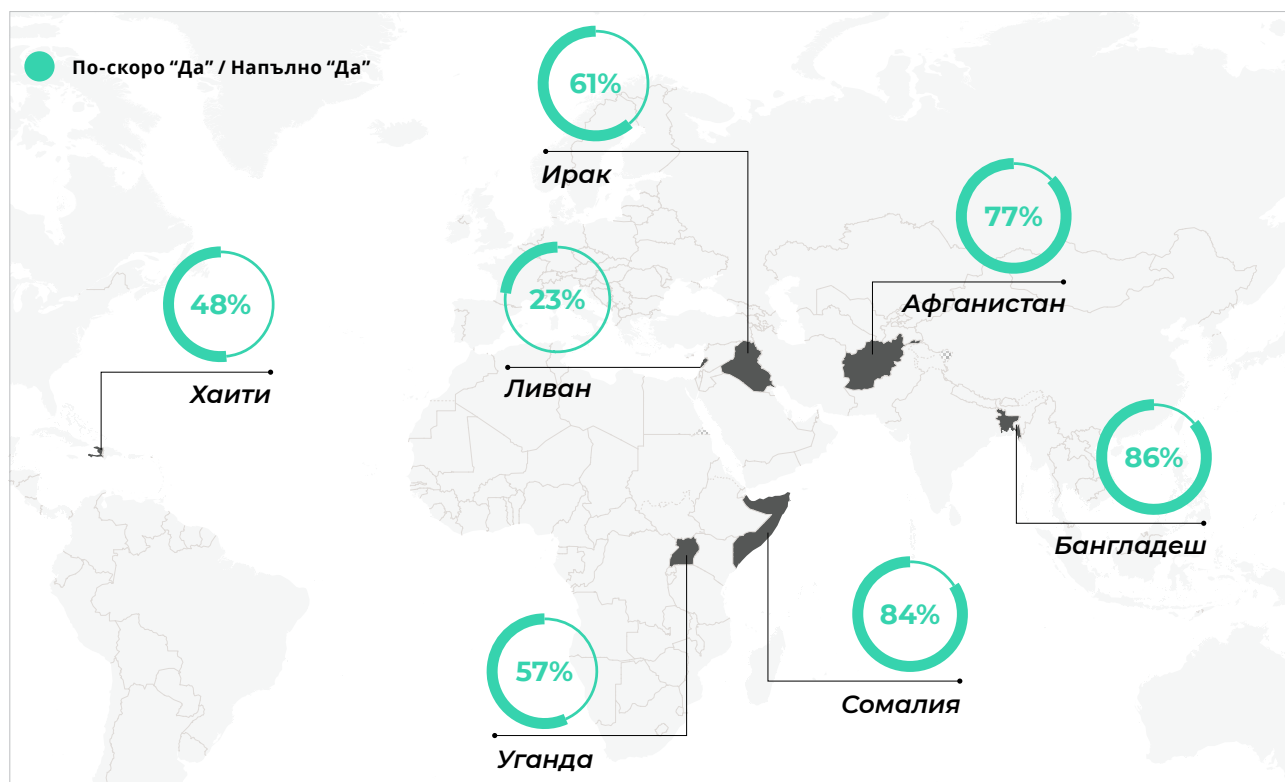


Източник: Проучване на 5000 души за доклад „Състоянието на хуманитарната система, 2018“

Известно ли ви е как хуманитарните агенции преценяват кой следва да бъде подпомогнат и кой не?

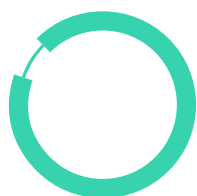


Смятате ли, че хуманитарните организации вземат предвид Вашето мнение при предоставянето на подпомагане?



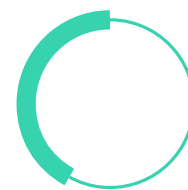
Механизмите за получаване на обратна връзка не са толкова ефективни, колкото смятаме

Смятате ли, че ако хора от засегнатите общности подадат оплакване до Вашата организация, ще получат отговор?



Оказващи
хуманитарна
помощ
93%
ДА

Получавали ли сте отговор на ваша препоръка или оплакване?



Пострадалото
население
42%
ДА

Има категорични доказателства, че степента на участието е пряко свързана с по-доброто качество на програмите и с по-добрите взаимоотношения с общността.

Докладът за състоянието на хуманитарната система от 2018 г. установява статистически значима взаимовръзка между:

Участието и по-доброто разработване на програми: Хората, които споделят, че са се допитали до тях и са имали възможност да дадат своята обратна връзка, са били два до три пъти по-склонни да имат положително отношение относно целесъобразността и качеството на получената помощ, отколкото тези, които не са имали такава възможност.

Да се допитат до теб и да се чувстваш уважаван: Хората, до които са се допитали и са имали възможност да дадат своята обратна връзка, са повече от три пъти по-склонни да кажат, че са се отнесли с тях достойно и с уважение, отколкото тези, на които не е била предоставена тази възможност.

Как бих могъл да помогна за подобряването на степента на ангажиране на общността и отчетността, от позицията, която заемам?

ЗА РЪКОВОДСТВОТО НА ОРГАНИЗАЦИЯТА

модул 3



Институционализирайте подходите за ангажиране на общността и отчетност в цялата организация:

- Назначете служители, които да отговарят за тази дейност и предвидете необходимото финансиране
- Възложете на работна група да ръководи процеса на институционализиране в организацията, в това число да разработи политика по ангажиране на общността и отчетност и да я интегрира в стратегиите, плановете, бюджетите и проекто-предложенията
- Определете отговорността пред общностите като един от ключовите индикатори за ефективност на организацията и провеждайте дискусии и тематични срещи за напредъка спрямо тези индикатори

ЗА СЛУЖИТЕЛИТЕ ПО АНГАЖИРАНЕ НА ОБЩНОСТИТЕ И ОТЧЕТНОСТ

модули 4 5 6



Гарантирайте, че програмите или оперативните дейности ангажират ефективно общностите:

- Включете дейности за ангажиране на общностите в плановете, бюджетите и проекто-предложенията, в това число механизми за споделяне на информация, насърчаване на участието, изслушване и предприемане на действия въз основа на получената обратна връзка
- Бъдете достатъчно гъвкави, за да реагирате своевременно на промените в нуждите и ситуацията
- Включвайте в своите обучения сесии за ангажиране на общността
- Проследявайте в каква степен вашите програми или оперативни дейности отговарят на нуждите на хората и дали те се чувстват информирани и включени в тях

ЗА СЛУЖИТЕЛИТЕ ПО АНГАЖИРАНЕ НА ОБЩНОСТИТЕ И ОТЧЕТНОСТ

всички модули



Ръководете и подкрепяйте усилията да се подобри ангажирането на общностите и отчетността във вашата организация:

- Осигурявайте обучение и техническа подкрепа на служителите и доброволците на всички нива
- Създайте и управлявайте механизъм за получаване на обратна връзка от общността
- Разработете политики и планове за ангажиране на общността и отчетност, включително като ги интегрирате в други секторни политики, инструменти и обучения

ЗА СЛУЖИТЕЛИТЕ ПО ЗАКРИЛА, РАВЕНСТВОТО МЕЖДУ ПОЛОВЕТЕ И ПРИОБЩАВАНЕТО

модул 7



Работете заедно със служителите по ангажирането на общността, за да помогнете изпълнението на програмите и оперативните дейности:

- Включвайте въпроси относно ангажирането на общностите в анализите за равенството между половете и многообразието
- Интегрирайте ангажирането на общностите като част от дейностите по закрила, равенство между половете и приобщаването
- Интегрирайте закрилата, равенството между половете и приобщаването в подходите за ангажиране на общностите

ЗА ДОБРОВОЛЦИТЕ

модули 4 5 6



Бъдете връзката между общността и Националното дружество:

- Ангажирайте общностите в хода на вашата работа, като споделяте информация, отговаряте на въпроси и съобщавате всяка дадена обратна връзка от хората на вашата областна организация
- Включвайте представители на общността, когато планирате и изпълнявате дейностите



Гарантирайте доброто ангажиране на доброволците и общностите:

- Добро ниво на ангажиране на общността с дейностите на областната организация
- Редовно (напр. ежемесечно) се срещайте с доброволците, изслушвайте ги и действайте въз основа на тяхната обратна връзка за случващото се в общността
- Отнасяйте се към доброволците по същия начин, по който очакваме те да се отнасят към хората в общността - като ги осведомяват и включват в планове и дейности

ЗА ПЛАНИРАНЕТО, МОНИТОРИНГА, ОЦЕНКАТА И ОТЧИТАНЕТО



Интегрирайте ангажирането на общностите и отчетността в планирането, мониторинга, оценката и отчитането:

- Сигнализирайте, когато ангажирането на общностите липсва при планирането
- Включете индикатори за измерване на качеството на ангажиране на общностите в планове за мониторинг и оценка
- Включете обратната връзка от общността в мониторинга и отчитането
- Помогнете за използването на поуките при планирането на нови програми

ЗА ПОДДЪРЖАЩИТЕ ДЕЙНОСТИ



Направете така, че нашите организационни процеси и процедури да подпомагат ангажирането на общностите:

- Включете логистиката при планирането, така че да не даваме нереалистични обещания на общностите за това какво можем да предоставим и кога
- Финансовите, логистичните и административните процедури трябва да бъдат достатъчно гъвкави, за да могат да се променят в зависимост от промените в нуждите на общността
- Управлението на информацията и ИТ могат да помогнат с оборудване, софтуер и управление на данните, получени от механизмите за обратна връзка

ЗА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ



Включете отговорности по ангажирането на общностите в процесите на управление на човешките ресурси:

- Включете темата за ангажиране на общностите в първоначалния инструктаж на служителите и доброволците
- Включете отговорностите и компетенциите, свързани с ангажирането на общностите в длъжностните характеристики и процедурите за набиране и наемане на персонал
- Подпомагайте процесите по проверка на сериозните жалби и оплаквания

ОРГАНИЗАЦИОННО РАЗВИТИЕ



Подкрепяйте институционализирането на ангажирането на общностите в организацията:

- Включвайте отчетността пред общностите в процесите на организационно развитие и системите за оценка
- Включвайте я в стратегиите, мисията и ценностите на организацията

МФЧК/ЧП, МКЧК И ПАРТНЬОРСКИТЕ НАЦИОНАЛНИ ДРУЖЕСТВА



Подкрепяйте Националните дружества, за да подобрят ангажирането на общностите и отчетността:

- Оказвайте им техническа и финансова подкрепа за ангажиране на общностите и отчетността
- Включвайте в програмните и оперативните планове индикатори за наблюдение на отговорността и отчетността пред общностите
- Застъпвайте се пред ръководствата на Националните дружества относно това колко е важна отчетността към общностите
- Институционализирайте ангажирането на общността и отчетността в своята собствена организация
- Координирайте се с партньорите от Международното движение, така че подкрепата, която оказвате на Националните дружества да бъде взаимно допълваща се.

Турция 2020 г.

Худа Ал-Фадил е бежанка от Сирия, която обича да готви. Нейното ново кулинарно приключение започва, когато се записва на готварски курс по традиционна турска кухня, предлаган от Център за обществена подкрепа, управляван от Турския Червен полумесец.

© Елиф Ирмак Еркек / Турски Червен полумесец



Отчетността в хуманитарния сектор

Движението не е само в усилията си за подобряване на ангажирането на общностите и отчетността. Има няколко глобални инициативи, които също работят за постигането на тази цел. Тези споделени ангажименти помагат за ангажирането на общностите от различните хуманитарни организации по единен начин. Те включват:

Базовият хуманитарен стандарт

Базовият хуманитарен стандарт за качество и отчетност (CHS) определя девет ангажимента, които организациите и хората, участващи в хуманитарното подпомагане могат да използват, за да подобрят качеството и ефективността на предоставяната помощ. Те обхващат качеството и целесъобразността на хуманитарната помощ, отчетността пред засегнатото население, координацията, анализиране и използване на наученото, управлението на човешките ресурси, предотвратяването на сексуална експлоатация и насилие, на измамите и корупцията. Минималните ангажименти и дейности на Червения кръст и Червения полумесец за ангажиране на общностите и отчетността са в унисон с базовия хуманитарен стандарт.

Ангажименти на Постоянния съвместен комитет на агенциите за отговорност и отчетност пред засегнатите общности

Постоянният съвместен комитет на агенциите (IASC) е основният механизъм за координация на работата на организациите, оказващи хуманитарна помощ. Неговите „Ангажименти за отчетност пред засегнатото население“, задължават отговорните лица да дават и да търсят информация, да изслушват и да предприемат нужните действия според информацията, която са получили, съгласно приоритетите и обратната връзка от засегнатото население (включително при жалби и обвинения в сексуална експлоатация и насилие), както и да гарантират, че различните групи от засегнато население имат възможност за активна роля в процеса на вземане на решения.

Ангажименти по линия на Голямото споразумение

Голямото споразумение, чието начало беше поставено по време на Световната среща на върха по хуманитарните въпроси в Истанбул през май 2016 г., е уникална договореност между някои от най-големите донори и хуманитарни организации, чрез което те поемат ангажимент за подобряване резултатите от своята работа за засегнатото от хуманитарни кризи население, повишавайки нейната ефикасност, ефективност и отчетност пред общностите. Първоначално, Голямото споразумение имаше осем работни направления, две от които бяха насочени към локализиране (съсредоточаване на усилията на местно ниво) и участието на местните общности. През 2021 г. беше приета обновена рамка на Голямото споразумение 2.0, в която локализирането и участието на засегнатите общности се разглеждат като един от двата движещи приоритета, а отчетността пред общностите и приобщаването е един от четирите стълба на постигнатите резултати.

Ресурси в подкрепа на ангажирането на общностите и отчетността

Център за ангажиране на общността

Центърът за ангажиране на общността е безплатна онлайн платформа, поддържана от Британския Червен кръст, която предоставя всичко, свързано с ангажирането на общностите и отчетността „под един покрив“. Центърът съдържа над 300 образователни ресурса и включва обучителни пакети, обучителна електронна игра, интерактивна карта, чат форум, както и инструменти, ръководства и казуси по редица теми — от механизми за обратна връзка до радиопрограми. Центърът се финансира от Министерството на външните работи на Обединеното кралство и е достъпен на английски, френски, испански и арабски език. Ако имате въпроси или препоръки към Центъра, моля, обръщайте се към Лоръл Селби LSelby@redcross.org.uk

Обучителен пакет за ангажиране на общността и отчетността

Обучителният пакет за ангажиране на общността и отчетността съпътства настоящия наръчник и е достъпен на онлайн платформата на Центъра за ангажиране на общността. Пакетът включва модели за изготвяне на документи, проверовъчни списъци, и подробни насоки. В наръчника посочваме кои инструменти могат да ви помогнат да приложите базовите дейности на практика.

**Корейска народно-демократична
република 2016 г.**

Чо Кум Чузаема
важна роля за управлението
на оранжерии, подпомагани
от Червения кръст на КНДР, в
рамките на интегрирана програма
за развитие на общностите. Тя
обучава, представители на
съседни общности, които искат да
започнат свой собствен проект
за оранжерия, на техники за
култивиране на растения.

© Бенджамин Сумела/
Финландски Червен кръст



МОДУЛ 2

АНГАЖИМЕНТИ НА МЕЖДУНАРОДНОТО ДВИЖЕНИЕ ЗА АНГАЖИРАНЕ НА ОБЩНОСТИТЕ И ОТЧЕТНОСТТА

Минималните ангажименти на Международното движение за ангажиране на общностите и отчетността (CR/19/R1) бяха приети от Съвета на делегатите на 8 декември 2019 г. Тези всеобхватни стратегически ангажименти имат за цел да гарантират последователен подход за ангажиране на общностите и отчетността в рамките на цялото Движение. Всички членове на Международното движение, включително всяко Национално дружество, всяка делегация на Международния комитет на Червения кръст (МКЧК) и всеки офис на Международната федерация на Червения кръст и Червения полумесец (МФЧК/ЧП), са отговорни за изпълнението и спазването на тези ангажименти. Те важат за всички служители и доброволци и трябва да бъдат спазвани от тях, независимо каква функция изпълняват.

Ангажимент 1: Всички компоненти на **Движението се ангажират да включат ангажирането на общностите и отчетността** в своите стратегии, политики и процедури.

Ангажимент 2: Всички компоненти на **Движението се ангажират редовно да извършват анализ на средата, в която работят**, за да разбират по-добре и да отговарят на разнородните нужди, уязвимости и капацитет на хората и общностите, които се стремят да подпомагат.

Ангажимент 3: Всички компоненти на **Движението се ангажират да улесняват по-активното участие на местните хора и общности**, включително на доброволците на Националните дружества и да им помагат да прилагат своите знания, умения и капацитет за намирането на подходящи и ефективни решения на своите проблеми.

Задължение 4: Всички компоненти на **Движението се ангажират системно да се вслушват, откликват и предприемат нужните действия на базата на обратната връзка от хората и общностите**, на които се стремим да помагаме.

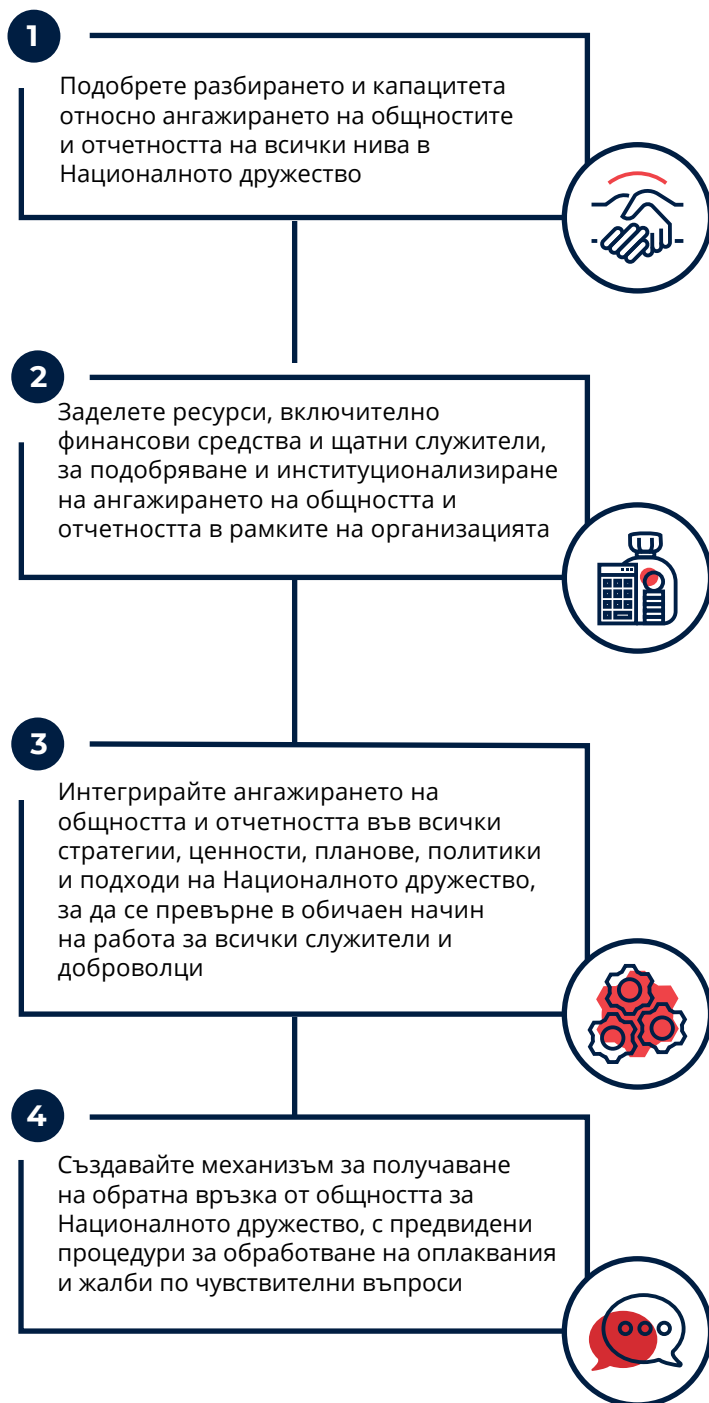
Ангажимент 5: Всички компоненти на **Движението поемат ангажимент за подобряване на прозрачността на нашата комуникация и взаимоотношения с хората и общностите**, на които помагаме.

Ангажимент 6: Всички компоненти на **Движението се ангажират да подобряват знанията, уменията и компетенциите в областта на ангажирането на общностите и отчетността на всички нива**, и систематично да актуализират дейността ни съобразно с наученото.

Ангажимент 7: Всички компоненти на **Движението се ангажират да координират подходите си за ангажирането на общностите и отчетността (когато работят в един и същи район)**, включително и със съответните външни партньори, с цел повишаване на съгласуваността и последователността, избягване на дублирането на дейности и подобряване на ефективността и ефикасността.

Базисни дейности за ангажиране на общността и отчетност

ИНСТИТУЦИОНАЛИЗИРАНЕ



Оценка на нуждите и анализ на средата

- 1** Потърсете съществуващата информация относно общността
- 2** Включете общността при планирането на оценката
- 3** Инструктирайте или обучете доброволците за целта на оценката и как да общуват ясно и открито
- 4** Отделете време, за да разберете ситуацията, нуждите и капацитета на хората
- 5** Включете въпроси за това как най-добре да се включат общностите в оценките на нуждите

18-те базисни дейности по-долу описват как да приложим на практика ангажиментите за ангажирането на общностите и отчетност в рамките на Движението.

ПРОГРАМИ

Планиране и изготвяне на проекти

6

Членовете на общността и основните заинтересовани страни трябва да бъдат включени в програмното планиране, включително мъже, жени, момчета и момичета, маргинализирани групи или групи в риск

7

Съгласувайте плановите с общността и другите заинтересовани страни, преди да започнете изпълнението им, за да сте сигурни, че отговарят на нуждите и очакванията

8

Включете дейности и индикатори за ангажиране на общността и отчетност в програмните планове и бюджети, като уточните по какъв начин ще бъде споделяна информацията, как ще бъде подпомогнато участието на общността и как ще бъде обработвана обратната връзка

Изпълнение и мониторинг

9

Редовно споделяйте информация за програмите с членовете на общността, като използвате най-добрите подходи за достигане до различните групи

10

Дайте възможност за активно участие на общността в управлението и насочването на програмите, включително на маргинализираните групи и групите в риск

11

Събирайте, анализирайте и отговаряйте на обратната връзка от общността, като гарантирате, че хората са наясно как могат да задават въпроси, да правят предложения или да изразяват притесненията си относно програмите

12

Редовно преразглеждайте и адаптирайте програмните дейности и подходи въз основа на получената от общността обратна връзка и данните от направения мониторинг

Оценка и извличане на опит от наученото

13

Включете общностите в планирането на оценката и обсъждането на резултатите

14

Попитайте членовете на общността дали са доволни от програмите и тяхното изпълнение и как биха могли да се подобрят.

ИЗВЪНРЕДНИ СИТУАЦИИ

Това са най-важните минимум дейности, върху които трябва да се фокусирате при операции за незабавно подпомагане:

1. Ангажирането на общността да е интегрирано в дейностите по подпомагане
2. Разберете какви са нуждите, капацитета и контекста
3. Проведете оценката прозрачно и с уважение към общността
4. Обсъдете плановите за подпомагане с общностите и ключови заинтересовани страни
5. Обсъдете и съгласувайте с общността критериите за подбор и процесите на подпомагане и бюджетите
6. Включете дейности и индикатори за ангажиране на общността в плановите за подпомагане и бюджетите
7. Редовно споделяйте информация за хуманитарното подпомагане с общността
8. Подкрепяйте участието на общността във вземането на решения относно хуманитарното подпомагане
9. Вслушвайте се в обратната връзка от общността и я използвайте за да насочва подпомагането
10. Включете общността в оценката на операцията

Минимумът дейности за институционализиране на ангажирането на общността и отчетността в рамките на организацията



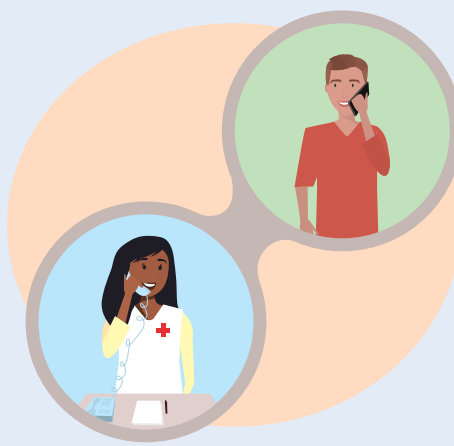
- 1 Подобрете разбирането и капацитета за ангажирането на общности и отчетността на всички нива в Националното дружество.



- 2 Определете ресурси, включително финансиране и щатни служители, с които ще подобрявате и ще институционализирате ангажирането на общността и отчетността в организацията



- 3 Интегрирайте ангажирането на общността и отчетността във всички стратегии, ценности, планове, политики и подходи на Националното дружество, за да се превърне в обичайна дейност за всички служители и доброволци



- 4 Създайте механизъм на Националното дружество за получаване на обратна връзка от общността, с предвидени процедури за обработване на жалби и оплаквания по чувствителни въпроси

Инструменти, които могат да ви помогнат да институционализирате ангажирането на общността и отчетността в организацията

- | | | |
|---|--|---|
| 1 СЕА Информация за ръководството | 5 СЕА Примерен модел на работен план | 10 Инструктаж за Етичния кодекс |
| 2 СЕА Примерен модел | 6 СЕА Инструмент за бюджетиране | 11 СЕА Проверовъчен списък за планиране |
| 3 СЕА Семинар за самооценка и планиране | 7 СЕА Инструмент за мониторинг и оценка | 12 СЕА Примерен модел на казуси |
| 4 СЕА Примерен модел на стратегия | 8 Длъжностни характеристики за специалисти | 15 Пакет от материали за обратна връзка |
| | 9 Първоначален инструктаж за нови служители и доброволци | |

МОДУЛ 3

ИНСТИТУЦИОНАЛИЗИРАНЕ НА АНГАЖИРАНЕ НА ОБЩНОСТТА И ОТЧЕТНОСТ В РАМКИТЕ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА

Какво е институционализирането?

Да се институционализира ангажирането на общността и отчетността означава те да станат част от организационното ДНК или да се превърнат в обичайна практика. Т.е., ангажирането на общността трябва да бъде интегрирано в стратегиите, политиките, плановете и начините на работа, докато се превърнат в предвидим и систематичен елемент от всяка дейност, на всеки етап от програмния цикъл или механизъм за реакция при бедствия. За да постигне това, Националното дружество трябва да превърне подобряването на отговорността и отчетността пред общностите в свой организационен приоритет, за който има отделено адекватно финансиране, време на служителите и подкрепа от ръководството. Посочените по-долу дейности не са отговорност на един конкретен човек (т.е. отговорник за ангажирането на общността и отчетността), а на цялото Национално дружество, което следва колективно да работи за постигането им.

Защо да институционализираме ангажирането на общността и отчетността?

За да може ангажирането на общността...

- да се случва с еднакво високо качество във всички програми и оперативни дейности
- да се разбира от нас като съществено за ефективността на нашите програми
- да не зависи от това кой е ръководител на програмата или операцията
- да не е въпрос на избор, някакво допълнение или просто една добра идея
- да не може да отпадне, когато финансирането или времето не стигат
- да не приключва, когато програмата или операцията е приключила
- да не спира да функционира, когато поддръжниците ѝ напуснат организацията
- да бъде разбираемо за всички служители и доброволци, включително какво се очаква от тях в това отношение

Йемен, 2017 г. Доброволецът Абдулхаким и местна жена, след провеждане на здравна сесия за предпазване от холера. © ЕРА



Минимум дейности и насоки за институционализиране на ангажирането на общността и отчетността

1 Подобрявайте разбирането и капацитета в сферата на ангажирането на общността и отчетността на всички нива в Националното дружество

Как да го постигнем?

» Привлечете ръководството

- Ако ръководството не счита отговорността пред общностите за приоритет, неговите служители също няма да я възприемат като такъв и тя няма да бъде включена в стратегиите, политиките и бюджетите
- Информирайте ръководството относно ползите, които по-целенасоченото ангажиране на общността би имало по отношение на въпроси, които то смята за важни. Например, може да подобри репутацията на Националното дружество; да изгражда доверие у партньорите; да привлече ново финансиране; да подобри ефективността и да допринесе за финансовата устойчивост

Вижте: [1 СЕА информация за ръководството](#)

» Разработете политика за ангажиране на общността и отчетност

- Организирайте семинар с участието на ключови хора в организацията, с цел разработване на политика за ангажиране на общността и отчетност, която определя ангажиментите на Националното дружество и дава насоки за щатните служители и доброволците
- Използвайте Базисните ангажименти на Международното движение за ангажиране на общността и отчетността като основа за формулирането на бъдещата политика (стр. 21)
- В духа на доброто ангажиране на общността, политиката трябва да бъде разработена чрез консултации с широк кръг служители и доброволци. Това на свой ред ще стимулира чувството на принадлежност и ще подобри прилагането ѝ

Вижте: [2 СЕА примерен модел](#)

» Разработете стратегия или план за ангажиране на общността и отчетност

- С включени дейности, срокове, отговорности, индикатори и бюджет
- Включете ключови хора от цялата организация, включително служители от областни организации и доброволци. Отчетността пред общностите е споделена отговорност, така че е важно и планът за постигането на тази цел да е такъв
- Добавете четвърти ден към обучението за ангажиране на общността, в който да проведете самооценка, за да идентифицирате силните и слабите страни на методите, с които Националното дружество въвлича общностите, както и да откриете кои са областите, върху които да наблегнете в стратегията и в плана за работа
- Редовно преразглеждайте и актуализирайте плана или стратегията

Вижте: [3 СЕА семинар за самооценка и планиране](#) [4 СЕА примерен модел на стратегия](#)

[5 СЕА примерен модел на работен план](#) [6 СЕА инструмент за бюджетиране](#)

» Определяне на ключови индикатори за ефективност с цел измерване на начина, по който Националното дружество се отчита пред общностите

- Ключовите индикатори за ефективност помагат на ръководството да припознае, управлява и контролира отчетността пред общностите, както и да предприема нужните действия, когато целите не бъдат постигнати
- Обсъдете с ръководството, Дирекция “Организационно развитие” и структурите, свързани с програми и оперативни дейности, кои ключови индикатори за ефективност биха имали най-голяма полза за Националното дружество
- Включете ключовите индикатори за ефективност в политиката и плана за ангажиране на общността и отчетността, както и в организационната стратегия и в годишния план за дейността

Вижте: **7** [СЕА мониторинг и оценка](#)

» Проведете обучение на щатните служители и доброволците по ангажиране на общността и отчетност

- Всички – от доброволци до директори на дирекции, имат нужда от необходимите познания и капацитет, за да могат ефективно да включват общностите в своята работа
- Организирайте тридневно обучение на ръководството и служителите по ангажиране на общността и отчетност, за да подпомогнете интегрирането на подхода в програмите и оперативните дейности, както и за институционализирането му в рамките на организацията
- Организирайте двудневно обучение за щатни служители на областните организации и доброволци, относно практическите аспекти на ангажирането на общностите
- Добавете обучителни сесии по ангажиране на общността към други обучения, които имат отношение към темата
- Не се задоволявайте само с обучения! Уверете се, че служителите получават нужната методическа и друга подкрепа, така че ангажирането на общностите наистина да се подобри — от създаването на механизъм за обратна връзка до използването на подходи за планиране с широко участие

Всички обучителни пакети могат да бъдат намерени на платформата на [Центъра за ангажиране на общността](#)



Великобритания, 2021 г. Доброволци на Британския Червен кръст посрещат афганистански семейства на летище Хийтроу. Глория е сред тези, които раздават храна, дрехи и играчки на пристигащите семейства, като същевременно оказва и емоционална подкрепа на нуждаещите се.

© Алиша Мелвил-Смит / Британски Червен кръст

За Кенийския Червен кръст намирането на подходящия момент е от решаващо значение за институционализирането в организацията и привличането на ръководството

Кенийският Червен кръст започна институционализирането на ангажирането на общността и отчетността, като първоначално въведе пилотно нови подходи за отчетност пред общността в една от своите програми, а впоследствие използва придобития опит, за да разработи стратегия за интегриране на отчетността в рамките на цялата организация. Дейностите включваха обучение на всички служители и доброволци; създаване на система за обратна връзка и подаване на жалби и оплаквания на национално ниво; добавяне на мерки за отчетност като стандарт във всички нови програми и оперативни дейности; интегриране на отчетността в новия стратегически план на Кенийския Червен кръст; и добавяне на задължения за отчетност към длъжностните характеристики и оценките на служителите. Проучване на оперативни казуси установи, че доверието към Кенийския Червен кръст сред общностите се е повишило, въздействието на програмите се е подобрило и е постигнато по-силно чувство на принадлежност от страна на общността и устойчивост на проектите. За да научите как Кенийският Червен кръст е институционализиран ангажирането на общността и отчетността в рамките на организацията, включително какви са били предизвикателствата и извлечените поуки, прочетете [доклада](#) или изгледайте [видеоклипа](#).

Червеният кръст на Бурунди осъзнава важността на обучението на доброволци от областните организации

Червеният кръст на Бурунди реши да проведе обучения за ангажиране на общностите за щатни служители и доброволци от областните организации, тъй като областните организации са тези, които най-тясно работят с общностите. Един от директорите на регионален клон обясни промяната, настъпила според него, след обученията по следния начин: “Преди стояхме в офиса и разсъждавахме върху проблема в общността и след това се опитвахме да го решим. Когато отидохме в самата общност обаче, установявахме, че най-неотложните нужди в района не бяха онези, които си мислехме. Преди виждахме общността като бенефициент. Сега вече знаем, че те са партньори и участници.”



Бурунди, 2009 г. Местни доброволци на Червения кръст проверяват дали мрежите против комари в това село, поставени преди няколко седмици, все още продължават да се използват правилно.

© Боб ван Мол / МФЧК/ЧП

Осигурете ресурси, включително финансиране и щатни служители, с цел подобряване и институционализиране на ангажирането на общността и отчетността в рамките на организацията

Как да го постигнем?

» Заложете основни финансови средства за институционализиране на ангажирането на общността и отчетност в рамките на организацията

- Заложете процент от основното годишно финансиране на Националното дружество за разходи по ангажиране на общността, които не са свързани с проекти, като щатни позиции, механизми за обратна връзка в рамките на цялото Национално дружество или обучение за областни организации, които нямат средства от външни донори — например 5 %
- Включете в бюджетите на всички програми и оперативни дейности процент за ангажиране на общността, като гарантирате гъвкаво използване на тези средства
- Включете ангажиране на общността в проекто-предложенията за финансиране от външни донори. Ако донорите откажат, обосновайте средствата като организационен ангажимент, а не просто допълнителна опция и споделете с тях своята стратегия за ангажиране на общността и отчетност
- Попитайте партньорите дали биха помогнали за институционализирането на отговорността и отчетността в рамките на Националното дружество. Тъй като има повишен интерес към темата от страна на донорите, много партньори вероятно биха отговорили положително на подобно запитване

Вижте: **6** [CEA инструмент за бюджетиране](#)

» Определете служители, които да ръководят процеса на ангажиране на общността и отчетността

- Кой може да бъде застъпник за подхода, да провежда обучения и да ръководи процеса на интегрирането му в Националното дружество
- Ръководителите на процеса на ангажиране на общността трябва да имат уменията, ентузиазма и времето, за да придвижват нещата, а не това да бъде просто една от многото им задачи
- Позиционирайте тази роля на точното ниво и място в организацията, където може да оказва влияние върху колегите и ръководството
- Определете отговорници по ангажирането на общността във всяка областна организация

Вижте: **8** [CEA длъжностни характеристики](#)

Ръководителите и отговорниците в областните организации за ангажирането на общността са двигателите на процеса в Гръцкия Червен кръст

След хуманитарната операция в отговор на миграционната вълна, Гръцкият Червен кръст разкри позиция за координатор по ангажиране на общността и отчетност в рамките на направление "Социални дейности". Координаторът има междусекторна позиция и работи в тясно сътрудничество с всички отдели и програми на Гръцкия Червен кръст, като предоставя техническа подкрепа и насоки за интегриране на ангажиране на общността в рамките на организацията. Позицията беше ключова за разработването на официалните стандартни оперативни процедури за ангажиране на общността и отчетност, които определят минималните стандарти за всяка от програмите на Гръцкия Червен кръст. Разработването на тези процедури отне шест месеца на срещи, дискусии, обратна връзка и преработване от всички релевантни контактни лица в Националното дружество, които съставиха изчерпателен, но прост документ, приет в повечето програми на Гръцкия Червен кръст. Проучване по темата установи, че положителното отношение, ентузиазмът и ангажираността на служителите и отговорниците по ангажирането на общността и отчетност, са допринесли за интегрирането на по-висока отчетност пред общностите в целите и стратегиите на Гръцкия Червен кръст.

Важността на подкрепата от партньорите за Непалския Червен кръст

Проучване на Непалския Червен кръст установи, че силната ангажираност от страна на Националното дружество и неговия партньор Британският Червен кръст за ресурсно обезпечаване на ангажирането на общността, е била от решаващо значение за крайния успех. Тази подкрепа е дала възможност да бъдат назначени съответните служители, да се проведе обучение и презентации по темата за над 650 души и да бъдат финансирани редица дейности за включването на общността в процеса на работа на организацията. Това спомогна за институционализирането на ангажирането на общността и отчетността в рамките на Непалския Червен кръст, включително за включването му в проекто-предложения, на разработването на ресурси, обучения и изготвянето на рамки за отчетност.



Гърция, 2016 г. С подкрепата на Международната федерация на Червения кръст и Червения полумесец и на Националните дружества, Гръцкият Червен кръст продължава да предоставя хуманитарна помощ, здравни грижи и психосоциална подкрепа на мигрантите, пристигащи в Гърция.

© Мирва Хелениус/ Финландски Червен кръст

Мексико 2018 г.

Сандра Патрисија Естрада Фуентес
върви с Флорина Флорес Кармона
в близост до дома ѝ, който е
частично изгорял след горски
пожар вследствие на земетресение.
Доброволците на Мексиканския
Червен кръст предоставят храна, вода,
медицинска помощ, временен подслон,
психосоциална подкрепа, лични
хигиенни принадлежности, почистващи
домакински препарати, одеяла, матраци,
печки и др.

© Даниел Чима / Американски Червен
кръст



Интегриране на ангажирането на общността и отчетност във всички стратегии, ценности, планове, политики и подходи на Националното дружество, за да се превърне в обичаен начин на работа за всички служители и доброволци

Как да го постигнем?

» Включете ангажименти за отговорност и отчетност пред общностите в мисията, устава, основните принципи и ценности, организационната стратегия и политиките на Националното дружество

- Това помага за впитането му в организационната култура и изпраща послание към служителите и партньорите, че това е приоритет за организацията
- Добавете прозрачността, участието и отзивчивостта към общностите в ценностите, мисията или устава на Националното дружество. Ангажиментите на Международното движение за ангажиране на общностите и отчетност от стр. 21, могат да са ви от помощ
- Включете ангажирането на общността и отчетността, когато актуализирате организационната стратегия на Националното дружество
- Добавете ангажименти за отчетност пред общностите, когато разработвате нови политики или актуализирате съществуващите

» Интегрирайте ангажирането на общността и отчетността в годишните планове, бюджетите, секторните планове, инструментите и насоките на Националното дружество

- Това означава, че на служителите няма да им се налага да търсят другаде съвети за очакванията към тях и показва, че подходът е интердисциплинарен
- Включете в годишния план на Националното дружество дейности, срокове, индикатори и бюджет за ангажиране на общността
- Проверете дали ангажирането на общността може да бъде по-ясно отразено в плановите, инструментите и насоките и на други сектори и го включвайте във всички нови инструменти или насоки

Вижте: [**7** СЕА Мониторинг и оценка](#) [**5** СЕА примерен модел на работен план](#)

» Включете ангажименти за ангажиране на общността и отчетността в длъжностните характеристики, въвеждащите инструктажи и оценката на щатните служители и доброволците

- То този начин ангажирането на общността се разглежда като част от ролята на всеки един и дава представа на служителите и доброволците какво се очаква от тях
- Уверете се, че всички служители и доброволци са инструктирани и са разбрали, и подписали Етичния кодекс на Червения кръст/Червения полумесец и/или на Националното дружество
- Включете задължения и компетенции за ангажиране на общността във всички длъжностни характеристики и оценявайте изпълнението им по време на оценките на служителите
- Включете информация за ангажирането на общността и отчетността по време на инструктажа на нови щатни служители, доброволци и членове на ръководните органи

Вижте: [**8** Длъжностни характеристики СЕА](#)

[**9** Първоначален инструктаж за нови служители и доброволци за СЕА](#)

[**10** Инструктаж върху Етичния кодекс](#)

» Включване на ангажирането на общността и отчетност в процесите на планиране, мониторинг, оценка и отчетване

- Всички планове следва да бъдат прегледани преди да бъдат одобрени, за да се гарантира, че в тях са включени дейности и бюджет за ангажиране на общностите
- Всички планове трябва да включват индикатори за измерване на степента на отчетност пред общностите
- Обратната връзка от общността трябва да бъде включена и разглеждана, заедно с данните от мониторинга
- Отчетите следва да включват раздел с обратната връзка от общността и как Националното дружество изпълнява ангажиментите за отчетност пред нея
- В данните трябва да има разбивка поне по пол, възраст и увреждане, за да се получи по-добра представа за различните потребности и пропуските сред отделните групи. Виж минималните стандарти за Закрила, равенство между половете и приобщаване при извънредни ситуации и обучителния пакет
- Документирайте примери за това как подходите за ангажиране на общността са подобрили качеството и въздействието на програмите и оперативните дейности

Вижте: **7** Инструмент за мониторинг и оценка на СЕА

15 Пакет от материали за обратна връзка

11 Проверовъчен списък за планиране на СЕА

12 Примерен модел на казуси за СЕА

4

Създайте механизъм за получаване на обратна връзка от общността на ниво Национално дружество, с предвидени процедури за обработване на жалби и оплаквания по чувствителни въпроси

Как да го постигнем?

» Вж. модул 6: Механизми за обратна връзка от общността (стр. 103), където подробно е описано стъпка по стъпка създаването на механизъм за обратна връзка

Ако има постоянен механизъм за обратна връзка на ниво Национално дружество, няма да е необходимо създаването на нов механизъм за всяка една програма, а ще може непрекъснато да се събира и отговаря на обратната връзка от общността

Вижте: **15** Пакет от материали за обратна връзка

Включването на ангажиране на общностите и отчетност в стратегическия план на Малавийския Червен кръст е своеобразно послание към служителите

Червеният кръст на Малави се възползва от периода на промени в организацията, за да въведе ангажирането на общността и отчетността като начин на работа в цялата организация. Ангажирането на общностите беше обвързано с качеството на програмите и интегрирано в новосформираната дирекция „Планиране, качество и обучение“. Ръководството предвиди в стратегическия си план за периода 2019—2021 г. по-сериозни ангажименти за отговорност и отчетност пред общностите. Това повиши популярността на подхода сред служителите, които сега са по-склонни да го интегрират в своята работа. Един от ръководителите на програми обясни: „Програмите не могат да се развиват без стратегическия план и ние включихме в него ангажирането на общността и отчетността. Така че акцентът ни сега е върху това и можем да го отразим в своите програми“. Ръководството обяснява, че е било подтикнато да задълбочи ангажиментите си във връзка с отговорността и отчетността пред общността, защото това е допринесло за интегритета на Националното дружество.

Червеният кръст на Мианмар интегрира минималните стандарти за отговорност и отчетност в цялата организация

Червеният кръст на Мианмар включи в своя стратегически план цел, според който „всички програми следва да включват компонент за ангажиране на общността на базата на пакет от минимални стандарти за отчетност“. За да привлече цялата организация към каузата, ЧК на Мианмар проведе семинар, който събра представители на всички дирекции и областни организации, включително областни организации, които не участват в изпълнението на програми или оперативни дейности. Освен в стратегическия план, въвличането на общността вече е интегрирано и в структурите, инструментите и насоките на Националното дружество, включително в Рамката за партньорство, Рамката и инструментите за планиране, мониторинг, оценка и отчитане (PMER), комуникационната политика, стандартните оперативни процедури за мениджмънт при бедствия и инструментите за реакция при бедствия, обучителните пакети, насоките за програми, базирани в общността и планове на областните организации и отчетните формуляри. Прочетете [пълния доклад](#).

Интегриране на ангажирането на общността в насоките на МФЧК/ЧП и МКЧК

[Приложният наръчник на МФЧК/ЧП за ръководители на терен по безопасно и достойно погребение и стратегията на МКЧК „Възстановяване на семейните връзки“](#) са два примера как ангажирането на общността и отчетността могат да бъдат добре интегрирани в насоките и ресурсите на друго техническо направление. Служителите, отговарящи за ангажирането на общността и отчетността се включиха в разработването на насоките, като използваха натрупания опит при подпомагането по време на епидемията от ебола в Западна Африка и Демократична република Конго. Ангажирането на общността е интегрирано в целия наръчник и има конкретни раздели за това как да се въвличат общностите и как да бъде включен отговорник по ангажирането на общността в екипа. В Стратегията на МКЧК „Възстановяване на семейни връзки“ участието на общността е един от ключовите фактори, като се уточнява, че услугите трябва да бъдат разработвани и предоставяни гъвкаво, заедно със засегнатите хора.

ИНДИКАТОРИ ЗА ИЗМЕРВАНЕ НА ИНСТИТУЦИОНАЛИЗИРАНЕТО НА АНГАЖИРАНЕТО НА ОБЩНОСТТА И ОТЧЕТНОСТТА В РАМКИТЕ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА

(За повече опции вижте **Инструмент 7: Мониторинг и оценка**)

Това е списък с индикатори за измерване на институционализирането, включително набор от ключови показатели за ефективност. Не е необходимо да използвате всички, но се опитайте да включите тези, които проследяват ефективността от гледната точка на представителите на общността. Данните от общността трябва да бъдат с разбивка поне по пол, възраст и увреждане, за да могат да бъдат идентифицирани пропуските.

Ключови индикатори за ефективност

- % от членовете на общността, които считат, че подкрепата, предоставяна от Националното дружество понастоящем, покрива най-основните им нужди
- % от членовете на общността, които смятат, че Националното дружество взема предвид тяхното мнение при предоставянето на подкрепа
- % от програмите и операциите на Националното дружество, в които са включени дейности за ангажиране на общността и бюджет за това (напр. дейности за обмен на информация, участие и обратна връзка)
- % от политиките, стратегиите и процедурите на Националното дружество, в които са интегрирани ангажиментите на Движението или базисните дейности за ангажиране на общността и отчетност (напр. реакция при бедствия, здравни дейности, равенство между половете, закрила, връзки с обществеността, човешки ресурси и управление на доброволчеството)

Индикатори за институционализиране в рамките на организацията

- % от щатните служители, доброволците и ръководството, преминали през обучение за ангажиране на общността и отчетност
- % от годишния бюджет на Националното дружество, изразходван за институционализиране на ангажирането на общността и отчетността
- # месеци, в които е налице ръководител по ангажиране на общността и отчетност
- стратегията и/или годишния план на Националното дружество включват цели, индикатори и бюджет за ангажиране на общността и отчетност
- % от отзивите от обратната връзка, които са получени от Националното дружество и на които е даден отговор
- % от хората, които са получили отговор на предоставената от тях обратна връзка или оплакване

Създаване на благоприятна среда за ангажиране на общността и отчетност

Истинската отговорност пред общностите изисква организационна култура, която цени и подкрепя двупосочната комуникация, участието, прозрачността и споделянето на властта

Превърнете думите в действия: Добрата отговорност и отчетност в рамките на организацията подпомага отговорността и отчетността извън нея

Лошата вътрешна комуникация може да бъде пречка за по-ефективна отговорност и отчетност пред общността, ограничавайки обмена на информация. Доброволци споделят, че се чувстват разочаровани, защото не ги информират какво се планира и ръководителите не се вслушват в тяхното мнение. Вътрешният страх или нежелание сред служителите и ръководителите да предоставят и да получават обратна връзка, обезсмисля такава връзка от общността. А когато щатните служители и доброволците лично изпитат ползите от по-добрата ангажираност и комуникация в професионалната си дейност, те по-лесно ще пренесат този подход и в начина си на работа с общностите. Казано по същество, трябва да превърнем думите в действия вътре в самата организация, за да бъдем отговорни и извън нея.

Как да го постигнем?

- Подобрете вътрешната комуникация между ръководството, щатните служители и доброволците, между отделните дирекции, както и между централата и областните организации. Например, като организирате редовни срещи на щатните служители и доброволците (с предвидено време за двустранни дискусии) или като издавате вътрешноорганизационен бюлетин
- Осигурете обучения за развиване на умения, напр. комуникационни и обучителни умения, включете такива умения в длъжностните характеристики и оценявайте владенето им при наемането на работа
- Създайте вътрешен механизъм за обратна връзка от щатните служители и доброволците, чрез който ръководството да насърчава предоставянето на обратна връзка, да предприема действия по повдигнатите въпроси и да го използва като инструмент за подобряване на работата. Например, сред доброволците от Национални дружества в цяла Африка беше проведено [онлайн проучване](#) относно доброволческия им опит по време на пандемията от COVID-19
- Процесите на планиране в Националното дружество трябва да дават възможност за активно участие на щатните служители и доброволците, включително по отношение на стратегиите, годишните планове и новите програми
- Доброволческият и членски състав на Националното дружество би трябвало да отразява многообразието в самите общности и следва да се направят необходимите усилия, за да се гарантира, че маргинализирани групи, групи в риск или слабо представени групи са включени в доброволческия състав

Култура на учене

Добрата отговорност и отчетност означава да не повтаряме предишните грешки. Това обаче се основава на култура на учене и споделяне, при която успехите и неуспехите от миналото се документират, лесно достъпни са за всички и се споделят широко в цялата организация и с нейните партньори.

Как да го постигнем?

- Създайте система за управление на информацията, за да гарантирате, че добрите практики, поуките, оценките, данните от мониторинга, оценките на нуждите и обратната връзка от общностите за предишни дейности са лесно достъпни и могат да бъдат използвани при разработването на бъдещи програми и оперативни дейности
- Когато нещата не се получават, проверете защо е така и споделете наученото широко в рамките на организацията, за да могат другите да се поучат от опита и да избегнат същите грешки

Минимум дейности за ангажиране на общността и отчетност при програмите



1 Оценка на нуждите и анализ на средата

1. Потърсете информация относно общността
2. Включете общността в планирането на оценката
3. Инструктирайте или обучете доброволците относно целта на оценката и как да общуват ясно и открито
4. Отделете време, за да разберете контекста, нуждите и капацитета на хората
5. Включете въпроси за това как най-добре да се включат общностите в оценката на нуждите



3 Изпълнение и мониторинг

9. Редовно споделяйте информация за програмата с членовете на общността, като използвате най-добрите подходи за достигане до различните групи
10. Дайте възможност за активно участие на общността в управлението и насочването на програмата, включително на маргинализирани групи и групи в риск
11. Събирайте, анализирайте и отговаряйте на обратната връзка от общността, като гарантирате, че хората знаят как могат да задават въпроси, да правят предложения или да изразяват притесненията си относно програмата
12. Редовно преразглеждайте и адаптирайте програмните дейности и подходи въз основа на получената от общността обратна връзка и данните от извършения мониторинг



2 Планиране и изготвяне на проекти

6. Членовете на общността и основните заинтересовани страни трябва да бъдат включени в програмното планиране.
7. Съгласувайте плановете с общността и други заинтересовани страни, преди да започнете изпълнението им, за да се уверите, че отговарят на нуждите и очакванията
8. Включете дейности и индикатори за ангажиране на общността и отчетността в програмните планове и бюджети, като уточните по какъв начин ще бъде споделяна информацията, как ще бъде подпомогнато участието на общността и как ще бъде управлявана обратната връзка



4 Оценка и извличане на опит от наученото

13. Включвайте общностите в планирането на оценката и обсъждането на резултатите
14. Попитайте членовете на общността дали са доволни от програмата и нейното изпълнение и как би могла да се подобри

Помощни инструменти

- 5 **Вижте: 5:** [Примерен модел на работен план СЕА](#)
- 6 **Вижте: 6:** [Инструмент за бюджетиране на СЕА](#)
- 7 **Вижте: 7:** [Инструмент за мониторинг и оценка на СЕА](#)
- 10 **Вижте: 10:** [Инструктаж върху Етичния кодекс](#)
- 13 **Вижте: 13:** [Инструмент за ангажиране на СЕА](#)

- 14 **Вижте: 14:** [Списък с въпроси и отговори за доброволците](#)
- 15 **Вижте: 15:** [Пакет от материали за обратна връзка](#)
- 16 **Вижте: 16:** [Наръчник за провеждане на фокус групи](#)
- 17 **Вижте: 17:** [Инструмент за срещи на общността](#)

- 18 **Вижте: 18:** [Участнически подходи за определяне на критериите за подбор](#)
- 19 **Вижте: 19:** [Матрица на комуникационните методи](#)
- 20 **Вижте: 20:** [Насоки за изходна стратегия](#)

МОДУЛ 4

АНГАЖИРАНЕ НА ОБЩНОСТТА И ОТЧЕТНОСТ ПРИ ПРОГРАМИТЕ

Този модул обхваща 14-те базисни дейности за интегриране на ангажирането на общността в целия програмен цикъл - от предварителната до финалната оценка. Предоставени са практически насоки, с интерактивни връзки към помощни инструменти, за реализиране на всяка дейност. Тези дейности могат да бъдат интегрирани в програми от всякакъв вид, в рамките на всяко направление и могат да се използват като проверовъчен списък, за да проверим дали програмата има добро ниво на ангажиране на общността.

Запомнете:

- Не всички 14 дейности ще бъдат нови - повечето Национални дружества вече реализират много от тези дейности в своите програми. Използвайте това ръководство, за да проверите какво вече се прави и да идентифицирате къде процесът за ангажирането на общността може да се подобри
- Ако не е възможно всички 14 дейности да бъдат изпълнени, не се притеснявайте — започнете в по-малък мащаб, надграждайте върху съществуващите добри практики, направете постижимото и го надграждайте постепенно
- Най-добре е да включите ангажирането на общността от самото начало на една програма, защото тогава за него ще има готов план и бюджет. Ако програмата обаче вече е започнала, можете да използвате това ръководство, за да прецените, кои дейности могат да бъдат подсилени или добавени, за да се подобри процесът на ангажиране на общността
- Представените тук дейности и насоки са приложими при операции за незабавно подпомагане, но с уточнението, че тези 14 дейности могат да се окажат твърде много в ранните етапи на реакция при кризи. Следващият модул на настоящото ръководство очертава ключовите дейности, върху които да се фокусираме в случаи, когато времето ни е ограничено
- Редовно оценявайте вероятността от нежелани негативни последици. Като например, дестабилизиране на пазарите при широкомащабно подпомагане с хранителни продукти или излагане на риск на общностите чрез споделяне на обратната им връзка с правителството или чрез обсъждане на чувствителни теми в социалните мрежи

СЪБИРАНЕ И ИЗПОЛЗВАНЕ НА ДАННИТЕ ОТ ОБЩНОСТТА ПО ЕТИЧЕН НАЧИН

Всички данни на общността трябва да бъдат събирани, съхранявани и използвани по етичен начин, включително данните от механизмите за обратна връзка, мониторинг и оценка. Това включва:

Защита на личните данни: Съхранявайте личните данни по сигурен и безопасен начин, който не излага на риск безопасността, достойнството или неприкосновеността на личния живот на хората. Следвайте политиката за защита на личните данни на вашето Национално дружество или прегледайте [Наръчника за защита на личните данни на МКЧК](#), или [Политиката за защита на личните данни на МФЧК/ЧП](#).

Информирано съгласие: Анкетираният трябва да даде своето информирано съгласие преди провеждане на интервюта. Информирано съгласие означава, че да разбират защо тяхната лична информация се събира и как ще бъде използвана, колко време ще отнеме участието им, правото им на поверителност и отказ.

За списък с [ключови стандарти и практики за етично събиране на данни](#) вж. Ръководството за мониторинг и оценка на проекти/програми на [МФЧК/ЧП](#) (стр. 20) и [Моделът за провеждане на оценки на МФЧК/ЧП](#).

Оценки на нуждите и анализ на средата

Минималните дейности за ангажиране на общността и отчетност по време на етапа на оценка спомогат тя да бъде открита, прозрачна, основана на участнически подход и гарантират, че тя се базира на задълбочено разбиране на средата, нуждите, приоритетите и капацитета на общността.

1 Потърсете наличната информация за общността

Оценките на нуждите изискват много време, така че си струва да проверите вече наличната информация. Това спестява време и ресурси, помага да се освободите от ненужните въпроси, подобрява разбирането на ситуацията, в която се намира общността.

Как да го постигнем?

» Потърсете в рамките на организацията

- потърсете в рамките на организацията оценки на нуждите, анализи на средата, данни от мониторинг, обратна връзка от общността или оценки от предишни програми и оперативни дейности, осъществявани в сходни райони
- говорете с щатни служители и доброволци от местната областна организация, за да разберете как функционира общността и проблеми, за които е добре да знаете
- проверете библиотеките с документи и ресурси на Международното движение:
 - IFRC Go <https://go.ifrc.org/>
 - информационното табло за оперативно обучение на [Go https://go.ifrc.org/preparedness#operational-learning](https://go.ifrc.org/preparedness#operational-learning)
 - виртуалната библиотека с документи на МФЧК/ЧП: <https://media.ifrc.org/ifrc/document-library/>
 - Центъра за ангажиране на общността: <https://www.communityengagementhub.org/>

» Потърсете извън организацията

- Помолете други организации или правителството да ви предоставят доклади или данни
- Потърсете извън организацията съвместни оценки на нуждите, др. оценки, данни за заинтересованите страни или публично достъпни изследвания. Вижте:
 - Наръчниците за медийната и телекомуникационна среда на Мрежата за комуникация със засегнатите от бедствия общности (CDAC) <http://www.cdacnetwork.org/training-and-tools/media-landscape-guides/>
 - Порталът за отчетност и приобщаване на Постоянния съвместен комитет на агенциите (IASC) <https://aap-inclusion-psea.alnap.org/resources-iasc>
 - Независимите специалисти в областта на анализа и оценката на хуманитарните нужди (ACAPS): <https://www.acaps.org/>
 - Мрежата за хуманитарно подпомагане (ReliefWeb): <https://reliefweb.int>
 - Демографски изследвания в областта на здравеопазването: www.dhsprogram.com
 - Интернет страниците на ООН имат профили на държавите по конкретни сфери, напр. Организацията по прехрана и земеделие (FAO) относно продоволствената сигурност, Службата на ООН за координация на хуманитарните въпроси (ОСНА) относно реакцията при извънредни ситуации, Световната здравна организация относно здравеопазването и т.н.

Вижте: **13** [Инструмент за ангажиране на общността и отчетност при провеждането на оценки](#)

КАКВА Е РАЗЛИКАТА МЕЖДУ ОЦЕНКА НА НУЖДИТЕ И АНАЛИЗ НА СРЕДАТА?

Анализът на средата има за цел да разбере по-широкия контекст, в който живее общността. Включително социалните, политическите, екологичните и икономическите структури, ролята на различните групи и властовата динамика между тях, културните и социалните ценности, кои групи са маргинализирани или в риск и какъв е наличният капацитет. Анализът на средата следва да бъде постоянен процес, а не еднократно събитие.

Оценката на нуждите има за цел да разбере настоящите нужди и приоритети в общността и включва въпроси, които да помогнат при планирането на програмата.

И двата процеса са необходими, за да се гарантира, че програмите се приемат от общността и имат положително и трайно въздействие. Те обаче не са отделни процеси и вероятно ще се припокриват.

● Примери от Движението

Вторичните дезагрегирани данни (с разбивка по различни признаци) и анализът на средата са от ключово значение за разбирането на пречките, с които се сблъскват жените с увреждания при достъпа до рехабилитация

Когато глобално проучване установи, че по-малко жени отколкото мъже използват Центровете по програмата за физическа рехабилитация в Нигер, екипът на МФЧК по програмата реши да проучи дали в Нигер това е проблем и каква е причината. Екипът анализира данните за потребителите на услуги, събрани от ортопедичното отделение в Националната болница, при което установи, че през 2018 г. в центровете по рехабилитационната програма са регистрирани повече мъже, отколкото жени. За да разбере причината за това, екипът проведе полу-структурирани интервюта и дискусии във фокус групи с жени и момичета с увреждания. Те показаха, че липсата на овластяване на жените в Нигер и нагласите им че жените с увреждания имат ограничен капацитет, ги кара да имат вътрешни задръжки и да се чувстват неспособни или пък не разполагат с ресурси, за да направят независим избор относно своите медицински потребности. Екипът проведе семинар с жени с увреждания, за да сподели с тях и за да потвърди констатациите от доклада, като изготви планове за действие за преодоляване на пречките. Анализирайки съществуващите данни с разбивка по пол и възраст, екипът на рехабилитационната програма успя да идентифицира проблема и впоследствие да използва първично събиране на данни, за да разбере причината за това.



Нигер 2006 г. МФЧК/ЧП започва раздаването на 2 030 000 дълготрайни мрежи против комари, обработени с инсектициди в Нигер, за да предпази 3,5 милиона деца от малария. © Джон Хаскю / МФЧК/ЧП

Включете общността в планирането на оценката

Членовете на общността могат да дадат идеи какъв е най-добрият начин да се извърши една оценка, да сигнализират за проблеми или властови взаимоотношения, които трябва да се имат предвид, включително как най-лесно да стигнем до маргинализираните групи. Това ще помогне оценката да мине плавно и ще създаде чувство на принадлежност в общността още от първия ден.

Как да го направим?

» Първо проведете разговори с общността

- Срещнете се с лидери и представители на общността, както и с местни доброволци, за да обсъдите как следва да се извърши оценката, включително графика, методите и как да се достигне до различни групи
- Говорете с широк кръг представители на общността, за да гарантирате, че оценката няма да пропусне групи или да изложи някого на риск
- Започнете да събирате информация за местния контекст, включително различните групи от населението, властовата динамика и дали лидерите се ползват с доверие
- Попитайте дали други организации са извършвали оценка в общността
- Проучете възможностите членове на общността да помогнат при извършването на оценката (ако това няма да направи пристрастни резултатите), например като сътрудници при събиране на данните
- Обсъдете плановете за провеждане на оценката и констатациите с други заинтересовани страни, като местни власти или НПО

Проверовъчен списък с информация, която да предоставите на общностите преди провеждането на оценката:

- Представете Националното дружество и неговия мандат — не предполагайте, че всички са запознати с Червения кръст и Червения полумесец
- Обяснете целта на оценката и какво предстои след нея
- Контролирайте очакванията, като сте откровени относно ограниченията. Например, ако дадена програма не е гарантирана или ограничена до един сектор или пък е възможно да има голямо закъснение между оценката и реализирането на програмата
- Изяснете на хората поведението, което могат да очакват от щатните служители и доброволците
- Обяснете им как могат да задават въпроси или да споделят евентуални притеснения и им дайте контактна информация за връзка с Националното дружество, при необходимост
- Уточнете, че участието в оценката е доброволно и няма отношение към това дали даден човек ще получи подпомагане или не

Вижте: **13** [Инструмент за ангажиране на общността и отчетност при провеждането на оценки](#)

14 [Списък с въпроси и отговори за доброволците](#)

Червеният кръст на Сиера Леоне изгражда чувство на принадлежност от самото стартиране на програмите

Когато Червеният кръст на Сиера Леоне започва да работи с дадена общност, първата стъпка е винаги да се представи. Доброволците се свързват с местните власти, лидерите на общността, жените лидери, младежките представители, имама и пастора, за да предоставят информация за себе си и Националното дружество, за програмата, какво биха искали да направят, и да попитат представителите на общността какво е тяхното виждане за ситуацията и какви са предпочитанията и очакванията им. Това води до по-добра устойчивост и по-силно чувство на принадлежност от страна на общността. Например, въпреки че здравната програма за ебола, базирана в общността, е приключила, доброволците все още са активни в своите общности, насърчавайки безопасното и здравословно поведение. Програмният директор на Червения кръст на Сиера Леоне обяснява: „Говорим много за устойчивост, за мен устойчивостта не идва в края, тя е още от самото начало. Щом веднъж въввлечем някого, той бива информиран, създава се възможност този човек да влияе върху решенията, да даде своя принос, да генерира идеи и така участието на общността се увеличава.“



Сиера Леоне 2017 г.

Доброволци на Червения кръст на Сиера Леоне, оказващи психосоциална подкрепа (ПСП), провеждат групови сесии по ПСП за хора, засегнатите от наводнения. В рамките на операция по незабавно подпомагане, Националното дружество обучи и преквалифицира доброволци, участвали по време на епидемията от ебола и ги изпрати да подпомогнат работата на терен в различни сфери, включително оказването на психосоциална подкрепа. © Катрин Мюлер / МФЧК/ЧП

Инструктирайте или обучете доброволците относно целта на оценката и как да общуват ясно и открито

Щатните служители и доброволците трябва да могат да отговарят на въпросите на общността ясно и открито и да не създават нереалистични очаквания, нито да дават фалшиви обещания за подкрепата, която хората ще получат. Добрите комуникационни умения създават добра основа за взаимоотношенията с общността.

Как да го направим?

» Подгответе екипа за оценка

- Инструктирайте всички служители и доброволци за целта на оценката, процедурата, как ще се използват данните и какво предстои след това, за да могат да отговарят на въпроси от страна на общността и да избегнат създаването на твърде завишени очаквания. Следва да бъде включен и повторен инструктаж върху Етичния кодекс, инструктаж относно предотвратяване на сексуалната експлоатация и насилието и борбата с измамите и корупцията. Използвайте ръководството за [Предотвратяване на сексуалната експлоатация и насилие \(PSEA\)](#)
- Обучете или опреснете знанията на щатните служители и доброволците относно добрите комуникативни умения и как да реагират на обратна връзка. Използвайте едnodневния курс на обучение за добри комуникационни умения и разглеждане на жалби
- Обмислете обучение на екипите за това как да общуват с конкретни групи по безпристрастен начин, например, хора с увреждания, деца, маргинализирани групи или как да работят чрез преводачи
- Щатните служители или доброволците, които ще разговарят с хората по чувствителни въпроси, свързани с конфликти, закрила, пол и етническо многообразие, следва да бъдат подходящо обучени, за да го правят по безопасен и деликатен начин
- В екипа за оценка трябва да има баланс по отношение на съотношението на жени и мъже в него. Екипът трябва да говори на местните езици и да бъде приет с доверие от общността

Вижте: [10 Инструктаж върху Етичния кодекс](#) [14 Списък с въпроси и отговори за доброволците](#)



Червеният кръст на Тринидад и Тобаго подхожда внимателно по отношение на оценките на нуждите

Когато Червеният кръст на Тринидад и Тобаго осъществявал анализ на ситуацията и средата, за да разбере по-добре нуждите, уменията и капацитета на мигрантите, научил два ценни урока. Първо, по време на проучванията, Националното дружество получило много молби за подкрепа, които далеч надхвърляли възможностите му. Докато провеждал проучванията, обаче, екипът за оценка отделил нужното време да обясни поотделно на членовете на общността, че тези дискусии не са обещания за подкрепа, а дават възможност на Националното дружество да идентифицира и подпомогне най-уязвимите. В резултат на това, доверието в Националното дружество се запазило и хората с готовност участвали в последващи програми. Второ, достигайки и изграждайки отношения с дългогодишните венецуелски мигранти, Червеният кръст успял да изгради мостове към общности, които иначе трудно се доверяват. [Прочетете целия доклад](#).

Доброволци и общности, разочаровани от липсата на информация

В Уганда доброволци били изпратени да извършат регистрация на домакинствата на бежанци от Южен Судан. Доброволците не били инструктирани за целта на регистрацията и затова не могли да обяснят на общността защо се събират личните им данни. Това породило очаквания сред общността и когато Националното дружество се върнало да предостави хуманитарно подпомагане, имало много изнервени и неудовлетворени хора сред тези, които не получили помощи. По време на фокус групите един от хората казал: "Всички бяха регистрирани, но само някои получиха помощ – защо искате данните ни, ако няма да ни подпомогнете?". В резултат, Националното дружество стартирало обучение за доброволците за ангажиране на общността за всичките си оперативни дейности.

Тринидад и Тобаго

Екипът на Червения кръст на Тринидад и Тобаго подготвя разсад по програма за продоволствена сигурност във връзка COVID-19 в страната. © ЧКТТ / МФЧК/ЧП



Отделете време, за да разберете контекста, включително какви са рисковете и капацитета на хората

Програмите, които не разбират “по-широката картина”, често се провалят, или още по-лошо, имат нежелани негативни последствия. Анализът на средата следва да бъде текущ процес за наблюдение на развитието на ситуацията и въздействието, което тя би могла да окаже върху програмата.

Как да го направим?

» Какво представлява анализът на средата?

- Демографски профил на общността
- Идентифициране на всички лидери, групи и асоциации на общността
- Властовата динамика между различните групи, включително кой взема решенията и кой е изключен или маргинализиран
- Степен на социална свързаност и доверие между хората
- Ролята на пола и етническите (и други) различия в живота на хората
- Идентифициране на всеки конфликт или напрежение в общността
- Култура и вярвания в общността, особено относно въпроси, свързани с програмата
- Съществуващ капацитет и силни страни на общността
- Анализ на заинтересованите страни и други организации, предоставящи услуги

» Как да направите анализ на средата

- Информацията по-горе може да бъде събрана чрез вторични данни, обсъждания във фокус групи, интервюта с ключови лица, картографиране на общността, директно наблюдение и др. Някои полезни инструменти включват:

- Наръчникът на МФЧК за закрила, равенство между половете и приобщаване (PGI) при извънредни ситуации предоставя инструменти за анализ в сферата на закрилата, равенството между половете и приобщаването
- Механизмът на МКЧК за сигурен достъп и неговият Практически инструментариум предоставят инструменти за идентифициране на заинтересованите страни и анализ на конфликтите и насилието
- Актуализираната оценка на уязвимостта и капацитета (eVCA) предлага инструменти за идентифициране и картографиране, и сезонни календари
- Изданието на Мрежата за комуникация със засегнатите от бедствия общности Чувствителност към конфликтите и извънредни ситуации в сферата на общественото здраве по метода на съвместното учене, включва картографиране и работни листове за провеждане на оценка

- Разбирането на средата изисква време и чувствителност. Обмислете какви въпроси да бъдат зададени, как, на кого и кой друг слуша или наблюдава. Внимавайте да не изложите някого на риск, да пострада или да бъде стигматизиран. Местните доброволци могат да бъдат ценен източник на насоки и информация в това отношение

Вижте: **13** Инструмент за СЕА при провеждането на оценки **16** Наръчник за провеждане на фокус групи

Разбирането както на културния, така и на практическия контекст, се оказва изключително важно

За да подобри подпомагането на менструалната хигиена при бедствия, Червеният кръст на Вануату взе участие в проучване с цел по-доброто разбиране на контекста, свързан с менструацията в общностите. Обсъжданията във фокус групи и задълбочените интервюта с жени и момичета доведоха до много ключови констатации, които биха били пропуснати при една обикновена оценка на нуждите. Например, жените и момичетата споделят, че се чувстват засрамени и смутени, ако мъжете узнаят, че са в цикъл, затова е важно да имат обособени зони за личен тоалет. Комплектите за менструална хигиена трябва да бъдат раздавани отделно от другите нехранителни продукти, и да не се раздават от мъже, така че жените и момичетата да се чувстват свободни да задават въпроси. Ограничителни практики по време на менструация, като невъзможност да готви, да пътува или работи в градината, биха могли да ограничат възможността на една жена да участва в дейности, като например, да присъства на раздаване на хуманитарна помощ, групово приготвяне на храна в евакуационните центрове или засаждане на градини. Това разбиране на местната култура помага на Червения кръст на Вануату да направи подобрения в плановете си за подготовка и реакция при бедствия. [Прочетете пълния доклад.](#)



Вануату 2018 г. Червеният кръст на Вануату проведе проучване, за да идентифицира възможностите за подобряване на програмите и интервенциите в подкрепа на менструалното здраве на жените и момичетата при бедствени ситуации. То имаше за цел да установи кои са предпочитаните за местния контекст продукти, които да бъдат включени в комплектите за менструална хигиена, както и да проучи социално-културните разбирания, които биха могли да окажат влияние върху менструалното здраве при бедствени ситуации във Вануату. © Червен кръст на Вануату

Включете въпроси за това как общностите могат да бъдат включени в оценката на нуждите по най-добрия начин

Това гарантира включването в програмните планове и бюджети на ефективни подходи за споделяне на информацията, улеснява участието на общността и управлението на обратната връзка.

Как да го направим?

» Каква информация за ангажирането на общността да вземаме предвид при оценката на нуждите

- Нуждите, мненията и приоритетите на хората
- Нива на грамотност
- Достоверни източници на информация - хора и комуникационни канали
- Информационни нужди в общността
- Достъп до комуникационна техника
- Пречки пред участието в събития или достъпа до информация
- Честота и вид на събранията и събитията в общността (кой присъства, кой говори и кой е изключен от тях)
- Процеси на вземане на решения в домакинството и общността
- Предпочитани начини за споделяне на обратна връзка и подаване на оплаквания
- Знания, капацитет и вярвания
- Имидж и доверие към Националното дружество

» Как да събираме данни

- включете методи за събиране на данни, които позволяват на хората да говорят открито за своите нужди и приоритети, като обсъждания във фокус групи или интервюта с ключови фигури. Социологическите проучвания позволяват на хората да избират само между предварително зададени отговори, така че има риск да бъде пропусната важна информация
- някои групи може да не се чувстват комфортно да говорят пред другите, така че говорете с тях поотделно – например младите жени може да не се чувстват комфортно да говорят пред по-възрастните
- всички данни следва да бъдат дезагрегирани (с разбивка) по пол, възраст и увреждания, за да се гарантира по-добро разбиране на разликата в нуждите и предпочитанията на различните групи. В [Наръчника за закрила, равенство между половете и приобщаване \(PGI\)](#) има насоки в тази връзка
- не събирайте повече данни от необходимото. Големите оценки отнемат време, създават напрежение в общността, и повишават очакванията за мащаба на предстоящата програма

» Как да анализираме данните

- Анализирайте заедно данните от оценката на нуждите и анализа на средата. Често използваните модели за анализ на данни включват анализ на заинтересованите страни, SWOT анализ (на силните, слабите страни, възможностите и заплахите) или анализ посредством "дърво на проблема". [Аналитичната рамка на МФЧК](#) - може да помогне, като преведе екипите през процеса на събиране и анализ на информацията. Въпреки че е разработена за операции по незабавно подпомагане, тя може да бъде използвана и за други програми и е полезен начин за организиране и съхраняване на данни и установяване на евентуални пропуски или тенденции в събраната информация
- когато анализирате данните от оценката, имайте предвид:
 - Всякакви пропуски в данните – Представя ли оценката добро разбиране на средата, нуждите и капацитета на общността и как най-добре бихме могли да въвлечем различните

групи? Ако не е така, може да са необходими последващи посещения на общността за събиране на липсващите данни

- Пропуснати ли са групи - Има ли групи, които присъстват в общността, но не са представени в данните? Ако това е така, може да са необходими допълнителни усилия, за да се говори с тези групи
- Несъответствия – Има ли разлики в нуждите, предпочитанията или капацитета на различните групи? Например, мъжете лидери на общности посочват ли различни приоритети спрямо други групи? По време на съвместното планиране с общността тези въпроси трябва да бъдат разгледани

Вижте: **13** [Инструмент за СЕА при провеждането на оценки](#) **16** [Наръчник за провеждане на фокус групи](#)

● Примери от Движението

Турският Червен полумесец извършва оценка на нуждите и информираността на общността по отношение на COVID-19

За да получи представа за информираността, нагласите и практиките на бежанците и местните общности, както и техните информационни потребности, а също и кои са доверените и предпочитани канали за комуникация относно COVID-19, Турският Червен полумесец, с подкрепата на МФЧК/ЧП, проведе оценка на информираността, нагласите и практиките от март до април 2021 г. Оценката помогна на Турския Червен полумесец да разбере какви са познанията на хората, в какво вярват и какво правят във връзка с COVID-19 и беше използвана от Националното дружество, за да подобри своята работата. Знанието за това каква информация хората вече са чували, какво е отношението им към нея и защо биха се противопоставили на промяна, ще помогне на Турския Червен полумесец да разработи ефективна, целенасочена информационна кампания, да въвлече общностите в диалог и да насърчи позитивното поведение. Оценката също така дава възможност да се разбере възприятието и отношението на хората към ваксините срещу COVID-19 и тяхната готовност да се ваксинират. Бяха включени и въпроси, които да гарантират, че информацията за превенция на риска и дейностите за ангажиране на общностите достигат до всички групи, и не създават или изострят неволно съществуващите напрежения и неравенства. [Прочетете целия доклад.](#)



Турция 2021 г. Незила е 64-годишна бежанка от Сирия, която живее в Газиантеп, Турция. Тя е анкетирана относно нуждите и удовлетвореността си от паричната помощ, предоставена от Турския Червен полумесец чрез финансираната от ЕС програма "Мрежа за социална закрила при извънредни ситуации".

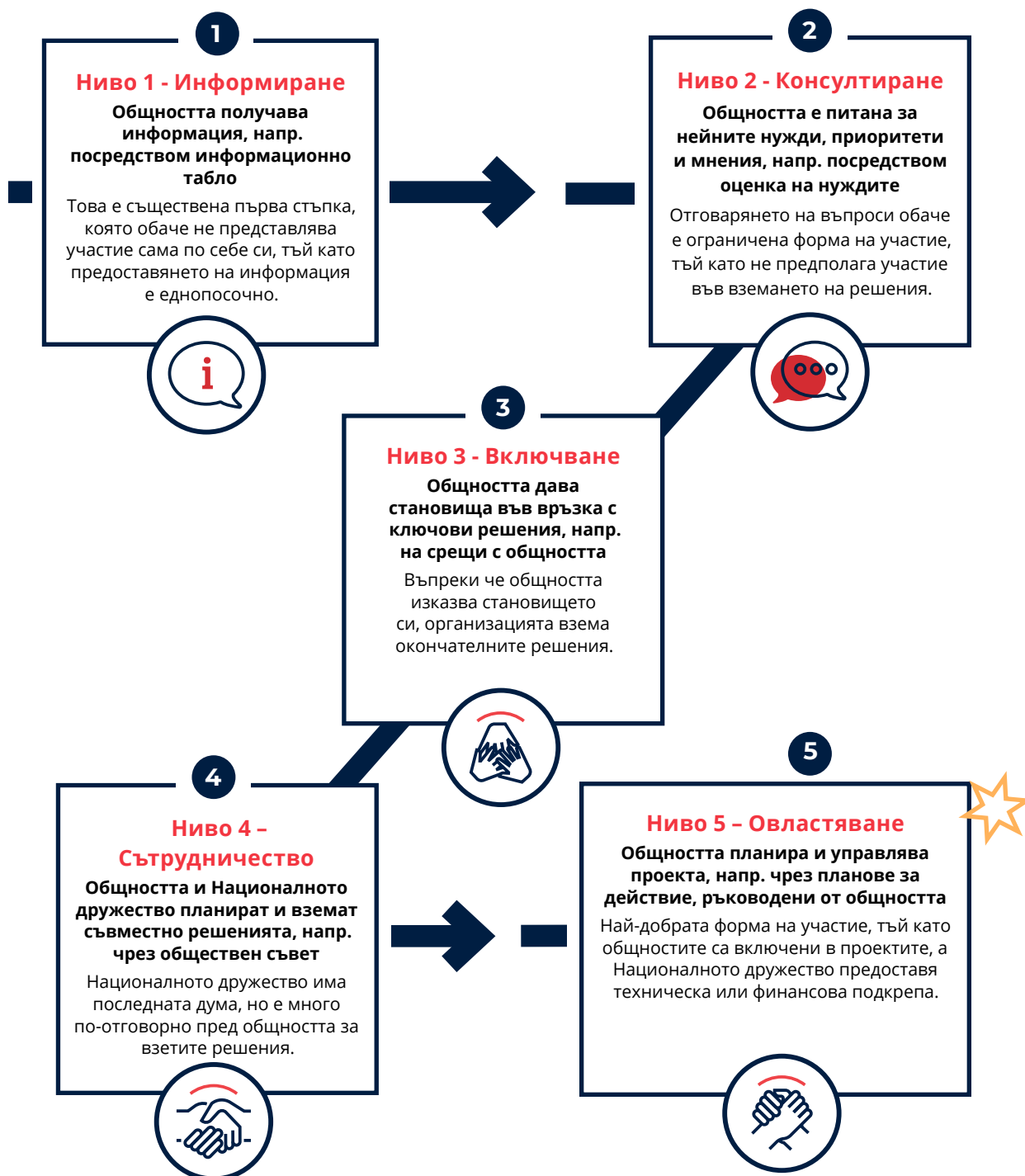
© Ирем Каракая/ МФЧК/ЧП

Планиране и изготвяне на проекти

Базисните дейности за ангажиране на общността и отчетност по време на планирането и изготвянето на проекти помагат на общностите да заемат значима роля в планирането на програмите и гарантират, че дейностите за ангажиране на общността са интегрирани в програмните планове и бюджети.

Степен на участие на общността - къде е вашето Национално дружество?

Степента на участие на общността ще зависи от конкретния контекст. Бъдете откровени и винаги си задавайте въпроса: *“Мога ли да направя повече, за да дам по-съществена роля и право на глас на общностите при разработването и управлението на тази програма?”*



Базирано на проучването *Спектър на общественото участие* 2014 г. на Международната асоциация за общественото участие

В планирането на програмата трябва да бъдат включени представители на общността и ключовите заинтересовани страни, вкл. мъже, жени, момчета и момичета, и маргинализирани или групи в риск

Програмите, разработени съвместно с общностите, е много по-вероятно да отговорят на нуждите им и да вървят по план. Това също така изгражда доверие и чувство на принадлежност, което пък подпомага устойчивостта. Обратно, програмите, разработени в нечий офис, без участието на общността, рискуват да бъдат ненужни или да не бъдат приети, което е загуба на време, средства и усилия.

Как да го направим?

» Предвидете време за участие на общността в процеса на планиране

- Често пъти времето, предвидено за планиране, е толкова кратко, че няма никакво време за обществено участие (вж. на стр. 56 полето „Предизвикателства пред участието на общността“ за решения на този проблем)
- Първо обсъдете плановите с официалните и неформалните лидери и поискайте помощта им, за да осъществите контакт с по-широката общественост. Ако пропуснете да се срещнете с признатите лидери, това може да доведе до враждебност и недоверие, което може да забави изпълнението на програмата и да навреди на отношенията с общността
- Въпреки това, не говорете само с лидерите, тъй като това не е гаранция, че те действително представляват нуждите на всички членове на общността. Провеждането на разговори само с лидерите не е ангажиране на общността и така Националното дружество рискува да облагодетелства определени групи, задълбочавайки съществуващите неравенства и давайки още повече власт на хора, които и сега имат силно влияние
- Използвайте информацията от анализа на средата, за да планирате как най-добре да включите различните групи. Например, ако хората с физически увреждания срещат трудности да присъстват на събранията на общността, потърсете други начини да ги ангажирате, като напр. чрез интервюта по домовете
- Възползвайте се от познанията на местните доброволци за общността, за да планирате програмите
- Координирайте се в процеса на планиране с други заинтересовани страни и партньори, като правителството, неправителствени и местни организации

» Методики за участие

- Различните направления имат свои методики за насърчаване на участието, включващи:
 - [Участнически подход за информиране относно безопасното убежище](#)
 - [Актуализирана, базирана на доказателства здравна и първа помощ в общността](#)
 - [Актуализирана оценка на уязвимостта и капацитета](#)
 - [Анимирана книжка на МКЧК с техники за насърчаване на участието](#)
 - [Книжка с трансформации за насърчаване на участието по отношение на хигиената](#)
 - [Обучение за хигиенните навици за деца](#)
 - [Наръчник за приемане на децата като партньори в сферата на закрилата на детето и в контекста на COVID-19](#)
 - [Наръчникът за насърчаване на участието за хуманитарни работници на терен на Мрежата за активно учене за постигане на отговорност и резултатност в хуманитарната дейност \(AINAP\) предоставя много полезни и подробни насоки, както и примери за участнически подходи](#)
- Използвайте методиката, която познавате най-добре от работата във вашия сектор, или следвайте общите стъпки за планиране на участието по-долу. Към някои от практическите инструменти на методиките по-горе, които най-лесно могат да бъдат адаптирани към всяка сфера на дейност, са включени и линкове за връзка

Вижте: [16 Наръчник за провеждане на фокус групи](#) [17 Инструмент за срещи на общността](#)

[18 Участнически подходи за определяне на критериите за подбор](#)

СТЪПКИ ЗА ВКЛЮЧВАНЕ НА ОБЩНОСТИТЕ В ПЛАНИРАНЕТО НА ПРОГРАМИТЕ И ИЗГРАЖДАНЕ НА ЧУВСТВО ЗА ПРИНАДЛЕЖНОСТ

1 Идентифицирайте и приоритизирайте решенията заедно

- Представете констатациите от оценката и потърсете потвърждение, че Националното дружество има правилно разбиране за основните нужди и приоритети
- Избройте потенциални решения на основните нужди чрез подхода "Мозъчна атака". Полезен инструмент е Дървото на проблемите/решенията от наръчника за оценка на уязвимостта и капацитета (VCA)
- Нека членовете на общността първи предложат решения, за да не се влияят от предложенията на организацията, които те може да възприемат като "експерти"
- Оценявайте заедно всяко решение въз основа на:
 - Степента на въздействие, което би имало
 - Дали са налични ресурсите за осъществяването му, като например, финансиране, техническа експертиза, време, материали. Бъдете честни относно ограниченията на програмата в това отношение
 - Дали допълва и надгражда съществуващи практики и капацитет в общността
 - Дали може да бъде устойчиво, след като програмата приключи т.е., да не се нуждае от средства или техническа експертиза, за да бъде поддържано
 - Дали няма да има отрицателно въздействие върху околната среда
- Споразумейте се за окончателен списък с приоритетни решения, върху които да се фокусирате, като използвате обсъждания или гласуване, в случай че различните групи имат различни приоритети



2 Постигнете съгласие относно резултатите, дейностите, ролите и отговорностите по програмата

- Попитайте общностите какви резултати биха искали да видят в края на програмата
- Планирайте дейностите, които ще трябва да бъдат изпълнени за постигането на тези резултати, и обсъдете:
 - Кой кои дейности ще ръководи?
 - Необходимите ресурси и кой може да ги осигури?
 - Графика и последователността на изпълнение. Има ли сезонни ограничения или събития, напр. предстоящи избори?
 - Всички критерии за подбор и подходи за определяне на целевите групи, които ще се използват за достигане до конкретни групи (вж. стр. 89 от модула за извънредни ситуации за повече насоки в това отношение)
 - Каква ще бъде ролята на външните заинтересовани страни? Могат ли дейностите да надградят съществуващите усилия?
- Дейност 6 "Планиране за промяна" от „Участнически подход за повишаване на осведомеността относно безопасното убежище“ (PASSA) или „Участнически подход за промяна в поведението в областта на хигиената и санитарно-хигиенните условия“ (PHAST) представлява добър инструмент за планиране на дейностите и постигане на съгласие с членовете на общността относно ролите и отговорностите
- Обсъдете как ще бъде измерван напредъкът и съгласувайте някои индикатори въз основа на очакванията от страна на общността. Дейност 8 "План за мониторинг" от „Участнически подход за повишаване на осведомеността относно безопасното убежище“ (PASSA) предоставя инструмент за съвместно разработване с общността на план за мониторинг
- Обсъдете дали членовете на общността могат да извършат част от мониторинга, но не и ако бъдат възприемани като "полицаи" или "шпиони" от по-широката общественост
- Обсъдете какво ще се случи, когато програмата приключи и от каква подкрепа би се нуждала общността, за да поеме осъществяването на дейностите



3 Постигнете съгласие как Националното дружество и общността ще работят съвместно по време на програмата

- Планирайте как общността ще участва в управлението на програмата. Въпросите, които трябва да бъдат обсъдени, включват:
 - Участието на общността чрез съществуващи съвети и представители ли ще се осъществи, или ще трябва да бъдат сформирани нови такива за самата програма?
 - Ако бъдат сформирани нови, как ще бъдат избрани членовете, така че всички групи да бъдат представени? Вижте стр. 64 за насоки относно работата с обществени съвети
 - Как ще се поддържа ангажираността на по-широката общественост? Чрез какви подходи и колко често?
 - Как следва да участват другите заинтересовани страни?
- Обсъдете каква информация за програмата трябва да бъде споделяна, колко често и по кои информационни канали
- Постигнете съгласие как ще бъде събирана обратната връзка от общността, как ще ѝ бъде даван отговор и какви действия ще бъдат предприети. Вижте стр. 103 за повече информация относно механизмите за обратна връзка.



Йордания, 2014 г. Йордания е традиционно гостоприемна към бежанците, като се смята, че от приблизително 12 милиона души население, около 5 милиона са бежанци и трудови мигранти. В цялата страна живеят огромен брой палестинци и иракчани, а напоследък и много сирийци. 1.2 милиона сирийци са преминали в Йордания от Сирия от началото на конфликта преди 3 години, като 80 % от тях живеят извън бежанските лагери, редом с йорданското общество, където продължават да са изправени пред предизвикателства. © МФЧК/ ЧП

Участническа оценка в общността за разбиране на нуждите и капацитета на мигрантите

Еквадорският Червен кръст използва подход, наречен „участническа оценка в общността“, за да разбере проблемите, пред които са изправени различните групи мигранти и за да работи съвместно с тях за планиране на подходящи, съобразени със средата и всеобхватни програми. Оценката на участието позволява на общността да сподели знанията си и да намери решения за установените проблеми. Еквадорският Червен кръст организира семинари за оценка на участието както с възрастни, така и с деца и въвлече провинциалните съвети, за да се гарантира, че дейностите ще бъдат съвместно разработени от програмния екип, общностите и областните организации. Различията, свързани с пола, бяха предвидени навсякъде, например чрез балансирано участие на мъже и жени, и събиране на данни поотделно. Семинарите за възрастни използваха набор от дейности, включително сесия наречена „Семейство-общност“, която позволи на участниците да идентифицират проблеми и предизвикателства, техните причини и взаимовръзки, както и действия за преодоляването им. Детските работилници използваха игри, за да изследват възприятията и емоциите на децата, свързани с тях самите, семействата им и връзката им с местната общност. Преди всеки семинар участниците бяха информирани за целта на сесията, за това как ще се използва информацията, какво предстои, и че участието им е доброволно. Бяха проведени и срещи с участниците за споделяне на констатациите. [Прочетете целия доклад.](#)

Използване на “копродукция” с цел подобряване на услугите за бежанци и търсещи убежище

Проектът [AVAIL](#), ръководен от Британския, Италианския, Ирландския и Латвийския Червен кръст и МФЧК/ЧП, използва “копродукцията” (или „съвместно разработване“), като начин да ангажира бежанците и търсещите убежище в разработването на услуги и застъпването за промени в съществуващите политики и нагласи. Например в Глазгоу, Шотландия, Британският Червен кръст ангажира хора, които вече са преминали през процедурите за получаване на убежище, за да помогнат при разработването на семинари за новопристигнали. [Съвместно разработеният семинар](#) използва измислени персонажи, за да проучи как различните личности преживяват процеса на получаване на убежище по различен начин. Всеки участник създаде карта, за да визуализира пътуването на своите герои, включвайки положителните и отрицателните преживявания и емоции. След това участниците споделиха картите си и обсъдиха ключови етапи, в които героят има нужда от повече информация и подкрепа от страна на Червения кръст. Подобен подход беше използван за съвместно разработване и провеждане на курс “Умения за живот” за новопристигнали бежанци и хора, търсещи убежище в Уелс.

Общностите участват в мониторинга на здравните услуги в общността в Танзания

Червеният кръст на Танзания използва метода на карта за оценка от общността, за да обедини политици, лидери на общността, лидери на общественото мнение, доставчици на услуги и разнообразни групи от общността в съвместен мониторинг и подобряване на здравните услуги. Всеки участник преценява тяхната роля в предоставянето на здравни услуги в общността и дава оценка на тяхната работа. След това се провежда обсъждане и одобряване на резултатите и се определят стъпки за подобряване на състоянието. Разработва се план за действие, с ясни роли и отговорности, който се преразглежда на тримесечна база. [Прочетете целия доклад.](#)

Съгласувайте плановете с общността и други заинтересовани страни, преди да започнете реализирането им, за да се уверите, че те отговарят на нуждите и очакванията

Това може да помогне да се идентифицират всякакви потенциални проблеми, да се изгради по-широко чувство на принадлежност и разбиране от страна на общността и да се предотврати дублирането на дейности с тези на други организации.

Как да го направим?

» Споделяйте и обсъждайте плановете

- Представете плановете на срещи с общността и поискайте обратна връзка
- Разлепете плановете на информационните табла, като дадете възможност за предоставяне на обратна връзка чрез гореща телефонна линия или посредством доброволци
- Помолете обществените съвети или представителите на общността да обсъдят плановете с хората и да предоставят обратна връзка на Националното дружество
- Споделете плановете на координационни срещи с държавни институции и други организации, за да проверите за дублиране на дейности и да идентифицирате възможностите за сътрудничество

Вижте: **17** [Инструмент за срещи на общността](#)

● Примери от Движението

Съгласуване на съдържанието на комплектите за хигиена преди разпространението им в Ирак

Иракският Червен полумесец вече беше адаптирал комплектите за менструалната хигиена, разпространявани в световен мащаб, във вид, подходящ за иракския контекст на национално ниво, но реши да направи повече и да провери дали ще са необходими по-специфични комплекти за различните региони на страната, преди да започне раздаването им в една от провинциите. Съвместно с Френския Червен кръст, Иракският Червен полумесец проведе дискусии във фокус групи с жени и момичета, за да съгласува списъка с продукти, включени в комплектите. Констатациите показаха съществени различия в нуждите в зависимост от възрастта и това, дали жените живеят в градски или в провинциални райони. [Прочетете целия доклад.](#)

ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА ПРЕД УЧАСТИЕТО НА ОБЩНОСТИТЕ И ВЪЗМОЖНИ РЕШЕНИЯ

ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВО

РЕШЕНИЯ

Нямаме време да се консултираме с местната общност, проекто-предложението трябва да се предаде следващата седмица

- Проведете бързи еднодневни консултации в общността, като използвате обсъждания във фокус групи и интервюта с ключови фигури на няколко места
- Ако областните организации имат уменията и опита, те биха могли да проведат консултациите и да намалят натовареността ви
- Консултирайте се с местни доброволци от общността относно техните виждания
- Проведете телефонни разговори с ключови представители на общността
- Използвайте онлайн методи, за да получите обратна връзка, като WhatsApp или социалните мрежи
- Проведете виртуални дискусии във фокус групи на места, където хората имат достъп до интернет и смартфони, като използвате приложения като Jitsi
- Използвайте всички налични вторични данни от същите места
- Предвидете гъвкавост в проекто-предложението за донорите, като ги информирате, че плановете ще бъдат актуализирани след по-широки консултации в общността, или като включите по-гъвкави бюджетни пера, напр. "проект на общността", които могат да бъдат използвани за да отговорят на нуждите на общността

Нямаме средства за консултации с общността по време на разработването на проекто-предложението

- Създайте малък фонд, който може да бъде използван за провеждане на обществени консултации, който би могъл да бъде попълнен, след като бъде одобрено финансирането
- Ако областните организации имат уменията и опита, те биха могли да проведат консултации в района, което намалява разходите
- Използвайте онлайн методи, за да получите обратна връзка, като WhatsApp или социалните мрежи
- Проведете телефонни разговори с ключови представители на общността
- Проведете виртуални дискусии във фокус групи на места, където хората имат достъп до интернет и смартфони, като използвате приложения като Jitsi

Нямаме физически достъп до общността, напр., поради конфликт или ограничения, свързани с COVID

- Проведете телефонни разговори с ключови представители на общността
- Използвайте онлайн методи, за да получите обратна връзка, като WhatsApp или социалните мрежи
- Проведете виртуални дискусии във фокус групи на места, където хората имат достъп до интернет и смартфони, като използвате приложения като Jitsi
- Използвайте всички налични вторични данни от същите места
- Работете с местни доброволци от общността, които биха могли да проведат консултации относно програмата

Резултатите от програмата са вече определени от донора, така че няма възможност за гъвкавост

- Бъдете честни относно ограниченията - ако донорът казва, че средствата могат да бъдат използвани само за здравни дейности, обяснете това на общността
- Документирайте обратната връзка от общността и я споделете с донорите, за да се опитате да ги убедите да бъдат по-гъвкави към желанията на общността
- Анализът на заинтересованите страни може да установи дали други агенции или държавни институции биха могли да отговорят на нуждите, които попадат извън дейностите на програмата

Местният лидер не желае ние да разговаряме с други хора в общността

- Обяснете на лидерите на общността, че Националното дружество има основни принципи, които трябва да спазва
- Работете с лидерите на общността, но използвайте и подходи за комуникация с цялата общност. В Хаити бяха създадени проектни съвети с лидери, но се проведе също и срещи с общността, за да бъдат споделени решенията и да се събере обратна връзка от по-широк кръг хора
- Помолете доброволци от общността за съвет как да убедите местния лидер да позволи по-широко въвличане на общността
- Поискайте съвет от други заинтересовани страни, като местни организации в общността, или НПО, които вече работят на терен
- Създайте механизъм за обратна връзка и оплаквания
- Кажете, че е изискване на донорите, всички да бъдат консултирани

Как да осигурим пълноценно участие на жените

- Създайте отделни пространства за участие на жените
- Вземете предвид ролите и динамиката на половете. Например, избягвайте срещи по време, когато жените биха могли да приготвят храната или да вършат домакинската работа и ги попитайте за трудностите, които могат да им попречат да участват и как те да бъдат преодолени, например, като се осигури грижа за децата по време на срещите
- Насърчете мъжете в общността да подкрепят участието на жените
- Гарантирайте, че жените могат да вземат пълноценно участие, напр. да се чувстват комфортно да говорят по време на срещите и приносът им да се взема под внимание

Как да осигурим възможност за участие на маргинализирани или групи в риск

- Сформирайте малки подгрупи, за да дадете възможност на хората да говорят в отсъствието на по-гласовитите или влиятелни членове
- Застъпвайте се пред ръководството, че мнението на тези групи е важно и следва да бъде взето под внимание
- Партнирайте си с организации на хора с увреждания или на хора от третата възраст ако е необходима специализирана комуникация, напр. жестомимичен език
- Изберете места за провеждане на срещите, които са физически достъпни и безопасни за хора със затруднено придвижване или зрителни увреждания
- Помогнете на личните асистенти или други, полагащи грижи лица да се включат в срещите

Това, което хората искат, противоречи на професионалното ни становище, например, те искат такъв вид водоснабдяване, който не е подходящ за техните условия или не е устойчив

- Бъдете готови да се вслушате в опасенията на общността и да правите компромиси
- Проведете открит разговор по въпроса и обяснете защо Националното дружество не би било склонно да осъществи исканото от тях решение – т.е. то няма да е в помощ на хората или не може да бъде поддържано по-продължително време
- Обяснете какви са възможните алтернативи и попитайте дали общността би била склонна да опита нещо ново. Предоставете мостра/модел или демонстрирайте новите подходи
- Помолете други общности, които са възприели предложените решения, да споделят своя опит

Включете дейности и индикатори за ангажиране на общността и отчетност в програмните планове и бюджети, като конкретизирате как ще се споделя информацията, как ще бъде подкрепено участието на общността и ще се обработва обратната връзка

Това гарантира, че ангажирането на общността няма да бъде пропуснато или да бъде разглеждано като отделна програма.

Как да го направим?

» Включете дейностите за ангажиране на общността в програмния план

• Включете минимум следните дейности:

- Информиране на общностите за напредъка на програмата, дейностите, промените или закъсненията, включително каква информация ще бъде споделяна с кого, по какъв начин, от кого и кога
- Установяване и поддържане на процеси, улесняващи редовното и пълноценно участие на общността във вземането на решения, включително кой, как, кога и по какви въпроси ще участва
- Събиране, анализиране и отговор на обратната връзка от общността, като се гарантира, че хората знаят как биха могли да задават въпроси, да правят предложения или да споделят притесненията си относно програмата
- За някои програми може да има и други дейности, свързани с ангажиране на общността, като:
 - Дейности, които подпомагат социалното общуване и насърчаването на промяна в поведението - като механизми за обратна връзка, проследяващи възприятията по отношение на болести, или пък мобилни кина или радио предавания за повишаване на информираността и насърчаване на по-безопасно поведение
 - Дейности, които подпомагат бързото споделяне на информация с общностите, която може да спаси човешки животи, да намали риска и отрицателното въздействие на бедствия, кризи или епидемии
 - Дейности, които подпомагат застъпничеството, водено от общностите по приоритетни въпроси, които не попадат в мандата на Националното дружество

Вижте: **5** [Примерен модел на работен план за СЕА](#)

» Включете индикатори за ангажиране на общността в плана за мониторинг

- Проследете дали дейностите за ангажиране на общността се развиват по план, дали са ефективни и съдействат програмата да бъде отговорна пред общността
- Вижте по-долу примери за някои основни индикатори, които могат да бъдат включени

Вижте: **7** [Инструмент за мониторинг и оценка на СЕА](#)

» Включете разходи за ангажиране на общността в програмните бюджети

- Ангажирането на общността не е задължително да струва скъпо, а подходите могат да бъдат избрани така, че да отговарят на наличните средства

• Необходимият бюджет зависи от използваните подходи, но обикновено програмният бюджет трябва да включва финансиране за:

- Обучение за ангажирането на общността и отчетност или опреснителни курсове
- Дневни пари за доброволците и разходи за гориво за посещенията в общността
- Семинари, обсъждания във фокус групи и срещи в общността
- Механизъм за обратна връзка от общността
- Използвани комуникационни канали, като радио или телевизионно ефирно време, мобилни кина, отпечатване на плакати и листовки, информационни табла, разходи за SMS-и, социални мрежи и др.

Вижте: **6** [Инструмент за бюджетиране на СЕА](#)

● Примери от Движението

МКЧК интегрира ангажирането на общността и отчетността в програмите за икономическа сигурност

Програмата на МКЧК за икономическа сигурност (EcoSec) разработи Практически насоки за интегриране на принципите за отговорност и отчетност пред засегнатото население в своите програми. Ангажирането на общността и отчетността са включени във всички обучения, организирани от Програмата, а ключови индикатори за ефективност са интегрирани в инструментите за мониторинг, като напр. мониторинг след предоставянето на хуманитарна помощ. Ако екипите на Програмата за икономическа сигурност работят чрез партньори, те първо трябва да се уверят, че служителите на партньорската организация също са запознати и имат капацитета да прилагат “минималните дейности”, за да се гарантира отчетност пред засегнатото население. Това предполага повишаване на информираността на служителите на партньорската организация и предоставяне на допълнителни материални ресурси, които да дадат възможност на партньорите да отделят достатъчно време и многократно да посещават засегнатата общност, да използват различни начини за комуникация и да създадат ефикасен механизъм за обратна връзка и подаване на оплаквания.



Колумбия, 2012 г. В рамките на програма за икономическа сигурност, екип на МКЧК организира двудневни ваксинации и разяснителни семинари, как местните хора правилно да се грижат за животните. МКЧК носи със себе си необходимото оборудване от най-близкия град, отдалечен на повече от 3 часа път. © МКЧК

ИНДИКАТОРИ ЗА АНГАЖИРАНЕ НА ОБЩНОСТТА И ОТЧЕТНОСТ ПРИ ПРОГРАМИТЕ

(За повече опции вижте: 7 Инструмент за мониторинг и оценка на ангажирането на общността и отчетността)

Това е набор от потенциални програмни индикатори. Не е необходимо да използвате всички, но е важно да се включат тези, които проследяват напредъка от гледната точка на членовете на общността. Данните от общността трябва да бъдат разделени поне по пол, възраст и увреждане, за да могат да бъдат установени всякакви пропуски във включването на определени групи.

Мониторинг на дейностите за ангажиране на общността

- # / % от щатните служители по програмата и доброволците, обучени за ангажиране на общността и отчетност
- програмата се основава на анализ на средата
- # и вид методи за споделяне на информацията с общностите относно развитието на програмата
- % от оплакванията и обратната връзка по програмата, получени от Националното дружество и получили отговор
- # от програмните решения, взети въз основа на обратна връзка от общността

Мониторинг на нивото на отчетност на програмата пред общностите

- % от членовете на общността, които смятат, че подкрепата, предоставяна по програмата, за момента покрива най-важните им нужди
- % от членовете на общността, които смятат, че подкрепата, предоставена по програмата, им помага да станат по-самостоятелни / да живеят без чужда помощ в бъдеще
- % от членовете на общността, които смятат, че щатните служители и доброволците по програмата се отнасят към тях с уважение
- % от членовете на общността, които смятат, че програмата е предоставила достатъчно информация за плановете и дейностите
- % от членовете на общността, които смятат, че мнението им се взема предвид по време на планирането на програмата и вземането на решения
- % от членовете на общността, които знаят как в програмата са взети решенията кой трябва да бъде подпомогнат и кой не
- % от членовете на общността, включително маргинализирани и групи в риск, които знаят как да дадат обратна връзка или да подадат оплакване във връзка с програмата
- % от хората, получили отговор на своята обратна връзка или оплакване относно програмата

Изпълнение и мониторинг

Минимумът дейности за ангажиране на общността и отчетност по време на изпълнението на програмите гарантира, че общностите ще продължат да заемат пълноценна роля при направляването и управлението на програмите, ще получават редовно информация за напредъка и дейностите и биха могли да предоставят и получават отговор на обратната си връзка, а също така и че програмите могат да осъществяват мониторинг на този процес и са достатъчно гъвкави, за да търпят преработка и подобрене в резултат на обратната връзка.

9 Редовно споделяйте информация за програмата с представители на общността, като използвате най-добрите методи за достигане до различните групи

Лошата комуникация между Националното дружество и общността поражда неудовлетвореност и ограничава участието. Добрата комуникация пък означава, че програмата може да разчита на ценна информация от общността, да получава предупреждение при промяна на обстоятелствата или по отношение на безопасността, както и да изгради по-силно чувство на принадлежност от страна на общността – всичко това повишава качеството и въздействието на програмата.

Как да го направим?

» Каква информация трябва да споделяме с общността?

- Информация за Националното дружество, включително нейния мандат, начин на работа, етичен кодекс на щатните служители и доброволците
- Цели и срокове на програмата
- Дейности по програмата и как ще бъдат ръководени и изпълнявани
- Процесите на предоставяне на хуманитарна помощ, включително кога ще се случат, как ще се ръководят, както и процедурата, която хората трябва да следват
- Информация за евентуални закъснения или проблеми в дейностите
- Как хората могат да вземат участие, включително кои са обществените съвети или представителите им и какви са техните роли и отговорности
- Подробности за механизма за обратна връзка, вкл. как хората могат да получат достъп до него, какво се случва с обратната връзка и кога могат да очакват отговор
- Действия, предприети в резултат на обратната връзка от общността, както и разяснения, когато промените не могат да бъдат направени
- Кога програмата ще приключи и какво ще бъде прехвърлено към общността
- Погрижете се всяка информация, която споделяте, да бъде откровена и точна

» Кога трябва да се споделя информация?

- Информацията следва да се споделя регулярно с общностите в хода на цялата програма. Добро основно правило е:
 - Ежемесечно - за по-дълги програми с продължителност шест или повече месеца
 - Ежеседмично или на всеки две седмици - за по-ускорените програми, с продължителност само няколко месеца
- Има ключови моменти, когато комуникацията е много важна:
 - В началото на изпълнението на програмата. Напомнете на хората за целите, дейностите и сроковете на програмата, особено ако е имало по-дълъг период между планирането и изпълнението, или е имало промени в плановите
 - Преди началото на дейностите, включително предоставяне на хуманитарна помощ, строителство, откриване на клиника или кампании за промоция на здравето или хигиената
 - Когато има забавяния, проблеми или промени
 - Когато конкретни дейности спират
 - Когато програмата приключва
- Информацията трябва да се споделя навреме, за да могат хората да се подготвят и действат, напр. да не се споделя информация за предоставянето на хуманитарна помощ в деня, в който се осъществява раздаването ѝ.

» Как трябва да се споделя информацията?

- Използвайте комуникационните канали и източници, предложени от общността по време на фазата на оценка и планиране
- Използвайте ясни, прости думи на местните езици, като избягвате технически термини
- Бъдете наясно кой може да се окаже изключен. Например, могат ли хората с увреждания да присъстват на събранията? Имат ли всички достъп до телефон? Мъжете лидери ще споделят ли информацията с жените? Необходимо ли е информацията да бъде адаптирана, за да бъде подходяща за деца?
- Информацията може да е източник на власт, така че не разчитайте само един човек да споделя важната информация. Намерете начини да общувате открито с цялата общност, като например чрез информационни табла или срещи
- Помислете какво значение може да има изборът на комуникационен канал върху доверието на хората в Националното дружество и предоставената информация. Например, използването на религиозна радиостанция би могло да внуши, че Националното дружество е религиозна организация. Разлепването на информация в сградата на местната администрация може да внуши, че Националното дружество е свързано с правителството
- Проверявайте през няколко месеца дали програмата все още използва най-ефективните канали, подходи и език, за да достигне до различни групи и дали тази информация е стигнала до хората и е разбираема и полезна за тях

Вижте: **19** [СЕА Инструмент за мониторинг и оценка](#) **7** [Матрица на комуникационните методи](#)

» Информацията следва също да бъде споделена и с доброволци и партньори

- Доброволците от общността трябва да бъдат информирани, за да могат да отговарят коректно на въпросите по време на изпълнение на дейностите
- Обсъдете развитието на програмите и дейностите с партньорите и заинтересованите страни, за да избегнете дублиране или противоречащи си дейности

Вижте: **14** [Списък с въпроси и отговори за доброволците](#)

Цяла програма е блокирана поради липса на комуникация в Мадагаскар

Програма за водоснабдяване, канализация и хигиена в Мадагаскар установила как лошата комуникация може да навреди на изпълнението ѝ, когато забавяне на финансирането осуетило завършването на местен водоизточник. Изкопът за кладенеца бил направен, но забавяне на текущо плащане от първоначалния донор не позволило той да бъде завършен по план. Екипът на програмата не се върнал в общността, за да обясни причината за забавянето и общността предположила, че Националното дружество е нарушило обещанието си, съответно загубила доверие в организацията. Недоволството в общността довело дотам, че местните доброволци изпитвали неудобство да продължат дейностите на терен за насърчаване на хигиената. Членовете на общността, които преди това се ангажирали да изградят собствени полски тоалетни, загубили своята мотивация. По думите на един от местните хора: “когато вие довършите работата си и ние ще довършим своята”. Когато обаче екипът на програмата обяснил защо кладенецът не е бил завършен, общността започнала да проявява разбиране и им благодарила за изясняването на ситуацията. Ако екипът на програмата беше посетил или се беше обадил на доброволците от общността, за да обясни забавянето, останалата част от програмните дейности можеше да продължат по план.

Добрата комуникация е критично важна по време на ремонт на водоснабдяването в Мианмар/Бирма

Когато Червеният кръст на Мианмар и МКЧК планирали големи ремонти на пет повърхностни водоема в една градска зона, те знаели, че добрата двупосочна комуникация с общността ще бъде от ключово значение за положителното приемане на проекта. Екипът провел срещи с редица формални, неформални и религиозни лидери и след това осведомил по-широката общественост относно МКЧК и Националното дружество - чрез срещи и посредством разпространение на информационен бюлетин, който включвал телефонния номер на горещата линия на МКЧК. В разясненията било обърнато специално внимание на това защо проектът е необходим и си заслужава краткотрайното неудобство, което ще причини. Била включена и информация за алтернативните водоизточници по време на строителството, както и основните контактни лица в общността. Общността получила подкрепа за създаването на съвети за ремонт на водоемите, които да проследяват развитието на проекта и да обменят информация между общността, Националното дружество и МКЧК, включително въпроси, оплаквания и предложения за подобрения.



Мианмар © Джо Кроп / МФЧК/ЧП

Дайте възможност за активно участие на общността при управлението и насочването на програмата, включително и на маргинализираните групи и групите в риск

Участието на общността помага на програмата да работи по-гладко, като позволява бързото идентифициране на проблеми и съвместното им решаване, както и изпълняване на дейностите с пълната подкрепа, идеи и дори с ресурси на общността.

Как да го направим?

» Подгответе се за активно участие на общността

- Създайте и поддържайте механизми за участие, договорени по време на планирането, напр., обществени съвети или представители, редовни обсъждания във фокус групи с различни групи, срещи с общината и др.
- За успешното участие на общността, е необходимо всеки в екипа да има правилното отношение, затова обучавайте служителите и доброволците и се уверете, че те разбират важността на участието и се отнасят с уважение към хората. Използвайте учебния пакет за ангажиране на общността за областни организации.
- Участието на общността се основава на доверие, така че е от първостепенна важност да прекарвате време сред хората и активно да се вслушвате и взаимодействате с тях
- Доброволците от общността също трябва да участват във вземането на решения - но участието им не може да замести това на членовете на общността

Вижте: **16** Наръчник за провеждане на фокус групи **17** Инструмент за срещи на общността

20 Насоки за изходна стратегия

» Кои решения трябва да бъдат обсъдени с общността?

- Как да се изпълняват дейностите, включително кой какво, къде, кога, за колко време трябва да прави и т.н.
- Местоположение и проекти за всякакви строителни конструкции или съоръжения
- Критерии за подбор, определяне на целеви групи и процедури за предоставяне на хуманитарна помощ
- Всички промени в програмата, включително дейности, времева рамка и т.н.
- Как да се преодолеят трудности, включително закъснения, ограничения на финансирането или неефективни дейности
- Въпроси, повдигнати в обратната връзка от общността, и какви действия да се предприемат
- Приключване на програмата и предаването ѝ на общността

» Препоръки за работа с обществени съвети

- Проверете дали съветът се ползва с широко обществено доверие и дали членовете му са балансирани, т.е. представлява всички групи, а не например само по-възрастни мъже. Ако това не е така, намерете начин да ангажирате в по-голяма степен и други социални групи
- Ако се сформира нов обществен съвет, избраните членове следва да представляват всички групи и да има баланс между половете. В идеалния случай, съветът трябва да бъде избран от общността, чрез честна и сигурна процедура
- Разяснете какво се очаква от съвета. Писмено формулираният мандат може да осигури яснота и да бъде полезна отправна точка
- Обмислете възможността да предложите обучение на съвета, например, свързано с комуникационни умения и обратна връзка
- Следете дали съветът изпълнява задачата си да предава информацията към по-широката общественост
- Не прекъсвайте комуникацията и бъдете на разположение на по-широката общественост, например чрез открити срещи на общността или механизми за обратна връзка

Консултативни съвети подобряват услугите и социалното сближаване в Турция

За да се гарантира, че общностните центрове на Турския Червен полумесец предоставят услуги, които съответстват на нуждите на хората, във всеки общностен център бяха сформирани консултативни съвети, в които участват членове на местната общност, мигранти и други уязвими групи. Съветите заседават веднъж месечно, и обединяват Националното дружество, местните власти и членовете на общността. Те дават възможност да се обсъди как могат да се подобрят дейностите на общностния център и да се лобира по различни въпроси пред съответните заинтересовани страни. На първото заседание бяха обсъдени и одобрени целите, отговорностите и правилника за работа на консултативните съвети. [Прочетете целия доклад.](#)

Колко е важно обществените съвети да бъдат подкрепяни, обучавани и тяхната работа да бъде мониторирана

В Мадагаскар Националното дружество създава обществени съвети, които идентифицират нуждите в селото и в последствие цялата общност взема решение на кои от тях да бъде обърнато приоритетно внимание. Съветите разработват план за действие за своето село, в който се посочва какво общността е способна да направи сама и за какво се нуждае от подкрепа. Плановете се обсъждат на срещи на общността и се одобряват от цялата общност. В една от общностите този механизъм работел особено добре. Членовете на обществения съвет имали подкрепата на Националното дружество и им било осигурено обучение. В крайна сметка те поели управлението на дейностите и започнали да реализират свои собствени инициативи. Например, ремонтирали пътя между селото и главния път, което подобрило достъпа на хора до местните пазари, училища и здравни услуги. В друга общност обаче, съветът не получил такава подкрепа и по време на фокус група с жените от общността се оказало, че много малко от тях знаят за обществения съвет. Една жена признала, че е член на съвета, но обяснила, че заседанията се свикват без предупреждение и не ѝ е било обяснено дори каква е ролята ѝ.



Мадагаскар 2021 г. Червеният кръст на Мадагаскар обсъжда с общностите критериите за подбор и целевите групи във връзка с операция за подпомагане, вследствие на бедствено засушаване и COVID-19. © Червен кръст на Мадагаскар

Събирайте, анализирайте и отговаряйте на обратната връзка от общността, като се уверите, че хората знаят как биха могли да задават въпроси, да правят предложения или да споделят притесненията си относно програмата

Обратната връзка помага на програмата да разбере какви са нагласите в общността, да установи какво не работи добре и как да подобри резултатността си. Механизмът за обратна връзка може също така да помогне за идентифицирането и предотвратяването на сексуална експлоатация и насилие.

Как да го направим?

» Ако Националното дружество вече разполага с механизъм за обратна връзка

- Използвайте го за програмата, вместо да създавате нещо ново
- Обсъдете с екипа, който управлява механизма за обратна връзка, как бихте могли да го използвате в подкрепа на програмата
- Обучете щатните служители и доброволците на програмата за това как функционира механизмът
- Обсъдете механизма с общностите, включително всички потенциални пречки пред използването му и, ако е необходимо, как да бъде адаптиран към програмата
- Осведомете широката общественост за механизма

Модул 6 предоставя насоки за създаване на механизъм за обратна връзка на стр. 103

Вижте: **15** [Пакет от материали за обратна връзка](#)



Ливан 2006 г. Сара Мукарсел е доброволка на Ливанския младежки Червен кръст. Тя анкетира жена, която е вътрешно разселена в района на планината Ливан (близо до Бейрут). Много от вътрешно разселените лица са настанени в училища, където получават хуманитарно подпомагане. Ливанският Червен кръст посещава тези общности, за да направи оценка на нуждите им и да помогне те да бъдат удовлетворени. © МКЧК/Марко Кокич

Редовно преразглеждайте и адаптирайте програмните дейности и подходи въз основа на обратната връзка от общността и данните от мониторинга

Ако проблемите или предложенията, повдигнати чрез обратна връзка и мониторинг, биват пренебрегвани, това води до неудовлетвореност и може да дистанцира хората. Програмите трябва постоянно да се преразглеждат и адаптират, за да сте сигурни, че продължават да са уместни, ефективни и отговарят на нуждите.

Как да го направим?

» Провеждайте официален и неофициален мониторинг на ефективността

- Проследявайте дали програмата отговаря на нуждите, дали достига до подходящите хора и насърчава самостоятелността, и ако е нужно, направете промени
- Проследявайте дали хората са доволни от качеството на информацията, степента на участие и влиянието, което имат над програмата и направете промени ако е необходимо
- Включете въпроси в официалния процес на мониторинг, но задавайте тези въпроси и неофициално, по време на срещите с общността
- Провеждането на обсъждания във фокус групи с ключови групи в общността на всеки шест месеца е добър начин активно да идентифицирате всякакви въпроси или предложения за подобрения
- По време на срещите на програмния екип обсъждайте обратната връзка от общността и данните от мониторинга като постоянна точка от дневния ред, включително и какви действия да предприемете
- Ако едни и същи въпроси продължават да се задават многократно, те трябва да бъдат разгледани, като се направи промяна в програмата или се обясни по-ясно на общността защо въпросът не може да бъде решен
- Срещайте се редовно (напр., ежемесечно) с местните доброволци, за да доловите всяка неформална обратна връзка, която чуват в общностите; обсъждайте предизвикателствата, пред които са изправени и се вслушвайте в предложенията им за промени
- Продължавайте координацията с други партньори и заинтересовани страни, за да идентифицирате възможности за сътрудничество и да избегват дублиране

Вижте: [7](#) Инструмент за мониторинг и оценка на СЕА

[16](#) Наръчник за провеждане на фокус групи

[17](#) Инструмент за срещи на общността

[15](#) Пакет от материали за обратна връзка

● Примери от работата на терен

Италианският Червен кръст осъществява мониторинг на възприятията на мигрантите с цел подобряване на услугите

Италианският Червен кръст и МФЧК/ЧП си партнираха с Граунд Трут Сълюшънс при извършването на мониторинг на нагласите на пристигащите в Европа мигранти. Беше разработено кратко базово проучване, което беше тествано с мигранти, а в последствие беше усъвършенствано, за да се добие по-добра представа за достъпа на мигрантите до информация; степента им на разбиране на системата за предоставяне на убежище; способността им да задоволят базовите си потребности; усещането им за сигурност; доверието им в служителите на Червения кръст; възможността им да изразяват мнение при получаването на подкрепа и чувството им за овластяване. Данните бяха събрани чрез интервюта лице в лице от доброволци и след всеки етап на събирането на данни, констатациите бяха обсъждани в рамките на екипите и със самите мигранти. Проучванията и последващата дискусия набелязаха практически и конкретни подобрения, които Италианският Червен кръст би могъл да направи при предоставяне на услугите си. Например, мигрантите споделиха, че не разбират процедурата за предоставяне на убежище, затова служителите на приемателния център започнаха да предоставят информация за процеса на предоставяне на убежище постепенно, в продължение на няколко дни, за да може информацията да бъде възприемана и разбрана по-лесно. След първоначалния етап на събиране на данни, Италианският Червен кръст проведе самостоятелно проучване на възприятията и включи регулярното събиране на обратна връзка в Насоките за управление на своите приемателни центрове. [Прочетете целия доклад.](#)

Създаване на механизъм на набиране на обратна връзка в Камерун

Националното дружество на Камерун създаде успешен механизъм за набиране на обратна връзка, при който данните, събирани посредством различни канали, бяха анализирани и използвани като инструмент за непрекъснато адаптиране и подобряване на работата им в отговор на COVID-19. С подкрепата на МФЧК/ЧП, Националното дружество създаде механизми за набиране на обратна връзка чрез социалните мрежи, горещата линия на организацията, доброволци, фокус групи и интервюта с ключови фигури от общностите. Всички данни бяха анализирани с помощта на [инструментите за обратна връзка за COVID-19 на МФЧК/ЧП](#), за да се набележат ключовите тенденции и предизвикателства и екипът да обсъди как да реагира на тях. Например, обратната връзка показва, че има хора, които не вярват в COVID-19 и затова доброволците бяха инструктирани как да се справят с това по време на кампании в общностите. Обратната връзка също сигнализира на екипите по водоснабдяване, канализация и хигиена къде са местата, където има ограничен достъп до чиста вода. Когато стана ясно, че младите хора вярват, че COVID-19 засяга само по-възрастните, Националното дружество ангажира млади инфлуенсъри да помогнат за справяне с проблема и да насърчат употребата на маски. И накрая, обратната връзка помогна за избора на темите и съдържанието в радиочата на Националното дружество за COVID-19, чрез който получените обаждания и SMS се регистрират и анализират в рамките на механизма за обратна връзка. [Прочетете целия доклад.](#)



Италия 2016 г. Доброволци на Италианския Червен кръст анкетирали мигранти в приемателния център “Теобалдо Фенольо” относно преживяванията и възприятията им. © Емилиано Албензи / Италиански Червен кръст

Оценка и извличане на опит от наученото

Минимумът дейности за ангажиране на общността и отчетност при оценки и извличането на опит от наученото, гарантират, включването на общностите в консултации за начина, по който да се извърши оценката, а също така и че програмата се оценява от гледната точка на членовете на общността. Такива дейности са подходящи както за междинни оценки, така и за оценки в реално време или крайни оценки.

13 Включвайте общностите в планирането на оценката и в обсъждането на резултатите

Това ще подобри качеството на оценката и ще поддържа добрите отношения с общността, което от своя страна ще улесни съвместната работа в бъдеще.

Как да го направим?

» Планиране на оценката

- Оценките трябва да бъдат възприемани като обективен процес, насочен към идентифициране на областите, които се нуждаят от подобрене, а не като подход за намиране на грешки
- Използвайте съществуващите механизми за участие, за да включите общността в планирането на оценката, например, в обществени съвети
- Включете методи за събиране на данни, които позволяват да се говори безопасно и информацията да остане поверителна

» Темите за обсъждане с общността включват

- Целта на оценката
- Ключови въпроси, които трябва да бъдат зададени
- Най-добрите методи за събиране на данни
- Кой трябва да събира данните
- Кога да се прави оценка, с оглед на деня, часа и и сезона, и какво се очаква от членовете на общността
- Как да обсъждаме и споделяме изводите си с общността
- Съществуващи ограничения, например финансирането или други въпроси, които донорите изискват да бъдат поставени

» Кого да включите

- Проведете дискусии с различни групи, за да сте сигурни, че никой няма да бъде изключен. Например, има ли време през деня, когато жените не са в състояние да участват?
- Помислете кой събира данните за оценката и как това може да повлияе на начина, по който хората отговарят на въпросите. Например:
 - Ако оценката се извършва от програмния екип, дали хората биха споделили слабости или критични забележки към програмата?
 - Биха ли говорили свободно жените и момичетата да говорят с оценители, които са мъже?
 - Говорят ли оценителите местния език или езици?
 - Възможно ли е националността, религията или етническата група на екипа за оценка да повлияе върху доверието към тях, напр. да бъдат възприемани като предубедени, или като страна в конфликта?

» Обмислете провеждането на оценка, водена от общността, ако това е осъществимо

- Indaba е видео инструмент за мониторинг и оценка в общността, който позволява на общностите да направят свои собствени видео истории, използвайки просто приложение на мобилен телефон. Отделът „Планиране, мониторинг, оценка и отчитане“ на МФЧК/ЧП пилотно изпробва подхода Indaba за предварителни проучвания, мониторинг и оценка и разполага с [ръководство, практически инструменти и модели на видеоклипове от общността](#)
- Най-значимата промяна е участнически подход за провеждане на оценка, при който общностите трябва да споделят истории за големи промени, на които са станали свидетели в резултат на програмата. Тези истории се обсъждат съвместно, а общността оценява кои са най-значимите резултати от програмата в живота им
- Използвайте [Модела за провеждане на оценки на МФЧК/ЧП за повече насоки](#)

Вижте: **7** [Инструмент за мониторинг и оценка на СЕА](#)

» Информирание за оценката

- Уверете се, че общностите разбират целта на оценката и какво следва, за да контролират очакванията, тъй като хората понякога остават с впечатлението, че провежданата оценка е всъщност оценка на нуждите за старт на нова програма
- Обяснете как ще се случи оценката, кога и кой ще я извърши, уверете хората, че информацията, която споделят, е конфиденциална
- Екипът за оценка трябва да бъде обучен да комуникира ясно и с уважение, както и да може да отговаря на въпроси относно оценката
- Всеки път, когато екипът за оценка разговаря с нова група хора, членовете на екипа трябва да обяснят кои са и каква е целта на оценката
- Обсъдете плановете за оценката със заинтересованите страни и с партньорите

Вижте: **19** [Матрица на комуникационните методи](#)

» Споделяне на констатациите

- Обсъдете с общностите констатациите от оценката и предстоящите стъпки, например на срещи или семинари
- Когато представяте резултатите от оценката, бъдете внимателни да не изложите никого на риск, като разкриете публично неговото мнение
- Внимавайте констатациите да не бъдат възприети като обещания, като обясните по кои препоръки могат да бъдат предприети действия и по кои не
- Споделете констатациите от оценката с колеги и партньори, за да могат да се възползват от наученото и да избегнат повтарянето на грешките. Например, посредством семинар върху научените уроци

Вижте: **17** [Инструмент за срещи на общността](#)

Споделянето на констатациите от оценката с общностите помага за намирането на решения за Червения кръст на Замбия

Червеният кръст на Замбия и неговите партньори от Холандския Червен кръст споделиха резултатите от междинната оценка на проект за намаляване на заболяемостта от пневмония чрез срещи на общността, които обединиха нейните лидери, майки, бащи и традиционни лечители. Основен извод в оценката беше, че общностите не могат да си направят популяризирания от проекта подобрен вид глинени печки, поради липса на глина. Червеният кръст на Замбия дори започна да обмисля да се откаже от тази дейност. Въпреки това, при обсъждането на констатациите с общността, тя предложи алтернативни начини за конструиране на печките с помощта на местни почви и материали. В допълнение, общността наистина оцени високо използвания подход, и това помогна да се подобри общностното чувство на принадлежност по отношение на програмата. “Радваме се, че служителите на Червения кръст на Замбия дойдоха отново, за да ни дадат обратна връзка относно изпълнението на проекта; обикновено след като проведе оценка, никой не се връща при нас. Вземат решения от своите офиси, без да се попитат хората от общността за това какво всъщност искаме ние”. Прочетете пълния доклад.



Замбия 2013 г. Майка и дъщеря, които са сред 1500-те души, разселени в резултат на наводненията в централната част на Замбия през януари, готвят във временен лагер, където ще прекарат следващите няколко месеца. © Стенли Ндхлову/ МФЧК /ЧП

Попитайте членовете на общността дали са доволни от програмата и нейното изпълнение и как тя би могла да се подобри

Ако програмата не е сработила в полза на общността, то тя изобщо не е заработила – без значение колко информационни кампании са проведени или колко кладенци са направени. Оценките не трябва да бъдат просто упражнение по отмятане на квадратчета в отчетите за донора, а важен инструмент, който да ни помогне да се учим и да се усъвършенстваме.

Как да го направим?

» Въпроси, които да включите в оценката

- Включете такива въпроси в оценката, от които да прецените:
 - Посрещнала ли е програмата нуждите на хората и помогнала ли е да се справят по-добре самостоятелно
 - Била ли е предоставената подкрепа уместна, навременна, ефективна и с високо качество
 - Почувствали ли са хората, че към тях се отнасят с уважение и достойнство
 - Доволни ли са хората от качеството на информацията, участието си и влиянието, което са имали върху програмата
 - Били ли са ефективни и подходящи, избраните подходи за ангажиране на общността, като например, избраният вид механизъм за обратна връзка
 - Ако програмата се реализира отново, има ли нещо/а, което членовете на общността биха променили или подобрили по отношение на програмата
- Използвайте сходни въпроси с използваните в предварителното проучване и мониторинга, за да могат да се проследят промените във времето
- Включете и методи за събиране на данни, които позволяват отворен разговор, с цел да се уловят определени аспекти, които могат да бъдат пропуснати в проучванията
- Съберете дезагрегирани данни, за да разберете как са се почувствали различните групи, дали някой не е получил достатъчно подкрепа или е бил отхвърлен
- Опитайте да установите с какво подходите за ангажиране на общността са повлияли върху качеството на програмата и отношенията с общността. Например, дали механизмът за обратна връзка е помогнал да се идентифицират и решат проблемите по-бързо, или пък дали участническите подходи са помогнали програмата да получи по-значителен принос от общността

Вижте: [**7** Инструмент за мониторинг и оценка на СЕА](#) [**16** Наръчник за провеждане на фокус групи](#)

Оценка на подходите за включване и обратна връзка в рамките на програми за предоставяне на парична помощ

В оценката на програма за парично подпомагане в Североизточна Нигерия, екипът на МКЧК включил въпроси, с които да оцени краткосрочните резултати от проекта и степента на удовлетвореност на общността, включително участието ѝ в разработването и изпълнението на програмата и информираността ѝ относно механизмите за обратна връзка. Всички анкетирани съобщили, че процесът на подбор е справедлив, но 76 процента препоръчали общността да участва повече, за да се осигури по-добра прозрачност и отчетност. Бил препоръчан процес на проверка на случаен принцип, за да се подобрят механизмите за подбор в бъдеще. Проучването показало също, че 30 процента от анкетираните не знаели за механизма за обратна връзка, което показва, че трябва да се положат повече усилия, за да се гарантира, че всички членове на общността са запознати с тези механизми.



Нигерия 2018 г. Жена с гордост показва сергията си за подправки, която е успяла да отвори, благодарение на подкрепата на МКЧК. Загубила връзка със семейството си и без неговата подкрепа, на нея ѝ се е наложило да проси, за да се прехранва. Сега тя може да се издържа сама. © МКЧК

Десет дейности за ангажиране на общностите и отчетност по време на операции за подпомагане на населението при извънредни ситуации

На всички етапи

1

Ангажирането на общността е интегрирано в целия процес на подпомагане

Минимум

Максимум

- Инструктирайте служителите и доброволците относно ангажирането на общността и отчетността
- Обсъдете ангажирането на общността и отчетността по време на оперативните срещи
- Определете отговорник по ангажирането на общността и отчетността
- Обучете щатните служители и доброволците на тема CEA

При оценка на нуждите в извънредни ситуации

2

Разберете нуждите, капацитета и ситуацията в общността

Минимум

Максимум

- Преглед на вторичните данни
- Бърз анализ на нуждите и средата
- Задълбочен анализ на нуждите и средата
- Съвместни междуведомствени оценки

При планирането на подпомагането

4

Обсъдете плановите за подпомагане с общностите и главните заинтересовани страни

Минимум

Максимум

- Обсъдете плановите за подпомагане и начините на работа
- Координирайте дейностите си вътре и извън организацията, за да избегнете неудовлетворение в общностите
- Използвайте участнически подходи при планирането
- Съгласувайте плановите с общностите преди да започнете изпълнението им

3

Извършете оценката по прозрачен начин и с уважение към общността

Минимум

Максимум

- Обсъдете плановите за провеждането на оценката с представители на общността
- Представете Националното дружество и обяснете целта на оценката
- Инструктирайте служителите и доброволците за целта и процеса на оценката
- Обучете служителите и доброволците на комуникативни умения и обратна връзка
- Координирайте се с външни партньори
- Съгласувайте констатациите от оценката с общностите

5

Обсъдете и съгласувайте с общностите критериите за подбор и процедурите за предоставяне на хуманитарна помощ

Минимум

Максимум

- Обяснете критериите за подбор и определяне на целевите групи
- Отговаряйте на въпросите и оплакванията
- Обсъдете процедурите за предоставяне на хуманитарна помощ
- Съгласувайте с общността критериите за подбор
- Определете целевите групи заедно и в рамките на общността
- Планирайте раздаването на хуманитарна помощ заедно с общността

6

Включете дейности и индикатори за ангажиране на общността и отчетност в плановите и бюджетите за подпомагане

Минимум

- Планирайте подходи за ангажиране на общността във всички сектори на дейност
- Включете дейности и индикатори в плана за подпомагане и в бюджета

По време на подпомагането

8 Подкрепяйте участието на общността при вземането на решения относно подпомагането



Минимум

- Включете общността в ключовите решения

Максимум

- Осигурете възможност за активно участие на общността
- Планирайте края на подпомагането заедно с общностите

7 Редовно споделяйте информация относно подпомагането с общността



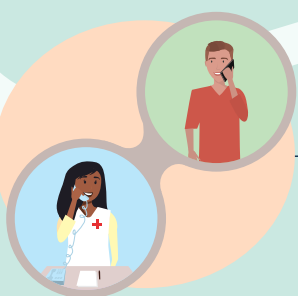
Минимум

- Постоянно споделяйте информация относно подпомагането
- Обяснете ясно кога и как ще приключи подпомагането

Максимум

- Проверявайте ефективността на комуникационните подходи

9 Вслушвайте се в обратната връзка от общността и я използвайте за насочване на подпомагането



Минимум

- Създайте прост механизъм за обратна връзка
- Проверявайте дали подпомагането задоволява нуждите на хората
- Следете за непредвидени последици
- Предприемайте действия въз основа на данните от обратната връзка и мониторинга

Максимум

- Усъвършенствайте механизма за обратна връзка
- Обсъждайте получената обратна връзка с партньорите
- Осъществявайте мониторинг на подходите за ангажиране на общността
- Съберете казуси и примери за ползата от обратната връзка

При оценката и извличането на опит от наученото

10 Включете общността в оценката



Минимум

- Оценете степента на удовлетвореност на общността
- Споделете констатациите от оценката в рамките на организацията

Максимум

- Общностите помагат в планирането на оценката
- Организирайте оценка, водена от общностите
- Обсъдете констатациите с общностите
- Обсъдете констатациите с партньорите

Помощни инструменти

- 7 За мониторинг и оценка на СЕА
- 8 Длъжностни характеристики СЕА
- 10 Инструктаж върху Етичния кодекс
- 12 Примерен модел на казуси СЕА
- 13 СЕА при провеждането на оценки
- 14 Списък с въпроси и отговори за доброволците

- 15 Пакет от материали за обратна връзка
- 16 Наръчник за провеждане на фокус групи
- 17 Инструмент за срещи на общността
- 18 Участнически подходи за определяне на критериите за под
- 19 Матрица на комуникационните методи

- 20 Насоки за изходна стратегия
- 22 Разработване на план за СЕА при извънредни ситуации
- 23 Стандартни оперативни процедури и СЕА при операции за незабавно подпомагане на МФЧК
- 24 Проверовъчен списък за СЕА за отделните сектори и длъжности
- 25 Инструктаж за СЕА при извънредни ситуации



МОДУЛ 5

АНГАЖИРАНЕ НА ОБЩНОСТТА И ОТЧЕТНОСТ ПРИ ПОДПОМАГАНЕ В ИЗВЪНРЕДНИ СИТУАЦИИ

Въпреки спешния характер на операциите за подпомагане в извънредни ситуации, при тях също е важно, необходимо и възможно да бъдат ангажирани общностите. За съжаление, има много примери за операции, които са се проваляли, защото не са ангажирали в достатъчна степен местното население - от продукти за подпомагане, които се продават по пазарите, до доброволци и служители, които стават жертва на нападения, поради страх и недоразумения в общността.

В този модул се описват основният минимум от дейности за ангажиране на общността и отчетност при операциите за незабавно подпомагане и как те да бъдат доразвити, ако времето, капацитетът и ресурсите го позволяват. В модулът също са посочени и общите пречки и предизвикателства, които трябва да вземете предвид, както и факторите, които могат да помогнат за по-добра отчетност при подпомагането.

Кое помага и кое пречи на ангажирането на общността при подпомагането в извънредни ситуации

КОИ СА ДОБРИТЕ ПРАКТИКИ	КАКВО СПОМАГА ЗА АНГАЖИРАНЕТО НА ОБЩНОСТТА?
• Механизмите за обратна връзка помагат да се идентифицират областите, които се нуждаят от подобрене • Работата с местни доброволци повишава доверието на общността • Работата с местни структури и групи подобрява бързината и качеството • Обученията за ангажиране на общността подобряват разбирането и капацитета	• Когато служителите и доброволците разбират важноста на ангажирането на общността • Назначаването на щатни служители, отговорни за ангажирането на общността • Привличане на ръководството - от ръководителя на операцията по подпомагане до ръководството на Националното дружество • Когато е поставено като изискване, напр., от донорите или е поето като ангажимент от страна на Международното Движение
КОИ СА ОСНОВНИТЕ ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА	КОЕ ПРЕЧИ НА ВЪВЛИЧАНЕТО НА ОБЩНОСТТА
• Събиране и анализ на обратната връзка от общността по систематичен и опростен начин • Недобре направените оценки на нуждите водят до ограничено разбиране за местните нужди и ситуация • Системна лоша двупосочна комуникация относно операцията за подпомагане • Ангажирането на общността остава изолирано от другите дейности • Предоставяне на подкрепа, от която хората нямат нужда, поради лоша оценка на нуждите или поради използване на стандартни, фиксирани форми на подпомагане	• Щатните служители не разбират как на практика да ангажират общностите или каква е тяхната собствена роля • Кратките срокове и убеждението, че ангажирането на общността отнема твърде много време • Затруднен достъп до района • Липса на квалифицирани и отдадени щатни служители на съответното организационно ниво, ангажирани в ангажирането на общността • Лошата вътрешна координация предизвиква объркване и нереалистични обещания към общностите

Готовност за ангажиране на общността

Институционализирайте ангажирането на общността и отчетността в Националното дружество

Най-ефективният начин, за да имате добра практика за ангажиране на общността и отчетността при извънредни ситуации, е да институционализирате тази дейност в рамките на Националното дружество, като следвате дейностите, описани в Модул 3 на настоящото ръководство. Това означава да имате механизми за споделяне на информацията, за събиране и отговор на обратната връзка и методи за включване на общността, с обучени и подготвени щатни служители и доброволците, вместо да се налага да започвате всичко от нулата в началото на подпомагането, когато времето е много ограничено.

Интегрирайте ангажирането на общността и отчетността в подготовката за бедствия и намаляването на риска при бедствия

Подходите на Червения кръст на Червения полумесец за подготовка и намаляване на риска при бедствия могат да помогнат за по-ефективното ангажиране на общността и отчетността. Например:

- Процесът на оценка на Готовността за ефективна реакция при кризи изследва системата за реакция и подпомагане на Националното дружество, включително всички пропуски по отношение на отчетността
- Актуализираната оценка на уязвимостта и капацитета може да помогне на общностите да анализират рисковете, пред които са изправени, и да набележат нужните действия за намаляване на тези рискове
- Прогнозното финансиране работи с общностите за постигане на съгласие по действията, които да бъдат предприети при първите сигнали за извънредна ситуация и по това кои хора да бъдат подпомогнати

Информацията, събрана и документирана по време на тези процеси, може да спомогне за установяването на пропуски в механизмите за отчетност, да предостави ценни вторични данни в началото на операцията по подпомагане и да улесни по-доброто участие на общността, поради вече съществуващо взаимоотношение на доверие.

Демократична република Конго 2019 г. Доброволци на Червения кръст на Демократична Република Конго редовно работят с ученици, като ги запознават с жизненоважна информация как да се предпазят от ебола и други сериозни заболявания. Това дава възможност на учениците да задават въпроси и да предоставят обратна връзка на доброволците, които пък я споделят чрез системата за обратна връзка от общността, създадена съвместно с МФЧК/ЧК и Центъра за контрол на заболяванията. © Кори Бътлър/МФЧК/ЧП



Как да ангажираме общностите по време на операции за подпомагане при извънредни ситуации

Как да използвате този модул

Таблиците по-долу дават насоки как да бъдат реализирани десетте дейности, които всички операции за незабавно подпомагане следва да осъществят, за да постигнат задоволително ниво на отчетност пред общностите.

Под всяка дейност са изброени минимумът от мерки, които следва да бъдат осъществени при изпълнение на дейността, както и разширени мерки, когато има повече време, капацитет и ресурси.

Описанието за изпълнението на всяка дейност тук е кратко, за да може по-лесно да бъде направена справка, когато времето е ограничено. В придружаващите материали и в модулите за институционализиране и програмните модули, има по-подробни насоки за осъществяването на всяка дейност.

Обикновено **минималните** мерки се прилагат:

- В ранните етапи на подпомагане, т.е. през първите няколко месеца
- При по-малки кризисни ситуации, с по-кратко времетраене, т.е. под шест месеца
- Когато в Националното дружество или сред резерва от специалисти, които могат да бъдат привлечени при криза, има недостатъчен опит и капацитет за ангажиране и отчетност пред общността
- Когато има ограничени средства и налични човешки ресурси за подпомагане

Обикновено **разширените** мерки се прилагат:

- През по-късния етап на подпомагане, т.е., от третия месец нататък
- При по-мощни или продължителни кризисни ситуации, с по-дълъг времеви диапазон т.е., повече от шест месеца
- Когато в Националното дружество или сред резерва от специалисти, които могат да бъдат привлечени при криза има добър опит и капацитет за ангажиране на общността и отчетността
- Когато подпомагането е добре обезпечено с финансови и човешки ресурси



На всички етапи на подпомагане

1 Ангажирането на общността е интегрирано в целия процес на подпомагане

Това гарантира, че всички щатни служители и доброволци разбират добре какво представлява ангажирането на общността и то е последователно интегрирано във всички сектори на дейност.

Минимални мерки - когато капацитетът, времето и ресурсите са ограничени

» Инструктирайте служителите и доброволците относно ангажирането на общността и отчетността

Всички щатни служители, които са част от операцията по подпомагане, следва да бъдат инструктирани относно ангажирането на общността и отчетността, включително относно техните собствени отговорности и различните механизми, използвани в рамките на операцията по подпомагане. Това спомага за последователното интегриране във всички сектори. Всеки трябва да подпише Етичния кодекс и да бъде инструктиран относно превенцията на сексуалната експлоатация и насилие, и корупцията.

Вижте: [25 Инструктаж за СЕА при извънредни ситуации](#) [24 Проверовъчен списък за СЕА за отделните направления и длъжности](#)
[10 Инструктаж върху Етичния кодекс](#)

» Обсъдете ангажирането на общността и отчетност по време на оперативните срещи

Ангажирането на общността следва да бъде постоянна точка в дневния ред на всички заседания. Това включва обсъждане на качеството на ангажиране на общността, всякакви пропуски, ключови въпроси, които трябва да бъдат обсъдени с общността и как да се справите с въпросите, повдигнати чрез обратната връзка и участието на общността.

Вижте: [23 Стандартни оперативни процедури за ангажиране на общността и отчетност при операции за незабавно подпомагане на МФЧК/ЧП](#)

» Определете отговорник по ангажирането на общността и отчетността

Ангажирането на общността следва да бъде постоянна точка в дневния ред на всички заседания. Това включва обсъждане на качеството на ангажиране на общността, всякакви пропуски, ключови въпроси, които трябва да бъдат обсъдени с общността и как да се справите с въпросите, повдигнати чрез обратната връзка и участието на общността.

Вижте: [8 Длъжностни характеристики СЕА](#)

Разширени мерки - когато има повече капацитет, време и ресурси

» Обучете щатните служители и доброволците на тема “Ангажиране на общността и отчетност”

Осигурете обучение за ангажиране на общността и отчетност, като използвате двудневното обучение за областни организации или еднодневните специализирани обучителни пакети при извънредни ситуации.

Обучението на доброволци в Мадагаскар подпомага приемането от страна на общността

Когато Червеният кръст на Мадагаскар, с подкрепата на Датския Червен кръст, предоставяше безвъзмездно парично подпомагане за възстановяването след циклон, местните доброволци извършваха домашни посещения, събираха и споделяха информация, изслушваха и обсъждаха слухове, опасенията и страховете на хората. За да ги подготви, екипът организира обучение за доброволците относно целта и задачите по проекта, както и посланията, които те да споделят с членовете на общността, а също така и как да общуват и да отговарят на въпроси. Полезните познания на доброволците от общността за местната ситуация помогнаха много при формулирането на тези послания. Това позволи на доброволците от общността да разказват уверено и ясно за проекта, включително да отговорят на трудни въпроси относно критериите за подбор. Това се оказа изключително важно, когато в общността започнаха да се разпространяват подозрения за предоставяната безвъзмездна помощ. Между тях имаше и слухове, че това са “мръсни” пари, че ако ги приемат, към местните хора ще има определени очаквания, задължения или искания те да бъдат върнати. Доброволците бяха в състояние да изслушат открито тези опасения и да им обърнат необходимото внимание, като съответно информираха каква е целта на безвъзмездните парични средства и защо хората ги получават. Това помогна общността да се успокои за тази нова и необичайна практика на подпомагане и операцията успя да продължи гладко. [Прочетете пълния текст на доклада.](#)

Позициите на отговорниците за ангажирането на общността с принос в подпомагането във връзка с урагана Дориан на Бахамите

Червеният кръст на Бахамите и МФЧК/ЧП бяха подготвили план за предоставяне на парична помощ и подпомагане с ваучери, но когато служители, отговарящи за секторите „Ангажиране на общността и отчетност“, „Закрила, равенство между половете и приобщаване“, „Управление на информацията“ и „Управление на случаите“, се допитаха до общностите по време на оценката на нуждите, те установиха, че паричното подпомагане може и да не е най-добрият вариант за хората. С настъпването на COVID-19, много хора, особено по-възрастните, изразиха опасения, че трябва да използват банкомати и да посещават препълнени пазари и магазини, за да си купят храна. Затова операцията по подпомагане промени своя план и започна предоставяне на хранителни пакети и топла храна. Това намали риска и отговори по-добре на предпочитанията на хората за получаване на подкрепа. Делегатът по ангажиране на общността и отчетността включи общностите като ключов източник на данни в оценката в реално време (за която първоначално не бяха планирани посещения в общността), той помогна и се застъпи за това, след операцията да бъде извършен мониторинг, след разпределянето на помощта, да бъде проведено обучение на доброволците, извършващи мониторинга, включително как да отговарят на въпроси, как да изслушват и записват обратната връзка и всички оплаквания, споделени по време на интервютата.



Бахамски острови 2020 г. Червеният кръст подпомага общностите в Абако, Бахамските острови, след урагана Дориан. © Робин-Райан Барнет/ Бахамски Червен кръст/МФЧК/ЧП

По време на оценка на нуждите при извънредни ситуации

2 Разберете нуждите, средата и капацитета на общността

В противен случай съществува риск операцията да не успее да отговори на нуждите на хората, да подкопае местния капацитет и по-скоро да навреди, отколкото да помогне. Това подрива доверието в Националното дружество и води до загуба на време и ресурси за поправяне на грешките.

Минимални мерки- когато капацитетът, времето и ресурсите са ограничени

» Преглед на вътрешните и външните вторични данни

В процеса на провеждане на оценка на нуждите в общностите, спестете време и ресурси, като проверите каква информация относно засегнатите области вече е налична в Националното дружество. Например - от предишни програми или операции за подпомагане.

» Бърз анализ на нуждите и средата

Опитайте се да разберете какви са най-общо нуждите, приоритетите и ситуацията посредством, стандартни и бързи подходи, като пряко наблюдение, преглед на вторични данни, интервюта на ключови фигури и разговори с местни доброволци. Говорете с представители на различни групи и общности. Един първоначален анализ трябва да отразява:

- Основните нужди и най-добрите начини за предоставяне на подкрепа
- Кой са лидерите на общността и ползват ли се с доверие
- Основните общностни групи и сдружения
- Други заинтересовани страни, например други НПО, местни институции
- Демографски данни и профил на общността, включващи, поминък, религия, нива на бедност, роли на половете, етнически групи, нива на грамотност, говорими езици и всякакви маргинализирани групи или групи в риск
- Ключови способности и силни страни на общността и как те биха могли да бъдат подкрепени и използвани като част от подпомагането
- Основни канали за комуникация в общността, от каква информация се нуждаят хората, и кои са удобните за тях начини да задават въпроси или да изразят опасенията си пред Националното дружество

Вижте: **13** [Инструмент за СЕА при провеждането на оценки](#)

Разширени мерки - когато има повече капацитет, време и ресурси

» Задълбочен анализ на средата и нуждите

Разширете бързия анализ на средата и нуждите, за да получите по-задълбочено разбиране за ситуацията. Вижте стр. 46 за повече насоки относно анализа на средата.

» Помислете за съвместна междуведомствена оценка

При по-широкомащабни кризисни ситуации може да е възможно анализът на нуждите и средата да бъде проведен съвместно с други агенции. Това може да спести време и ресурси, както и умората в процеса на провеждане на оценката на нуждите в общностите.

Различни подходи за получаване на необходимата информация в Индонезия

Индонезийският Червен кръст използва разнообразни подходи за набирането на жизнено важни данни, които да спомогнат за по-доброто разбиране на общностите и планирането на ефективни методи за ангажирането им. За хуманитарните операции по време на пандемията от COVID-19 и подпомагането след земетресението в Западно Сулавеси, в оценките на нуждите били включени въпроси, които да установят кои източници на информация се ползват с доверието на общността, включително сред жените и хората с увреждания. Индонезийският Червен кръст използвал и онлайн проучвания, за да събере информация относно възприятията на хората за COVID-19, споделени в социалните мрежи, WhatsApp и пред всички действащи екипи, базирани в общностите. Тъй като проучванията набирали и демографските данни за анкетираните хора, Индонезийският Червен кръст установил, че само 1 процент от отговорилите са хора над 60-годишна възраст. По тази причина, той организирал дискусии във фокус групи с по-възрастни хора, за да добие по-задълбочена представа за нуждите им. От тези дискусии, Червеният кръст установил, че радиото е предпочитаното средство за получаване на информация от по-възрастните хора – информация, която е пропусната при бързите оценки на нуждите и проучванията на възприятията. За подпомагане на населението във връзка със земетресението, Индонезийски Червен кръст използвал и данни, събрани от правителството, в допълнение към собствените си бързи оценки на нуждите, тъй като те включвали информация от разнородни групи, като бременни жени и деца. Това сътрудничество помогнало за преодоляване на географските ограничения и за по-доброто разбиране на нуждите на различните групи.

Общуването на правилния език помага за гладкото протичане на раздаването на хуманитарна помощ във Филипините

По време на подпомагането след тайфуна Мангхут, Филипинският Червен кръст включил в оценката на нуждите въпроси, с които да установи какви са комуникационните предпочитания на населението. Когато резултатите показали, че хората предпочитат информацията да се разпространява на местния диалект, те направили така, че всички събрания на общността, всички плакати и домашни посещения да са на този диалект. Последващата оценка установила, че това е помогнало за по-доброто приемане на критериите за подбор от страна на общността и гладкото протичане на разпределянето на хуманитарна помощ сред пострадалите.

МФЧК/ЧП и Национални дружества на Червения кръст подкрепят междуведомствени оценки в Южна Америка

За да разберат по-добре информационните и комуникационни нужди на венецуелските бежанци и мигранти, МФЧК/ЧП и Национални дружества на Червения кръст взеха участие в многостранна междуведомствена оценка на нуждите в петнадесет държави. Оценката използвала смесица от консултации с целеви групи, преки интервюта, наблюдения, обсъждания във фокус групи, онлайн проучвания и вторични данни. Резултатите помогнали на хуманитарните агенции да работят съвместно за разработването на инструменти за споделяне на информация и предотвратяване на дублирането на дейности. Можете да прочетете [пълния доклад](#) и да [получите достъп до всички използвани инструменти за оценка](#).

Проведете оценката прозрачно и с уважение към общността

Създайте добри отношения с общността от самото начало, като се отнасяте към хората с уважение, вслушвате се открито в нуждите им, отговаряте честно на въпросите, не давате фалшиви обещания и не създавате нереалистични очаквания за това, което предстои.

Минимални мерки - когато капацитетът, времето и ресурсите са ограничени

» Обсъдете оценката на нуждите с ключови заинтересовани страни в общността

Обсъдете предварително оценката на нуждите с ключови хора от общността, включително с лидери, ръководители на обществени групи и сдружения, доброволци на Червения кръст и Червения полумесец и местните власти. Поискайте препоръки как да проведете оценката и дали други организации вече са извършвали такива.

Вижте: **13** [Инструмент за ангажиране на общността и отговорност при провеждането на оценки](#)

17 [Инструмент за срещи на общността](#)

» Представете Националното дружество и обяснете целта на оценката

Организирайте среща с общността и дайте информация относно Националното дружество, целта и процеса на извършване на оценката, какво предстои след приключването ѝ, Етичния кодекс на щатните служители и доброволците, както и за това как хората могат да задават въпроси или да изразят притесненията си.

Вижте: **14** [Списък с въпроси и отговори за доброволците](#)

» Инструктирайте служителите и доброволците относно целта и процеса на оценката

Инструктирайте служителите и доброволците относно целта, процеса на извършване на оценката и какво предстои след нея, за да могат да отговарят точно на въпросите и да избягват създаването на нереалистични очаквания за предстоящото подпомагане. Инструктирайте (вкл. повторно) екипите за оценка на нуждите (включително шофьорите) относно етичния кодекс, предотвратяването на сексуалната експлоатация и насилие, борбата с измамите и корупцията, както и това как да управляват обратната връзка и оплакванията.

Вижте: **10** [Инструктаж върху Етичния кодекс](#)

Разширени мерки - когато има повече капацитет, време и ресурси

» Обучете служителите и доброволците на комуникативни умения и обратна връзка

Обучете екипите за оценка на добри комуникативни умения и как да отговарят на обратната връзка от общността, в това число как да направляват очакванията. [Използвайте еднодневното обучение за добри комуникативни умения и управление на обратната връзка.](#)

» Координирайте се с външни партньори и с местните власти

Участвайте на координационни срещи извън организацията, за да се информирате какво правят другите, и да обсъдите плановете и констатациите от оценката на нуждите, за да идентифицирате сфери, в които можете да си сътрудничите и да избегнете дублирането на дейности. Това включва участието в координационни групи за ангажиране на общността и отчетност.

» Съгласувайте с общността изводите и анализа от вашата оценка

Споделете резултатите от оценката с представители на общността, проверете дали са верни и обсъдете всички неизяснени въпроси.

Вижте: **17** [Инструмент за срещи на общността](#)

● Примери от Движението

Пропускането на ключови групи в процеса на оценка води до непокрита нужди

По време на земетресението в Бхуж, в Индия, щатните служители и доброволците били помолени да се обърнат към водача на селото или градската общност за оценка на нуждите. Не били консултирани други групи и общността не взела участие в планирането на оценката. Тъй като всички лидери били мъже, това довело до пренебрегване на нуждите на много групи по време на подпомагането, включително на жените, маргинализирани групи мюсюлмани и нисшите касти. Ключовият урок от това е колко важно е да се разбере местният контекст, преди да се извършва оценка в общността, както и че е необходимо да се проведат консултации с различни групи, за да не бъдат пропуснати по време на оценката.

Откритото изслушване на общността помага за идентифицирането на реалните проблеми в Бангладеш

В Кокс базар, Бангладеш, МКЧК провел срещи с общността, за да разбере практиките и предизвикателствата, свързани с погребението на починалите от COVID-19. Сесиите разкрили трудностите при поддържането на гробищните пространства при наводненията през дъждовния сезон. Тази информация накарала МКЧК да преразгледа първоначалния си план да разпространява материали по безопасна грижа за починалите, като вместо това решил да насочи фокуса към работа с общностите за отстраняване на инфраструктурните проблеми, свързани с наводненията.



Бангладеш 2012 г. Доброволци на Червения полумесец в Бангладеш участват в спасителна операция след активиране на кално свлачище в Читагонг. © Червен полумесец на Бангладеш

По време на планирането

4

Обсъдете плановете за подпомагане с общностите и ключовите заинтересовани страни

Така ще спестите време и ресурси и също така ще потвърди дали дейностите отговарят на нуждите на хората, ще се открият потенциалните пречки и ще бъдат идентифицирани сферите, които могат да бъдат подпомогнати от общността.

Минимални мерки - когато капацитетът, времето и ресурсите са ограничени

» Обсъдете плановете за подпомагане с ключовите заинтересовани страни в общността

Обсъдете плановете за подпомагане с разнообразен кръг представители на общността, включително лидери, ръководители на обществени групи и сдружения, доброволци на Червения кръст/Червения полумесец и местните власти. Уверете се, че дейностите ще отговарят на нуждите и приоритетите на общността и се поинтересувайте кои са най-добрите начини да ги предоставите. Ако е възможно, обсъдете какво би трябвало да се случи, когато операцията приключи, и как общността и/или други заинтересовани страни биха могли да продължат дейностите.

Вижте: [17](#) Инструмент за срещи на общността [20](#) Насоки за изходна стратегия

» Попитайте общностите как биха желали Националното дружество да работи с тях

Обсъдете с ключови представители на общността как смятат, че Националното дружество трябва да работи с тях по време на операцията, включително как, кога и каква информация да бъде споделяна, как да бъде обработвана обратната връзка, както и какви са най-добрите подходи за участието на общността. Включете общността в планирането на механизма за обратна връзка и обсъдете дали са необходими различни подходи за сигнали, свързани със сексуална експлоатация и насилие, или измами и корупция. Вижте модул 6 на стр. 103.

Вижте: [16](#) Наръчник за провеждане на фокус групи [15](#) Пакет от материали за обратна връзка

» Координирайте се вътрешно и извън организацията, за да избегнете неудовлетвореност в общностите

Срещите за планиране в рамките на организацията гарантират, че плановете на отделните сектори се допълват взаимно и няма да доведат до дублиране на дейности. Съгласувайте предварително с отдел "Финанси и логистика" дали плановете за предоставяне на продукти или парични помощи са изпълними, преди да бъдат поети ангажменти към общността. Плановете следва да бъдат обсъдени и с държавни институции и други организации, предоставящи подпомагане, за да се избегне дублирането и да се идентифицират възможностите за сътрудничество и устойчивост. Това също намалява риска от даване на обещания за предоставяне на подкрепа на общностите, която е в разрез с правителствените политики, например, предоставяне на парична помощ, когато правителството не подкрепя подобна политика.

Вижте: [24](#) Проверовъчен списък за СЕА за отделните сектори и длъжности

Разширени мерки - когато има повече капацитет, време и ресурси

» Използвайте участнически подходи в планирането

Използвайте участнически подходи в планирането, като например семинари и срещи в общността, планиране, ориентирано към хората, оценки на уязвимостта и капацитета, или дейности като приоритизиране, дърво на решенията, картографиране и др. Въвличете всички групи от общността в планирането на подпомагането. Вижте стр. 52 за повече информация относно участническите подходи за планиране.

» Съгласувайте плановете с общностите преди реализирането им

Организирайте среща на общността, за да обсъдите окончателния план за подпомагане преди реализирането му и за да се уверите, че той отговаря на нуждите и очакванията на общността. Това е възможност да се изяснят всякакви недоразумения или нереалистични очаквания, да се отговори на въпроси и да се постигне съгласие относно приноса на самата общност.

Вижте: **17** [Инструмент за срещи на общността](#)

● Примери от Движението

Воден от общността подход при планирането на възстановяването в Мозамбик

Червеният кръст на Мозамбик и МФЧК/ЧП възприеха подход за планиране на възстановяването след циклона Айдай през 2019 г., с водеща роля на общностите. Процесът започнал със среща в общността за представяне на Червения кръст, разясняване на процеса на оценка на нуждите от възстановяване и за отговори на въпроси. Преди да се извърши многосекторно проучване на домакинствата, доброволците били обучени на комуникационни умения, относно Етичния кодекс и предотвратяването на сексуалната експлоатация и насилие. Данните, събрани по време на проучването, били подложени на триангулация – тристранна проверка - чрез обсъждания във фокус групи, сезонни календари, картографиране на уязвимостта, капацитета и опасностите, както и наблюдения и интервюта в общността. Това включвало събиране на информация с цел планиране на ефективни подходи за ангажиране на общността. След това били проведени поредица от планиращи семинари с различни групи от общността за представяне на изводите от оценката. Членовете на общността класирали приоритетните дейности, които биха искали да бъдат реализирани. В допълнение, общността идентифицирала кои дейности би могла да осъществи самостоятелно и за кои има нужда от подкрепата на Червения кръст. Членовете на общността и екипът на Червения кръст определили график за реализиране на дейностите, под формата на рисунки, маркирани в различни цветове, по сектори, за да гарантира пълноценното участие на всички, независимо от степента им на грамотност. На този етап бил обсъден подход за съвместна работа с общността, който включвал създаване на обществен комитет (избран чрез гласуване от общността и с представители на двата пола) и система за обратна връзка. Били договорени ежеседмични срещи с обществения комитет и ежемесечни с цялата общност. Общественият комитет бил преминал обучение за основните принципи на Червения кръст на Червения полумесец и превенция на сексуалната експлоатация и насилие; той изготвил и свой правилник за работа. Обратната връзка се предоставяла чрез обществения комитет и безплатна телефонна линия, осигурена от Световната продоволствена програма. Прочетете пълния текст на доклада.

Еквадор 2016 г.

Предоставяне на психосоциална подкрепа на младежи от местната общност в Камаронес, Манаби.

© Владимир Родас / Червен кръст на Еквадор



Обсъдете и съгласувайте с общностите критериите за подбор и процедурите за предоставяне на хуманитарна помощ

Общностите често не знаят как или защо хуманитарните агенции избират кой да получи подпомагане и кой не, вижте стр.14. Това може да създаде напрежение в общностите и да доведе до възприемане на Националното дружество като предубедено или корумпирано, което може да има негативно влияние върху безопасния достъп на щатните служители и доброволците.

Минимални мерки - когато капацитетът, времето и ресурсите са ограничени

» Обяснете критериите за подбор и определяне на целевите групи

- Оповестете широко и ясно критериите за подбор на одобрените и неодобрените за подпомагане, като използвате разнообразни комуникационни канали и подходи. Това ще помогне за предотвратяване на слухове и възникване на напрежение, което би могло да застраши безопасния достъп
- Въпреки че обикновено е по-лесно и бързо да помолите лидерите на общността да определят кой да получи подкрепа, това би създавало опасност от корупция и невъзможност на Националното дружество да достигне до най-нуждаещите се
- Ако лидерите на общността все пак извършват определянето на целевите групи, важно е да направите проверка поне на част от списъците, за да сте сигурни, че хората в тях наистина отговарят на критериите за подбор
- Разлепването на списъци с получателите на помощта на обществено място насърчава прозрачността и може да помогне за разкриването на корупция. Преди това обаче, го обсъдете с общността, тъй като би могло да изложи някои хора на риск от насилие или стигматизиране

Вижте: [18](#) Участнически подходи при определянето на критериите за подбор

[19](#) Матрица на комуникационните методи

» Бъдете готови да отговаряте на въпроси и оплаквания

- Трябва да има въведен механизъм за обратна връзка, за да може да се отговаря на въпроси и оплаквания относно процеса на подбор. Вижте модул 6 на стр. 103
- Най-обичайните оплаквания вероятно ще бъдат от хора, които смятат, че са несправедливо пропуснати. Затова трябва да има ясна процедура за проучване на такива случаи и разясняване на окончателното решение на жалбоподателя. Несправянето с този вид оплаквания, може да доведе до загуба на доверие, гняв и дори инциденти, застрашаващи безопасността

Вижте: [15](#) Пакет от материали за обратна връзка

» Обсъдете процедурите за предоставяне на хуманитарна помощ

- Попитайте представителите на общността за най-подходящите дни, часови диапазон и методи за раздаване на хуманитарна помощ

Вижте: [24](#) Проверовъчен списък за ангажиране и отговорност пред общността за отделните направления и длъжности

Разширени мерки - когато има повече капацитет, време и ресурси

» Постигнете съгласие с общността относно критериите за подбор

- Ако е възможно, постигнете съгласие относно критериите за подбор, тъй като общността може да има различно разбиране за това кой е най-нуждаещ се или уязвим
- Въвлечете широк кръг от групи, включително такива, които няма шанс да получат подпомагане

- Вземете предвид местните властови структури и социална йерархия и как те биха могли да повлияят на предложенията за критерии за подбор и определяне на целевите групи
- Общностите може да не се съгласяват или да не разбират защо са необходими процедури за подбор, така че разяснете защо Националното дружество не може да помогне в еднаква степен на всички, например, поради ограничени ресурси.

Вижте: **18** [Участнически подходи в определянето на критериите за подбор](#)

» Определете целевите групи заедно и в рамките на общността

- В зависимост от ситуацията, можете да определите целевите групи и с участието на цялата общност. Това би могло да гарантира честна и открита процедура. Важно е обаче първо да обсъдите тази възможност и да се уверите, че безопасността и достойнството на хората няма да бъдат изложени на риск
- Друг вариант би бил да включите различни групи и представители на общността при определянето на това кой да получи подкрепа, на базата на критериите за подбор. Това е по-добър участнически подход, отколкото да разчитате само на лидерите на общността, но все пак ще е необходимо да ги проверите впоследствие
- Ако целевите групи за подпомагане са хора от маргинализирани групи, попитайте ги как да организирате работата, за да избегнете тяхното стигматизиране, или излагането им на риск

» Планирайте раздаването на хуманитарна помощ заедно с общностите и с ключовите заинтересовани страни

- Обсъдете с групите от общността и с целевите групи кои са най-безопасните и ефикасни начини за раздаването на помощта, независимо дали става въпрос за обичайните помощи в натура, или за парични помощи
- Помолете общността да помогне при организирането на раздаването на хуманитарна помощ, а също така и кой не би било добре да участва

Вижте: **24** [Проверовъчен списък за ангажиране и отговорност пред общността за отделните направления и длъжност](#)

● Примери от Движението

Участнически подход при одобряването на критериите за допустимост за предоставяне на парична помощ и помощ под формата на ваучери в Нигерия

Нигерийският Червен кръст създаде Комисии за устойчивост в общността (CRC), за да помогнат в разпределянето на финансова помощ, предоставяна чрез плащания в брой и ваучери (CVA), като част от подпомагане на населението след наводнения. Комисиите бяха демократично избрани от общностите и им беше осигурено обучение, разясняващо тяхната роля и отговорности, важноста на отчетността и почтеността, както и за изграждане на комуникационни умения. Критериите за подбор на получателите бяха договорени между Червения кръст и членовете на Комисиите и беше проведена среща на общността, за да се гарантира тяхното широко одобрение. Комисиите използваха подхода картографиране, за да установят кой в общността отговаря на договорените критерии за подпомагане. Впоследствие списъците бяха разлепени публично в кметството, където членовете на общността можеха да ги видят, а при необходимост и да ги оспорят на безплатната телефонна линия на Нигерийския Червен кръст. Комисиите се оказаха изключително важни при разясняването на критериите за допустимост на по-широката общественост, като опровергаваха слухове, събираха и помагаха в отговорите на жалби и оплаквания. Информацията относно критериите за допустимост за получаване на финансова помощ, процедурите за предоставянето ѝ и как да се задават въпроси или подават жалби беше предоставяна и директно на членовете на общността при посещенията от врата на врата и по време на обществените срещи. Като обратна връзка, Нигерийският Червен кръст получи общо 134 отзива, 35 от които бяха оплаквания, предимно от домакинства, които не бяха получили подпомагане. В тези случаи Нигерийският ЧК разясняваше критериите за допустимост, изтъквайки ограничените ресурси и нуждата те да стигнат приоритетно до най-уязвимите.

Прости стъпки за по-добре организирано раздаване на хуманитарна помощ в Занзибар

Занзибарският регионален клон на Червеният кръст на Танзания използвала опростен и евтин метод, за да гарантира ефективно ангажиране на общността и отчетност по време на раздаването на нехранителна материална помощ на 100 домакинства, пострадали от наводнения. Местните лидери подбрали най-засегнатите домакинства, но ЧК на Танзания извършил посещения по домовете, за да провери дали отговарят на критериите за подбор и им издал карти с подпис и печат на директора на регионалния клон на организацията. Впоследствие, Червеният кръст на Танзания предоставил информация относно критериите за подбор, датите и местата за раздаване на помощи и как хората да се обръщат с въпроси към организацията, като организирал срещи на общността, посещения по домовете и гласови съобщения с мегафони. В деня на раздаването на помощите, на публични места били разлепени постери със списък и количества от материалите, които ще бъдат раздадени. На специално поставено бюро за информация, хората могли да подадат формуляр за обратна връзка или да говорят с доброволец.

6 Включете дейностите и индикатори за ангажиране на общността и отчетност в плановете и бюджетите за подпомагане

Ако ангажирането на общността не е в плана и бюджета, има голяма вероятност да бъде забравено в бързината и под натиска за незабавно подпомагане.

Минимални мерки - когато капацитетът, времето и ресурсите са ограничени

» Планирайте подходите за ангажиране на общността с целия оперативен екип

Това гарантира, че всеки е наясно по какъв начин ще бъдат ангажирани общностите и какви са собствените му отговорности в рамките на неговия сектор. Това е особено важно за механизмите за обратна връзка, тъй като всички направления са отговорни да предприемат действия и да въвеждат промени въз основа на получената обратна връзка, така че привличането на щатните служители и доброволците към каузата е от изключително значение. Изгответе ясен план как обратната връзка ще бъде споделяна и обсъждана в екипа и в организацията и какви действия ще бъдат предприемани.

Вижте: **22** [Разработване на план за СЕА при извънредни ситуации](#)

24 [Проверовъчен списък за СЕА за отделните сектори и длъжности](#)

» Включете дейности и индикатори за ангажиране на общността и отчетност в плановете и бюджетите за подпомагане

В описателната част на плана и дейностите обяснете как информацията ще бъде споделяна с общностите, как ще бъде подпомогнато тяхното участие и как ще се обработва обратната връзка. Трябва да бъдат предвидени индикатори за управление на процеса, както и бюджетно перо за тези дейности.

Вижте: **7** [Инструмент за мониторинг и оценка на СЕА](#)

● Примери от Движението

По-долу има някои примери за планове за действие при извънредни ситуации на Червения кръст/Червения полумесец, в които ангажирането на общността и отчетността са добре интегрирани:

Апел към Фонда за незабавно подпомагане при бедствия (DREF) във връзка с бурни ветрове в Лесото <https://adore.ifrc.org/Download.aspx?FileId=446402>

Апел за незабавно подпомагане във връзка с урагана Дориан на Бахамите

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

ИНДИКАТОРИ ЗА АНГАЖИРАНЕ НА ОБЩНОСТТА И ОТЧЕТНОСТ В ОПЕРАЦИИТЕ ЗА НЕЗАБАВНО ПОДПОМАГАНЕ

(за повече опции вижте: **Инструмент 7: Инструмент за мониторинг и оценка на ангажирането на общността и отчетността**)

Това е списък от възможни оперативни индикатори. Не е необходимо да използвате всички, но е важно да включите тези, които проследяват напредъка от гледна точка на членовете на общността. Данните от общността трябва да бъдат разделени поне по пол, възраст и увреждане, за да могат да бъдат установени всякакви пропуски при ангажирането на определени групи.

Мониторинг на дейностите за ангажиране на общността

- # / % от щатните служители и доброволците, включени в операцията, които са инструктирани относно ангажирането на общността и отчетността
- програмата се основава на оценка на нуждите
- програмата се основава на анализ на средата
- # различни групи и представители на общността, консултирани относно планове за подпомагане, по райони
- # и вид на методите за споделяне на информация с общностите относно развитието на операцията, включително относно критериите за подбор, ако има такива
- # на възможностите за участие на общността в управлението и насочването на операцията
- % от оплакванията и обратната връзка по програмата, получени от Националното дружество и получили отговор
- # и вид на методите за събиране на обратна връзка и жалби от общността
- # на оперативните решения, взети въз основа на обратна връзка от общността

Мониторинг на степента на отчетност на програмата пред общностите

- % от членовете на общността, които смятат, че подкрепата, предоставяна от операцията по подпомагане за момента покрива най-важните им нужди
- % от членовете на общността, които смятат, че щатните служители и доброволците, ангажирани в операцията по подпомагане, се отнасят към тях с уважение
- % от членовете на общността, които смятат, че операцията по подпомагане им е предоставила достатъчно информация за планове и дейности
- % от членовете на общността, които смятат, че мнението им е взето предвид при планирането на операцията и вземането на решения
- % от членовете на общността, които знаят как програмата е взела решение кой трябва да бъде подпомогнат и кой не
- % от членовете на общността, включително маргинализирани и групи в риск, които знаят как да предоставят обратна връзка или да подадат оплакване във връзка с операцията
- % от хората, получили отговор на своята обратна връзка или оплакване относно операцията

По време на подпомагането

7 Редовно споделяйте с общността информация относно подпомагането

Ако общностите не получават информация относно подпомагането, това може да доведе до слухове, нереалистични очаквания и подкопаване на доверието между общността и Националното дружество.

Минимални мерки - когато капацитетът, времето и ресурсите са ограничени

» Продължавайте да споделяте информация относно подпомагането, като използвате множество комуникационни канали

Редовно споделяйте информация за оперативните планове, напредъка, дейностите, критериите за подбор и процедурите за предоставяне на хуманитарна помощ, закъсненията и предизвикателствата, както и за правата на членовете на общността, включително за правото им да получат подпомагане. Популяризирайте механизма за обратна връзка и всички възможности за участие на общността. Използвайте множество комуникационни канали, тъй като един канал за информация няма да достигне до всички. Уверете се, че информацията е ясна, разбираема и се предава на местните езици. Постарайте се доброволците от общността също да бъдат постоянно информирани, за да могат да споделят точната информация с общността. Вижте стр. 61 в програмния модул за по-подробни насоки.

Вижте: **19** [Матрица на комуникационните методи](#) **14** [Списък с въпроси и отговори за доброволците](#)

» Обяснете ясно кога ще приключи подпомагането и какви други източници на подкрепа съществуват

Съобщете ясно кога приключва операцията, какво ще бъде прехвърлено на общността, с кого може да се свърже тя в случай на проблеми и кои са източниците или контактите за продължаваща подкрепа. Служителите и доброволците също трябва да бъдат информирани, за да могат да отговарят коректно на въпросите на общността. Прекратяването на операцията без предупреждение, може да навреди на отношенията между Националното дружество и общността.

Вижте: **20** [Насоки за изходна стратегия](#)

Разширени мерки - когато има повече капацитет, време и ресурси

» Проверявайте и преразглеждайте комуникационните подходи

Редовно проверявайте дали операцията използва най-надеждните и предпочитани канали, подходи и езици, за да достигне до различни групи, както и дали споделяната информация е достигнала до своите получатели и е била разбрана и полезна. Може да се наложи комуникационните подходи да бъдат адаптирани, в зависимост от променящото се въздействие на извънредната ситуация и развитието ѝ.

Вижте: **7** [Инструмент за мониторинг и оценка на СЕА](#) **19** [Матрица на комуникационните методи](#)

Националното дружество на Червения полумесец в Бангладеш преодолява комуникационните бариери, наложени от COVID-19

По традиция, дружеството на Червения полумесец на Бангладеш използва методи за комуникация с общностите, които са лице в лице. То трябвало обаче да разшири използването на социалните мрежи, след като COVID-19 наложи ограничения върху начина, по който хората имаха възможност да се срещат. Националното дружество проследявало коментарите в профилите си в социалните мрежи, за да разбере какви са конкретните опасения на хората, след което публикувало съобщения в отговор на техните въпроси. Например, когато организацията обявила ваксинационна кампания на страницата си във Facebook, хората имали много въпроси относно регистрацията и критериите, за да бъдат допуснати, и затова в следващата публикация им били представяни подробни отговори на тези въпроси. Преди да бъдат споделени публично, постове и съобщенията били изпращани на служители на Националното дружество и МФЧК/ЧП, на доброволци, както и на техните семейства и приятели, за да се провери дали са разбираеми и, ако е необходимо, да бъдат коригирани. Официалната страница на организацията във Фейсбук е определена от социалната мрежа за “достоверен източник” на информация за пандемията, като всяка публикация е достигала средно до 87 372 души. Публикациите включват изображения с текст, анимация, сесии с експерти на живо във Facebook и други видеоклипове, предоставящи достоверна информация и насърчаващи хората да се регистрират за ваксинация. Въпросите от общността получават отговори във Facebook, или те се препращат към горещия телефон на правителството на Бангладеш по въпросите на ваксинацията.

В Малави добрата комуникация помага за справяне с корупцията сред лидерите на общността

По време на обсъжданията във фокус групи във връзка с програма за устойчивост, Червеният кръст на Малави установява че са налице проблеми, свързани с това, че лидери на общността са подменяли имена в списъците за подпомагане. Проблемът е сериозен и поради характерното за местната култура нежелание на хората да се оплакват и подават жалби. Затова, като част от подпомагането на пострадалите след циклон, Националното дружество приложило три прости мерки, за да спре тази практика:

1. Доброволците били преминали обучение относно подходите за ангажиране на общността, вкл. правата на хората, каква информация да споделят с общностите и как да събират и отговарят на обратната връзка.
2. Проведени били информационни сесии, на които се разяснявали целите на подпомагането, кой ще бъде подпомогнат, какви продукти се раздават и как хората могат напълно конфиденциално да споделят оплаквания или притеснения. Доброволците разпространили тази информация и от палатка на палатка.
3. Били създадени механизми за обратна връзка и подаване на оплаквания, включително кутии за предложения, телефонна линия и срещи лице в лице с доброволците. По време на всички раздавания на хуманитарна помощ били разполагани и бюра за информация, за да може проблемите да се установяват и разрешават бързо, в рамките на деня.

Давайки възможност на хората да научат какви са правата им и как могат да подават оплаквания напълно безопасно и конфиденциално, Червеният кръст на Малави успял да предотврати няколко случая на корупция или сплашване от страна на лидери на общността. Наред с провеждането на обучение за всички доброволци, Националното дружество започнало да провежда инструктажи и за лидерите на общността, за да гарантира, че те разбират мандата на организацията и подхода на нулева толерантност към корупцията. [Прочетете пълния текст на доклада.](#)

Подкрепете участието на общността при вземането на решения относно подпомагането

Участието води до по-добро качество на операциите за подпомагане, като гарантира, че общността и Националното дружество работят съвместно за преодоляването на възникналите проблеми. Неангажирането на общностите води до подход “отгоре-надолу”, липса на доверие и потенциални проблеми по отношение на безопасността и достъпа.

Минимални мерки - когато капацитетът, времето и ресурсите са ограничени

» Включете общността във вземането на ключовите решения

Използвайте подходи, като редовни срещи на общността или обсъждания във фокус групи, за да включите общността в вземането на ключови решения, свързани с операцията по подпомагане. Консултирайте се с представителна част от общността, включително мъже, жени и всякакви маргинализирани групи. Поискайте техните предложения за начина на реализиране на дейностите, обсъдете местата и проектите за строителство, потърсете становището им във връзка с критериите за подбор и определяне на целевите групи, включете ги във вземането на решение кои дейности да продължат и кои да отпаднат, а също така и какво трябва да бъде предприето в отговор на проблемите, споменати в обратната връзка. За повече насоки, вижте стр. 64 в програмния модул.

Вижте: **16** [Наръчник за провеждане на фокус групи](#) **17** [Инструмент за срещи на общността](#)

Разширени мерки - когато има повече капацитет, време и ресурси

» Дайте възможност за активно участие на общността в управлението и насочването на операцията за подпомагане, осигурете подкрепа за дейности и решения, ръководени от общността

Създайте механизми за делегиране на повече правомощия на общностите при вземане на решения, например чрез обществени съвети или подкрепа за планове за действие, ръководени от общността. Обсъждайте текущите оперативни въпроси и търсете становището на общността при вземането на ключови решения. Проверявайте дали съветите се ползват с доверие и дали изпълняват ролята си на мост между общността и Националното дружество. Вж. стр. 64 за повече информация относно участието на общността и стр. 122 за повече информация относно подкрепата за решения, ръководени от общността, по време на подпомагане при епидемии.

» Планирайте приключването на операцията по подпомагане заедно с общностите

Организирайте срещи за планиране с представители и членове на общността, за да обсъдите какво би било добре да се случи след края на операцията и да договорите изходната стратегия.

Вижте: **20** [Насоки за изходна стратегия](#)

В Индонезия, екипи за действие в общността планират свои собствени дейности във връзка с COVID-19

Индонезийският Червен кръст често работи чрез общностни екипи за действие (CBATs). Тези доброволчески екипи са обучени за реакция при бедствие и действат като връзка между Националното дружество и по-широката общественост. За да подкрепи реакцията на общностите срещу COVID-19, Индонезийският Червен кръст предостави финансиране на общностните екипи за действие, което може да бъде използвано в зависимост от конкретните нужди на всяка отделна общност. Организацията предостави широк списък от дейности, които могат да бъдат финансирани с безвъзмездните средства, включително проследяване на контактни лица, здравна просвета, производство на маски и пунктове за миене на ръце, дезинфекция и епидемиологичен надзор, но крайното решение за начина на използване на средствата беше на общността. Общностните екипи за действие бяха инструктирани и обучени онлайн, чрез платформите Zoom и WhatsApp, относно разходването на безвъзмездните средства, бюджетиране и мониторинг, както и превенция на COVID-19. За да гарантира пълноценното участие на общността в процеса, Индонезийският Червен кръст обучи членовете на екипите и на това как да могат да получават информация, предложения и оплаквания от по-широката общественост относно разходването на безвъзмездните средства.

Използване на местния капацитет при планиране и управление на раздаването на хуманитарна помощ в Либия

В рамките на програмата на МКЧК за трайно завръщане в Триполи, Либия, бяха създадени общностни работни групи (CWG), които да подпомагат планирането и контрола на раздаването на продукти от първа необходимост. По време на регистрацията на домакинствата беше разпространена листовка, разясняваща правомощията на работните групи, за да се гарантира прозрачност относно целта им и хората бяха поканени да кандидатстват за участие в тях. МКЧК използва срещите с работните групи, за да сподели констатациите от оценката на нуждите и да обсъди плана за действие. Работните групи поеха всички логистични приготовления във връзка с процеса на раздаване на хуманитарна помощ, включително мобилизирането на общността и контролирането на очакванията. Те също така помагаша на екипа да достигне до членовете на общността, при събирането на обратна връзка и за опровергаване на слуховете. Една от основните поуки беше свързана с положителния ефект, който добрата комуникация и съвместната работа с общностните групи имаше върху степента на приемане и позитивно отношение към МКЧК. Членовете на общността оцениха и това, че организацията беше честна с тях по отношение на ограниченията в операцията за подпомагане. Препоръките за подобрения бяха работните групи да се формират още по време на етапа на оценка и още от самото начало на програмата да се изгради по-задълбочено разбиране за различните групи, от които се състои общността.



Либия 2012 г. Делегат на Международния комитет на Червения кръст се среща с вътрешно разселено семейство по време на мисия за оценка на нуждите. © МКЧК

Вслушвайте се в обратната връзка от общността и я използвайте за насочване на подпомагането

Обратната връзка от общността е от решаващо значение, за да се разберем дали операцията отговаря на нуждите на хората и къде са необходими подобрения. Членовете на общността ще имат въпроси, опасения и предложения, независимо дали има официален механизъм за обратна връзка, или не, така че е важно да има методика за обработване на обратната връзка, защото липсата ѝ може да доведе до разочарование и загуба на доверие.

Минимални мерки - когато капацитетът, времето и ресурсите са ограничени

» Създайте и поддържайте прост механизъм за обратна връзка от общността

Този механизъм трябва да отговаря най-малко на следните изисквания:

- Да има поне два канала за събиране на обратната връзка, например лице в лице чрез доброволци или предавана чрез представители на общността
- Всички в общността трябва да знаят за механизма за обратна връзка и да го приемат за безопасен и удобен, включително мъже, жени, момчета, момичета и всички маргинализирани или рискови групи
- Трябва да има средства за регистриране на обратната връзка, например таблица в Excel, както и за проследяване на въпросите, на които не е даден отговор
- Членовете на общността трябва да получават отговор на информацията, която са подали
- По време на екипните срещи трябва да се обсъждат и действията, които трябва да се предприемат по отношение на обратната връзка
- Въпросите, попадащи извън мандата на Националното дружество, следва да бъдат насочвани към други организации, държавни институции и партньори
- Всички служители и доброволци трябва да разбират как функционира механизмът за обратна връзка и каква е тяхната роля и отговорност в помощ на неговата работа
- Механизмът трябва да може да обработва по безопасен и сигурен начин чувствителни въпроси, например за сексуална експлоатация и насилие, корупция или проблеми, свързани със закрилата
- Анализирайте дали обратната връзка идва от широк кръг групи в общността и дали някой не се чувства без достъп до механизма

Модул 6, стр. 103, съдържа подробни насоки относно механизмите за обратна връзка.

Вижте: [15](#) Пакет от материали за обратна връзка

[24](#) Проверовъчен списък за СЕА за отделните направления и длъжности

[7](#) Инструмент за мониторинг и оценка на СЕА

[16](#) Наръчник за провеждане на фокус групи

» Проверявайте дали операцията по подпомагане задоволява нуждите на хората

Целенасочено проверявайте дали операцията отговаря на нуждите на хората, дали достига до най-рисковите групи и дали подкрепата се предоставя по правилния начин. Тази информация може да бъде събирана чрез формалните процедури за мониторинг или неофициално, в срещи на общността, срещи с нейни представители или обсъждания във фокус групи с различни общностни групи.

Вижте: [7](#) Инструмент за мониторинг и оценка на СЕА [16](#) Наръчник за провеждане на фокус групи

[24](#) Проверовъчен списък за СЕА за отделните направления и длъжности

» Следете за непредвидени негативни последствия

Проследявайте какъв е ефектът на подпомагането върху по-широката общественост, за да се уверите, че няма непредвидени отрицателни последици, които биха могли да навредят на хората. Като например, маргинализирани групи да бъдат изложени на по-голям риск поради процедурите за определяне на критериите за подбор, или пък местните пазари да бъдат дестабилизиращи поради раздаването на хранителни продукти.

» Предприемайте действия въз основа на данните от обратната връзка и мониторинга

Направете обратната връзка и данните от мониторинга с общността постоянна точка от дневния ред на срещите на щатните служители, доброволците и ръководството, като отделяте достатъчно време за обсъждане на промените, които е необходимо да се направят, за да се реагира на проблемите, поставени от общността.

Вижте: **15** [Пакет от материали за обратна връзка](#)

Разширени мерки - когато има повече капацитет, време и ресурси

» Преразглеждайте и усъвършенствайте механизма за обратна връзка

Проведете обсъждания във фокус група, за да установите колко е достъпен и доколко има доверие в механизма за обратна връзка сред различните групи, като обсъдите как той може да бъде усъвършенстван, например, чрез добавяне на допълнителни канали за получаване на обратната връзка, или чрез съкращаване на времето за отговори. Направете вътрешна проверка какви са предприетите действия за реакция на обратната връзка, а на координационните срещи обсъдете как можете да я използвате по-добре.

Вижте: **15** [Пакет от материали за обратна връзка](#) **7** [Инструмент за мониторинг и оценка на CEA](#)

16 [Наръчник за провеждане на фокус групи](#)

» Обсъждайте обратната връзка с партньорите

Редовно споделяйте по електронна поща или на координационни срещи с други хуманитарни организации констатациите, отчетите и неконфиденциални данни от обратната връзка. Когато е нужно, по време на координационни или двустранни срещи, убеждавайте партньорите относно необходимостта от колективни действия за решаване на по-глобални проблеми, повдигнати в обратната връзка от общността.

Вижте: **24** [Проверовъчен списък за CEA за отделните направления CEA](#)

» Провеждайте мониторинг на ефективността на подходите за ангажиране на общността

Проверявайте дали подходите за ангажиране на общността работят добре и дали всички групи в общността са доволни от качеството на информацията, участието и влиянието, което имат върху операцията за подпомагане, и ако се налага, направете необходимите промени.

Вижте: **7** [Инструмент за мониторинг и оценка на CEA](#)

» Съберете казуси и примери за ползата от обратната връзка

Съберете примери за случаи, когато програмите са били коригирани и са имали по-голямо въздействие, благодарение на обратната връзка от общността.

Вижте: **12** [Примерен модел на казуси CEA](#)

Червеният кръст на Бахамските острови създава гореща телефонна линия за подпомагане след ураган

С подкрепата на МФЧК/ЧП, Червеният кръст на Бахамските острови създаде безплатна, анонимна и конфиденциална гореща телефонна линия в отговор на обратната връзка при подпомагането след урагана Дориан. Горещата линия е отворена от 9:30 до 16:00 ч. от понеделник до петък и се обслужва от трима служители на английски и креолски език. Първоначално, горещата линия беше създадена, за да отговаря на въпроси, свързани с предплатените дебитни карти, раздадени като част от хуманитарното подпомагане след урагана и се обслужваше от няколко мобилни телефона на служители на Бахамски Червен кръст и МФЧК/ЧП. Линията обаче се оказа толкова популярна, че беше трансформирана в една безплатна гореща линия, която може да приема множество обаждания едновременно, за да се гарантира, че нито едно обаждане няма да остане без отговор. Целта на горещата линия е всеки случай да бъде разрешаван още при самото обаждане. За да стане възможно това, беше проведено обучение за всички оператори на линията, бяха разработени стандартни оперативни процедури, програмните координатори провеждаха инструктажи и презентации за операторите, а потенциалните въпроси и отговори редовно бяха актуализирани. За да гарантира, че цялата обратна връзка се проследява и анализира, Бахамският Червен кръст изпробва няколко различни начина за документиране на обратната връзка, включително Excel и Kobo Toolbox, но в крайна сметка установи, че електронният формуляр за обратна връзка е най-добрият вариант, тъй като позволява обратната връзка да бъде регистрирана на едно място, независимо от канала, по който е получена. Други добри практики включват създаването на ясни вътрешни и външни канали за препращане на обратната връзка, на която не може да даде отговор веднага, с отделни бази данни за съхраняване на обратната връзка, съдържаща чувствителна информация, която впоследствие се обработва от служителите, отговарящи за "Закрила, равенство между половете и приобщаване". Цялата обратна връзка се анализира и споделя в база данни, която е публична. Отчетите от обратната връзка се споделят в рамките на организацията и се обсъждат на координационни срещи, а последващите дискусии се провеждат на срещи в общността и чрез обсъждания във фокус групи. [Прочетете пълния текст на доклада](#), включително използваните инструменти и научените уроци.

Вслушване в мнението на общността за подобряване на подпомагането във връзка с ебола в Демократична република Конго

Червеният кръст на Демократична република Конго и МФЧК/ЧП, с подкрепата на Центровете за контрол на заболяванията на САЩ, създадоха механизъм за систематично събиране, анализиране и отговор на обратната връзка от общността относно операцията срещу ебола в Източно Конго. По време на посещенията по домовете и срещите с общността, доброволците регистрираха опасенията, слуховете и въпросите на хартиени формуляри. Данните от обратната връзка се кодираха и анализираха на местно ниво и се споделяха с ръководените от местните власти комитети за повишаване на информираността, с ръководителите на екипите за борба с ебола, както и с местните и международни партньори, за да помогнат при обсъждането на стратегии и вземането на решения. До края на операцията за справяне с ебола над 800 доброволци на Червения кръст събраха над 1 милион отзиви от общността. Данните от обратната връзка помогнаха на операцията на Червения кръст да отговори на опасенията и предложенията на общността в реално време, което подобри доверието и приемането на здравните мерки. За повече информация относно механизма за обратна връзка в Демократична република Конго вижте статиите, публикувани в [Мрежата за хуманитарни практики](#) и специализираното списание ["Глобална здравна сигурност"](#).

Бюро за информация в помощ на раздаването на хуманитарна помощ в Етиопия

Етиопското дружество на Червения кръст, с подкрепата на Канадския Червен кръст, използва подпомагането във връзка с продължително засушаване, за да изпробва нови подходи в управлението на обратната връзка от общността. Към плановете за предоставяне на хуманитарна помощ, Националното дружество добави и разполагането на бюро за обратна връзка. Преди самото раздаване на помощите, Членовете на общността бяха осведомени относно информационното бюро, а доброволците бяха обучени как да събират и отговарят на коментари, въпроси и оплаквания, както и как да ги регистрират, така че да могат да бъдат анализирани

впоследствие. Беше въведена и система за проследяване на развитието по конкретни проблеми по време на ежемесечните мониторингови посещения на терен. Често срещано оплакване беше, че предоставената помощ е недостатъчна, така че Етиопският Червен кръст успя да използва тази обратна връзка, за да обоснове нуждата от увеличаване на количеството продукти, предоставяни на всяко домакинство. Националното дружество също така се възползва от възможността отново да разясни критериите за подбор и ограниченията във финансирането. [Прочетете пълния текст на доклада.](#)

По време на оценката на ефективността и извличането на опит от наученото

10 Включете общността в оценката

Членовете на общността трябва да бъдат основен източник на информация при оценката. Ако операцията не е подпомогнала възстановяването, значи тя не е проработила, без значение колко хуманитарна помощ е била раздадена.

Минимални мерки - когато капацитетът, времето и ресурсите са ограничени

» Попитайте членовете на общността за мнението им относно операцията за подпомагане

Попитайте различни членове на общността дали са доволни от навременността, качеството и ефективността на предоставената подкрепа, от начина, по който е била предоставена и какво би могло да се подобри в бъдеще. Включете тези въпроси в анкетата за оценка или ако не се планира оценка, задайте ги по време на интервюта с ключови фигури, дискусии във фокус групи или срещи на общността.

Вижте: [7](#) Инструмент за мониторинг и оценка на СЕА [16](#) Наръчник за провеждане на фокус групи

» Споделете констатациите от оценката в рамките на организацията

Споделете резултатите от оценката с колегите си, за да могат да се възползват от научените уроци и да избегнат повтарянето на грешките. Например, чрез семинар за споделяне на наученото или като изпратите констатациите от оценката на колегите по имейл.

Разширени мерки - когато има повече капацитет, време и ресурси

» Включете общностите в планирането на оценката

Попитайте представителите и членове на общността какъв според тях е най-добрият начин за извършване на оценката. Вижте стр. 69 за повече информация относно участническия подход при извършване на оценки.

» Организирайте оценка, ръководена от общността

Позволете на общността сама да ръководи и извърши процеса на оценка. Вж. стр. 70 за примерни инструменти за оценка с участието на общността.

» Обсъдете резултатите от оценката с общностите

Обърнете се отново към общностите и обсъдете с тях констатациите от оценките и предстоящите стъпки, например, чрез организирането на срещи или семинари.

Вижте: **19** [Матрица на комуникационните методи](#)

» Обсъдете и споделете резултатите от оценката с външни партньори

Споделете констатациите от оценката с външни партньори, за да им дадете възможност да се възползват от научените уроци и да избегнат повтарянето на грешките.

● Примери от Движението

Оценката на операция на Червения кръст на Кения за подпомагане при бедствено засушаване е силно ориентирана към опита, който е имала общността

Червеният кръст на Кения използва комбинация от подходи, включително проучвания на домакинствата, обсъждания във фокус групи, интервюта с ключови фигури и метода на “най-значимата промяна”, за да оцени паричните преводи, предоставени като част от подпомагането за справяне с бедствено засушаване. При оценката бяха проведени разговори с формални, неформални и религиозни лидери, мъже и жени, с тези, които са получили подкрепа, и с тези, които не са, както и с други ключови заинтересовани страни. Темите, обхванати от оценката, включваха:

- целесъобразност на подпомагането и дали паричните преводи са удовлетворили реалните нужди на хората
- ефективност на подпомагането, включително по отношение на безопасността; дали е имало случаи на злоупотреба или корупция, дали хората смятат, че определянето на целевите групи е било справедливо, и дали са знаели за механизмите за обратна връзка и подаване на оплаквания, кои канали са използвали и дали са получили отговор
- ефикасност на подпомагането, включително дали е било навременно и дали ресурсите са били достатъчни
- въздействие - по отношение на получените подкрепа и тези, които не са я получили, както и дали е имало непредвидени отрицателни последици

Подходът за определяне на целевите групи в рамките на общността беше определен като най-успешен и беше снетен от всички за справедлив и прозрачен, включително и от хората, които не бяха одобрени за подпомагане. Механизмът за обратна връзка също беше оценен високо, като 93 % от хората, подали жалби, заявиха че са получили отговор. Сферите, които се нуждаят от подобрене включват: нуждата от систематичен начин за обобщаване на обратната връзка, получена от местните лидери, както и точна информация за това кога ще бъдат прекратени паричните преводи. [Прочетете оценката, в това число и методиката.](#)



Кения 2017 г. Джойс Елдоре получава безвъзмездната си помощ от 3000 кенийски шилинга чрез дигитален портфейл на MPesa, в рамките на програма на Червения кръст на Кения за парично подпомагане вследствие на бедствено засушаване. © Пиер Грандидие / МФЧК/ЧП

Судан, 2021 г.

Суданският Червен полумесец ангажира общностите, пострадали от наводнения, посредством своя мобилна здравна клиника.
© Анет Селмер-Андерсен / МФЧК/ЧП



МОДУЛ 6

МЕХАНИЗМИ ЗА ПОЛУЧАВАНЕ НА ОБРАТНА ВРЪЗКА ОТ ОБЩНОСТТА

Механизмът за обратна връзка е система за получаване, анализиране, подготвяне на отговор и предприемане на действия по отношение на обратната връзка от общността, включително по жалби и оплаквания, въпроси, молби, предложения, слухове или похвали.

Създаване и поддържане на механизъм за обратна връзка от общността



Обратната връзка може да се отнася за услугите и подкрепата, които предоставяме, за конкретна тема или проблем, свързан с работата ни (напр. проблем в областта на общественото здраве) или за поведението и действията на нашите служители и доброволци. Обратната връзка може да се получава по неформален път, в разговори между членовете на общността и щатните служители и доброволците, или чрез по-формален канал, напр. гореща телефонна линия, бюро за жалби и оплаквания или обществен съвет. Най-важното е обратната връзка да бъде взета под внимание, да получи отговор и да бъдат предприети необходимите действия. По данни от проучване на Граунд Трут Сълюшънс от 2018 г., проведено в 6 държави, по-малко от 50 % от хората, които са изпратили предложения или жалби, са получили отговор (вж. стр. 15)

Защо механизмите за обратна връзка са важни?

- Помагат ни да подобрим ефекта от нашата работа, като ни посочват сферите, които се нуждаят от подобрение, а това ни спестява средства и ресурси в дългосрочен план
- Позволяват ни да наблюдаваме работата си от гледната точка на общността
- Вслушването в обратната връзка и предприемането на съответните действия е важно за изграждането на доверие
- Действат като система за ранно предупреждение, като ни помагат да се справим с проблемите, преди те да се разраснат и да застрашат реализирането на дейностите, безопасността или достъпа на нашите екипи до общността
- Дават възможност на доброволците да пренасочат трудните въпроси или оплаквания, на които нямат непосредствен отговор
- Хората имат право да се оплакват, а ние сме длъжни да ги изслушваме - това е записано в Етичния кодекс на Движението, Принципите и правилата за хуманитарната помощ и Резолюцията за ангажиране на общността и отчетността

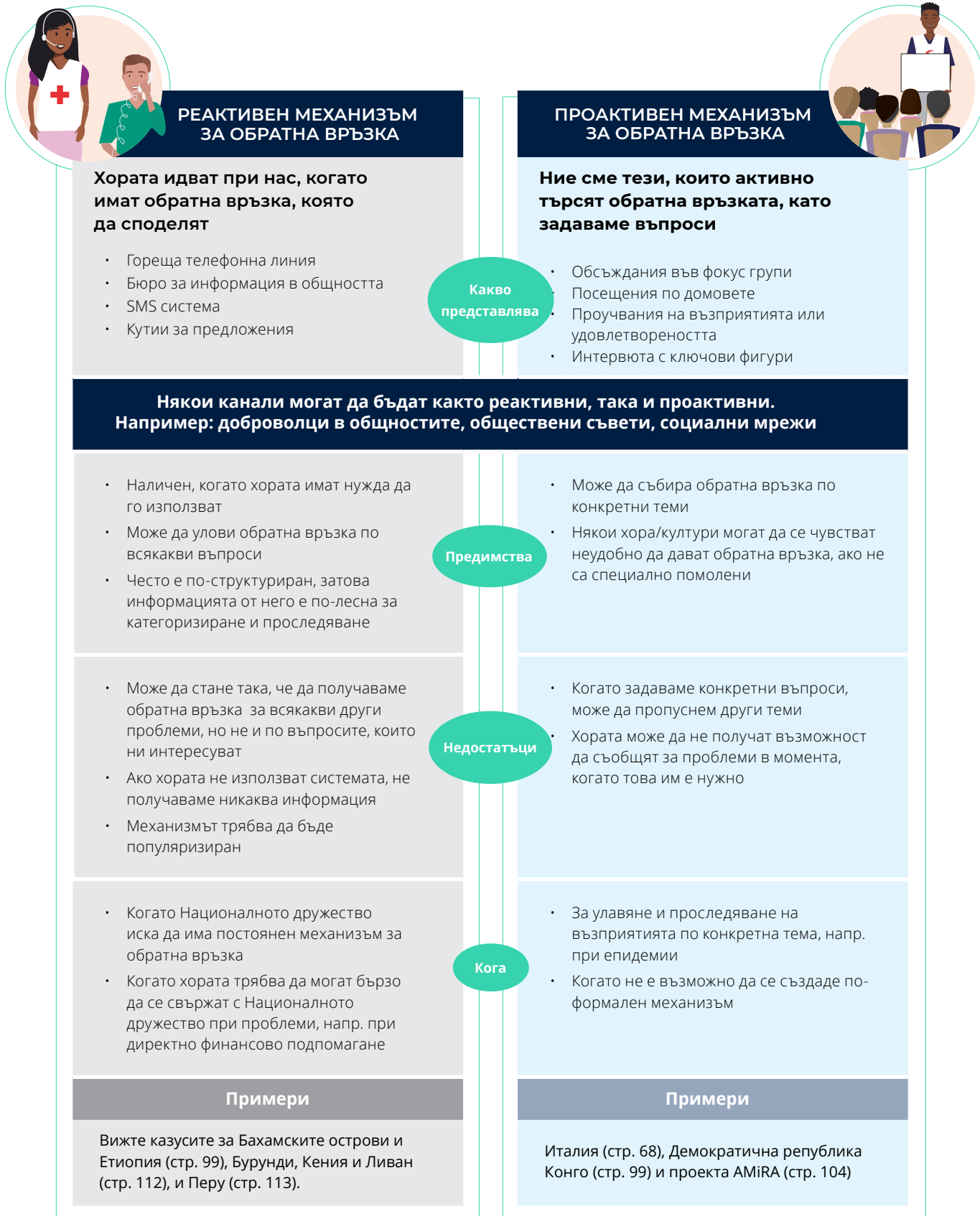
● Примери от Движението

Получаване на обратна връзка от мигранти на път чрез проекта AMiRA

Проектът AMiRA (Подпомагане по пътя на мигрантите) предоставя хуманитарна помощ, закрила и информация чрез изградени междинни пунктове за подпомагане на мигрантите, които пътуват на път за Европа през Буркина Фасо, Гвинея, Мали, Нигер и Египет. Като част от проекта, Националните дружества на Червения кръст на Буркина Фасо и Нигер, подкрепени от Британския, Датския и Испанския Червен кръст и МФЧК/ЧП, създадоха тристепенен механизъм за обратна връзка, за да установят възприятията и удовлетвореността на мигрантите от подкрепата, предоставяна от пунктовете за подпомагане. Обратната връзка беше събирана чрез проучване на изхода, веднага щом човекът напусне пункта, а след това чрез последващо проучване, няколко седмици по-късно, за да се проследят промените във възприятията. След като бяха анализирани данните от двете проучвания, с мигрантите бяха проведени дискуссионни групи, с цел да се разберат по-добре констатациите, да се обсъдят решения и да се затвори цикълът на обратната връзка. Бяха включени специфични въпроси относно предоставяните от пунктовете услуги, удовлетвореността от тях и тяхната уместност. Дискутирани бяха и общи въпроси относно възприятията им за Червения кръст, включително дали са се чувствали информирани за наличните услуги, дали са били третирани с уважение, степента им на доверие в Червения кръст, чувството им за устойчивост, предпочитаните канали за комуникация и колко удобно е било използването на механизма за обратна връзка. Накрая, при последващите дискусии бяха зададени и отворени въпроси, за да се изяснят по-добре причините за отговорите на хората. Механизмът за обратна връзка работеше с подкрепата на Гранд Трут Сълوشънс и беше издадено ръководство, което да помогне и на други организации да използват този вид проактивен механизъм за получаване на обратна връзка от мигрантите, които са в движение.

Видове механизми за обратна връзка

Съществуват два основни начина за събиране на обратна връзка от общността. Това са: реактивна система, при която хората идват при нас, когато имат да кажат нещо (напр. гореща телефонна линия), или проактивна система, при която ние активно търсим обратна връзка (напр. дискусии във фокус групи). И двата механизма са важни, но най-добрите механизми за обратна връзка използват комбинация от проактивни и реактивни методи.



КАКВО Е ОБРАТНА ВРЪЗКА С ЧУВСТВИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ?

- Обратна връзка, съдържаща чувствителна информация, е всяка получена обратна връзка, която може да изложи тях или други хора на риск, и която трябва да бъде обработвана внимателно. Тя може да се отнася до всякакъв вид нарушения на националното или международното право, свързано с безопасността на хората в общностите, тяхното достойнство и права, всякакви нарушения на нашия етичен кодекс или политики, свързани със закрилата.

Този тип обратна връзка трябва да се съхранява внимателно и да се обработва конфиденциално, за да гарантираме, че лицето, което я споделя, няма да бъде изложено на риск от допълнителна вреда или отмъщение. Може да се наложи тази обратна връзка да бъде обработвана по различен начин, като се предвидят отделни канали за докладване и регистриране и специална процедура за препращане, за да сме сигурни, че на случаите се реагира бързо и поверително. В екипа, който създава механизма за обратна връзка, трябва да участват служители с опит в областта на закрилата и превенцията на сексуалната експлоатация и насилието. За повече насоки вижте: **Инструмент 15: Пакет от материали за обратна връзка**, Наръчник и образователен пакет относно минималните стандарти в сферата на Закрилата, равенството между половете и приобщаването при извънредни ситуации и Ръководство за предотвратяване на сексуалната експлоатация и насилие.



Мексико 2018 г. Мексико 2018 г.

Хуан Хосе Валверде Бона (в средата) бил сам в дома си, когато станало земетресение. Хуан се опитал да избяга, но се оказал в капан под развалините на своя дом. Хуан и други семейства в Морелос, Мексико, получават хуманитарна помощ от Червения кръст след земетресение с магнитуд 7,1 по Рихтер. © Даниел Сима / Американски Червен кръст

Стъпки за създаване на механизъм за обратна връзка

Насоките по-долу очертават основните стъпки при създаването на функциониращ механизъм за обратна връзка за цялото Национално дружество, за отделна програма или операция по незабавно подпомагане. По-подробни насоки относно прилагането на всяка стъпка са предоставени в Инструмент 15: Пакет от материали за обратна връзка:

Инструмент 15: Пакетът от материали за обратна връзка предоставя насоките и инструментите, необходими за систематично използване на мнението на общността за подобряване на програмите, оперативните дейности и работата ни в по-широк аспект. Той включва първите стъпки за създаване на опростен механизъм за обратна връзка, както и насоки за провеждане на проучвания за възприятията на общността, как да анализираме качествена обратна връзка, как да обработваме чувствителна информация и да гарантираме, че всички съобщения се обработват с нужната степен на отговорност.

1

Привлечете подкрепата на ръководството и служителите

Механизмът за обратна връзка изисква време, финансиране и ангажираност за извършване на промените, продиктувани от мнението на общността, затова е важно всички да са съпричастни и да разбират своята роля.

- Самото оказване на подкрепа от ръководството за обратна връзка изпраща силно послание към останалата част от организацията. Подчертайте ползите от механизма за обратна връзка, и изтъкнете, че общностите ще дават отзиви, дори и да няма такъв механизъм, затова е по-добре да има система, с която да управляваме процеса в положителна посока и която да се използва като инструмент за подобряване на работата
- Обсъждайте механизма за обратна връзка на срещи и семинари, като разяснявате защо той е необходим и съберете мнения за това как трябва да работи
- Отрано включете следните ключови специалисти:
 - **Програми и оперативни дейности** - в това число за да, обсъдите най-подходящия начин за събиране на обратна връзка, така че тя да бъде разбираема и да позволява да се предприемат корективни действия
 - **Управление на информацията** - за да помогне за обработването и визуализирането на данните от обратната връзка, така че те да могат да се използват за проследяване и вземане на решения
 - **Информационни технологии** - в случай че е необходимо специфично оборудване или технология
 - **Планиране, мониторинг, оценка и отчитане** - за да може данните от обратната връзка да бъдат включени в мониторинга
 - **Закрила, равенство между половете и приобщаване** - за да се осигурят безопасни и конфиденциални процеси на обработване и препращане на обратна връзка, съдържаща чувствителна информация или сериозни жалби и оплаквания
 - **Човешки ресурси и юристи** - за да подпомогнат разследването на жалби и оплаквания за сексуална експлоатация и насилие, или измами и корупция

Обсъдете механизма за обратна връзка с общностите

Изключително важно е да включите общностите в планирането на механизма за обратна връзка, в противен случай рискувате да създадете нещо, което не работи, не се ползва с доверие или не е достъпно за всички групи в общността.

- Попитайте хората какъв искат да е механизмът за обратна връзка, какви са предпочитаните от тях начини да дават обратна връзка, как биха искали да получават отговор и какви механизми за разрешаване на проблеми вече съществуват в общността
- Не всички ще искат да споделят обратна връзка по един и същи начин, затова разговаряйте с различни групи, включително мъже, жени, момичета и момчета, възрастни хора, хора с увреждания и всякакви маргинализирани или рискови групи
- Внимателно обсъдете с различните групи какъв е удобният и безопасен за тях начин да споделят чувствителна информация, свързана със сексуална експлоатация, насилие или корупция. За повече насоки вижте Ръководството за предотвратяване на сексуалната експлоатация и насилие, както и материали за закрила на детето.

Планирайте механизма за обратна връзка

Планирайте как ще се получава обратната връзка, по какъв начин ще се отговаря на нея, как ще се анализира, какви действия ще се предприемат, как тя ще бъде пренасочвана, ако е нужно и какво трябва да се направи, за да се управлява успешно този процес.

» Получаване на обратна връзка

- Използвайте каналите, предпочитани от общността, но вземете предвид и капацитета на Националното дружество, програмата или операцията по отношение на необходимото за това време, финансиране и човешки ресурси
- Започнете с един или два канала (в идеалния случай един реактивен и един проактивен), проверете дали те работят, и ако е необходимо, постепенно ги надграждайте
- Вариантите за получаване на обратна връзка включват бюра за информация, горещи телефонни линии, доброволци, обсъждания във фокус групи, обществени съвети, срещи на общността, социални мрежи и др.
- Помислете кои канали са достъпни и за кои групи от общността, осигурете възможност хората да споделят чувствителна информация или сериозни жалби и оплаквания по безопасен начин

» Отговор на обратната връзка

- Обратната връзка трябва да получи отговор незабавно, когато това е възможно. Обучението и наличието на наръчник с често задавани въпроси могат да помогнат на доброволците да отговарят на най-често срещаните въпроси
- Въпросите, на които не може да се отговори веднага, трябва да бъдат регистрирани и да те да получат отговор по-късно - не си измисляйте отговори
- Времето за отговор зависи от конкретната ситуация, но не бива да е повече от 2 седмици. Обратна връзка, с чувствителна информация и сериозни оплаквания, следва да бъде препращана на съответното длъжностно лице своевременно и по нея да се действа незабавно
- Ако по отношение на обратната връзка не могат да се предприемат действия, е важно хората да бъдат уведомени за това и да им бъде обяснено защо не може да се направи нищо, в противен случай те ще загубят доверие в механизма
- Начинът на предоставяне на отговор зависи от предпочитанията на общността, вида на обратната връзка и капацитета на Националното дружество. Например:
 - На конкретни въпроси или оплаквания може да се отговори лице в лице
 - На общи въпроси, повдигнати от много хора, може да се отговори публично по време на среща на общността или посредством информационно табло
 - На обратна връзка, съдържаща чувствителна информация или сериозни оплаквания, винаги трябва да се отговаря поверително и от обучен експерт

- Предприемането на действия е най-добрият отговор, тъй като показва, че Националното дружество се вслушва в обратната връзка - разкажете на хората какви действия са били предприети, за да подсилите доверието в механизма

» **Анализирайте и предприемайте действия въз основа на обратната връзка**

- Цялата обратна връзка, независимо от начина, по който е получена (напр. лице в лице чрез доброволци или чрез гореща телефонна линия), трябва да се регистрира на едно и също място, за да може редовно да бъде анализирана за съществуващи тенденции. Например, обединете цялата обратна връзка в база данни, например Excel, където можете да кодирате различните видове обратна връзка и да проследявате отговорите и действията
- Обратна връзка, съдържаща чувствителна информация и сериозни оплаквания, следва да се съхранява и обработва отделно
- Уверете се, че цялата обратна връзка се съхранява безопасно и отговаря на изискванията за защита на личните данни
- Потърсете разлики в зависимост от местоположението, възрастта, пола и т.н.
- Планирайте как ще бъде обсъждана обратната връзка и какви действия ще се предприемат. Например, тя може да бъде постоянна точка в дневния ред на екипните срещи и ръководството, като се предвиди достатъчно време за представяне на тенденциите и за вземане на решение как да се действа по тях
- Обратната връзка от общността трябва да се счита за част от мониторинга и да се разглежда заедно с останалите мониторингови данни
- Редовно споделяйте актуална информация относно получената обратна връзка с цялото Национално дружество, включително и с доброволците

» **Пренасочване и застъпничество въз основа на обратната връзка**

- Планирайте как да препращате обратна връзка, която излиза извън обхвата на дейност на Националното дружество или която засяга други хуманитарни организации. Например, чрез споделяне на обратната връзка по време на координационни срещи с партньори или чрез картографиране на механизмите за обратна връзка или контактните лица на други организации
- Планирайте начина, по който обратната връзка, съдържаща чувствителна информация ще бъде препращана и обработвана в рамките на организацията. Това трябва да бъде обвързано със съответните политики, като например, „Предотвратяване на сексуалната експлоатация и насилие“, „Закрила на детето“, „Измами и корупция“, „Подаване на сигнали за нередности“ и „Етичния кодекс“
- Хората, споделящи чувствителна информация, може да имат нужда от последваща подкрепа, например за психичното им здраве, от психосоциална подкрепа, медицински грижи, правна или социална помощ, така че работете със своите колеги от сектора „Закрила, равенство между половете и приобщаване“, за да направите карта на специализираните видове подпомагане, към които да насочвате подобни случаи. За повече насоки по този въпрос, вижте ресурсния пакет на тема Закрила, равенство между половете и приобщаване и Ръководството за предотвратяване на сексуалната експлоатация и насилие

» **Планиране на ресурсите**

- Уверете се, че разполагате с достатъчно служители за да обезпечите успешното функциониране на механизма за обратна връзка, включително служители, които обработват обратната връзка, както и служители за въвеждане и анализ на данните. Тук можете да включите и служители и доброволци, които получават обратна връзка по време на работата си на терен в общностите
- Определете необходимото ви оборудване и ресурси, например, лаптопи, софтуер, телефони, тихо офис пространство, транспорт, разходи за обучение и др.
- Уверете се, че механизмът за обратна връзка може да бъде изграден с наличните ресурси, а ако това е невъзможно, лобирайте за повече ресурси или го реализирайте в по-ограничен мащаб
- Съставът на екипа за обратна връзка трябва да бъде балансиран по пол
- Осигурете достатъчно финансиране поне за първите 12 месеца на работа

Обсъдете механизма за обратна връзка с общностите (отново)

Посетете отново общностите, за да проверите дали планираният механизъм за обратна връзка отговаря на очакванията на хората и дали те ще се чувстват удобно да го използват.

- Обсъдете предложения механизъм за обратна връзка по време на срещи с общностите или във фокус групи и идентифицирайте въпросите, които се нуждаят от подобрене
- Обсъдете механизма за обратна връзка по време на срещите с доброволци от общността, като допълнителен начин да откриете потенциални проблеми

Обучете щатните служители и доброволците

За да може механизмът за обратна връзка да работи гладко, е важно всички, които участват в него, да разбират как той функционира и каква е тяхната роля в него.

- Инструктирайте всички служители и доброволци за това как работи механизмът, за да могат да го обяснят правилно и на общностите. Разсейте опасенията или страховете на служителите, че обратната връзка ще бъде използвана, за да бъде критикувана работата им, и подчертайте, че тя е инструмент, който помага на организацията да подобрява своята работата
- Обучете всички, които участват в работата на механизма за обратна връзка, как работи той и каква е тяхната роля. За тези, които участват в събирането на обратна връзка, включете обучение за "Умения за живот", напр. комуникативни умения и активно слушане
- Обучението по „Превенция на сексуалната експлоатация, насилие и закрила“ може да помогне на щатните служители и доброволците да разпознават и да откликват по-добре на съобщения, съдържащи чувствителна информация

Пакистан Садия Джамил, доброволка на Пакистанския Червен полумесец, разговаря с пациенти в здравна клиника в Северен Пакистан. Садия е част от екипа за ангажиране на общността, който разпространява жизненоважна информация за засегнатите от бедствия. Въз основа на получената обратна връзка, Червеният кръст и Червеният полумесец могат по-добре да адаптират програмите си, за да гарантират, че нуждите на хората ще бъдат удовлетворени. © МФЧК/ЧП



Популяризирайте механизма за обратна връзка

Общностите трябва да знаят за съществуването на механизма за обратна връзка и как могат да получат достъп до него.

- Популяризирайте механизма за обратна връзка чрез, обичайните за общността, комуникационни канали. Например: радио, социални мрежи, обществени съвети, плакати, доброволци от общността и т.н.
- Информирайте общностите, че имат право да предоставят обратна връзка, и че дори негативната обратна връзка е добре дошла за нас, защото помага на Националното дружество да подобри работата си
- Подчертайте, че няма да има негативни последици, ако хората се оплачат
- Управлявайте очакванията, като посочите ясно на какъв вид подадена информация, системата ще може да отговори и за колко време
- Уверете хората, че обратна връзка, съдържаща чувствителна информация и ще бъде обработена по безопасен и поверителен начин

Проверете дали механизмът за обратна връзка функционира добре

Извършвайте редовни проверки, за да се уверите, че механизмът за обратна връзка работи и хората се чувстват удобно да го използват.

- Ако количеството на получената обратна връзка намалява с течение на времето или от друга форма на мониторинг установите проблеми, които не са били съобщени чрез механизма за обратна връзка, това може да означава, че механизмът не работи достатъчно добре.
- Потърсете разлики в количеството на обратната връзка, получена от различни места или групи. Например, ако получавате по-малко обратна връзка от жени, това може да означава, че те не се чувстват достатъчно комфортно да го използват
- Обсъдете с общностите дали са доволни от начина, по който се събира обратната връзка, от нашите отговори и последващи действия
- Включете индикатори, с които да проследявате качеството на работа на механизма за обратна връзка
- Ако не получавате обратна връзка, съдържаща чувствителна информация, това не означава, че няма такава - обсъдете отново въпроса с общностите, за да проверите дали се чувстват сигурни да споделят такъв вид информация



● Примери от Движението

Механизми за обратна връзка, действащи в рамките на цялото Национално дружество

Регионалните клонове на Червения кръст в Бурунди създават механизми за обратна връзка

След старта на своята Стратегия за ангажиране на общността и отчетност, Червеният кръст на Бурунди започна да създава обществени съвети във всички регионални клонове на организацията, които да обработват обратната връзка и жалбите и да участват в планирането на дейностите. Беше проведена среща със служителите на регионалните клонове и общинските секретари, за да се подсигури тяхната подкрепа за обществените съвети за обратна връзка, и да се обсъди, как те ще бъдат сформирани и обвързани със съществуващите регионални структури на Червения кръст, включително как ще бъде документирана и управлявана обратната връзка. Впоследствие бяха проведени срещи с местни и доброволчески лидери от общността, за да се обсъдят функциите на тези съвети и да се осигури тяхната подкрепа. След това беше проведена среща с всички доброволци и членове на общността, на която се реши че ще бъде избран екип от хора, ползващи се с доверие, който ще бъде звено за обратна връзка и който ще създаде постоянно бюро за информация в общността. На последно място те избраха име на механизма за обратна връзка и обсъдиха ролите, отговорности и правомощията на съвета. [Прочетете доклада.](#)

Опитът на Червения кръст на Кения да създаде национална гореща линия

[Доклад](#) за това как Кенийският Червен кръст е институционализиран ангажирането на общността и отчетността, който също така представя и процеса, през който е преминала организацията, за да създаде национална гореща линия за обратна връзка и жалби, както и основните предизвикателства и научените уроци в този процес.

Създаване на пилотен механизъм за обратна връзка на ниво Национално дружество

През 2014 г. дружество на Ливанския Червен кръст въведе пилотно гореща линия в помощ на проект за предоставяне на парична помощ и ваучери, финансиран от Британския Червен кръст. Първоначално тази линия се управлява от екипа за работа при бедствия, но много скоро е прехвърлена на екипа за "Планиране, мониторинг, оценка и отчитане", тъй като броят на обажданията нараства. Механизмът вече е систематизиран и разширен, за да обхване повечето програми и операции на Ливанския Червен кръст, а броят на обажданията нараства всяка година. Най-често срещаните обаждания съдържат молби за подпомагане, въпроси, по определена програма, запитвания, положителна и отрицателна обратна връзка и относително малък брой формални жалби. Ливанският Червен кръст рекламира механизма за обратна връзка по различни канали, включително чрез SMS-и, плакати и листовки, по време на дейности в общностите, както и чрез партньорски организации. Основните ползи от механизма за обратна връзка включват това, че Националното дружество вече има способността да реагира много по-бързо на проблеми, като например загубени дебитни карти или проблеми с наличността на оперативни средства у доставчиците, зареждащи картите. Служителите на програмата също така съобщават, че информацията, предоставена от механизма за обратна връзка, е изключително полезна за оценката и адаптирането на услугите им, така че те да отговарят по-добре на нуждите на хората. Някои от успехите на механизма за обратна връзка се дължат на факта, че той започва в малък мащаб и непрекъснато се подобрява и адаптира въз основа на натрупания опит. [Прочетете пълния текст на доклада.](#)

● Примери от Движението

Механизъм за обратна връзка при програми

Използване на WhatsApp в Перу в отговор на въпроси и запитвания във връзка с COVID-19

Когато пандемията от COVID-19 принуди Червения кръст на Перу и МФЧК/ЧП да преустановят работата лице в лице с мигрантите, дошли от Венецуела, те трябваше да намерят нов начин за дистанционно подпомагане и реакция на обратната връзка. При предишна оценка на нуждите бе установено, че 78% от венецуелските мигранти в Перу имат достъп до мобилен телефон, а 99% използват WhatsApp и Facebook, за да получават информация. Така, в WhatsApp беше създадена линия, която да отговаря на въпроси или съмнения относно пандемията, да предоставя информация за начините на превенция и да открива, наблюдава и реагира на слухове или фалшиви новини, свързани с COVID-19. Предварително беше подготвен набор от ключови послания за превенция и борба с COVID-19, както и списък с често задавани въпроси и техните отговори, които да бъдат използвани от операторите на линията в WhatsApp. Първоначално линията стартира с двама оператори за ангажиране на общността, но по-късно бяха привлечени и медицински лица, които да помагат по специфични въпроси. Операторите създадоха и своя група в WhatsApp, за да синхронизират отговорите си, бяха разработени също и насоки за регистрация и проследяване на отговорите. След своя старт, линията се оказа много популярна и вече отговаря на много по-широк кръг от запитвания, включително за хуманитарно подпомагане на перуанското население. [Прочетете пълния текст на доклада](#), за да разберете как е създадена линията и за да получите достъп до помощните материали и научените уроци.



Колумбия 2018 г. Две мигрантки от Венецуела се обаждат на семействата си за първи път, след като са напуснали родината си.
© Ерика Пиерос

Непал, 2014 г.

Гимназията в Кабилаш осъществява програма с доброволци на Младежкия Червен кръст, които се обучават за подготовка и помощ при бедствия и как да постъпват при извънредни ситуации. Децата са построили подпорна стена, за да предпазят училището си от земетресения и свлачища, научили са основните правила за оказване на първа помощ и са участвали в симулация на евакуация и реакция при аварийни ситуации.

© Роб Фю/ МКЧК



МОДУЛ 7

РАБОТА В МЕЖДУСЕКТОРНИТЕ ОБЛАСТИ

Закрила, равенство между половете и приобщаване

Както ангажирането на общността и отчетността, така и закрилата, равенството между половете и приобщаването имат за цел да гарантират, че всички програми и операции за незабавно подпомагане на Червения кръст и Червения полумесец са ориентирани към хората и са приобщаващи, сигурни и безопасни. Въпреки че имат обща цел, тези две области се фокусират върху различни аспекти на качествено планиране и изпълнение на програмите. Докато ангажирането на общността и отчетността предоставят подходи и практически инструменти, които да гарантират, че чуваме ясно гласа на общността и го използваме, за да насочва нашата работа, закрилата, равенството между половете и приобщаването се стремят да гарантират, че “не причиняваме вреда” и че никой не е изоставен, изключен или застрашен. Ето защо, за да осигурим качествени програми и оперативни дейности, които оказват трайно и положително въздействие над общностите, са необходими подходи и от двете сфери.

Какво е “Закрила, равенство между половете и приобщаване”?

Дейността Закрила, равенство между половете и приобщаване (PGI) описва интегрирания подход на МФЧК/ЧП за справяне с причините, рисковете и последиците от насилието, дискриминацията и социалното изключване.

Закрила и приобщаване са конкретните действия, които се предприемат в полза на хората в риск. Пол и многообразие пък се отнася до множеството взаимно-преплитащи се фактори, които трябва да вземаме предвид при осигуряването на ефективно изпълнение на дейностите по закрила и приобщаване.

Този подход разглежда съвкупността от взаимосвързани фактори, които оказват влияние върху рисковете и последиците от насилието, дискриминацията и социалното изключване. Подходът Закрила, равенство между половете и приобщаване се базира на това, че всеки човек е засегнат по различен начин от сътресения и кризи, поради предварително съществуващите властови отношения, структури и достъп до основни ресурси, и произтичащите от това, различни степени на уязвимост, капацитет, рискове и опасност от насилие. Тази съвкупност от фактори в крайна сметка се отразява върху достъпа на хората до подпомагане и закрила и на тяхната способност да се справят и да възстановят живота си след кризисни ситуации.

Работата на МФЧК/ЧП в сферата на закрилата, равенството между половете и приобщаването се основава на следните четири ръководни принципа: Достойнство, Достъп, Участие и Безопасност (DAPS), които са крайъгълният камък, около който са формулирани Минималните стандарти на МФЧК/ЧП за закрила, равенство между половете и приобщаване при извънредни ситуации.

Закрилата, равенството между половете и приобщаването включват редица специализирани дейности, които могат да се предоставят само от лица със съответното обучение и професионални умения, вкл. приобщаване на хората с увреждания, приобщаване на сексуалните и половите малцинства, равенство между половете, борба с расизма, закрила на детето, предотвратяване и борба със сексуалното насилие и насилието, основано на пола, превенция на сексуалната експлоатация и злоупотреба и трафика на хора.

За описание на дейността Ангажиране на общността и отчетност, вж. стр. 11



Взаимодействието между ангажирането на общността и отчетността с дейностите по закрила, равенство между половете и приобщаване

По какъв начин дейностите по ангажиране на общността и отчетност могат да спомогнат за закрилата, равенството между половете и приобщаването?

- Когато извършвате анализ на равенството между половете и многообразието, включете въпроси, които да помогнат да разберете кои са предпочитаните канали и източници на информация, ползващи се с доверието на различните полове и възрастови групи в общността, в това число как хората от различните групи биха се чувствали най-удобно да споделят обратна връзка и оплаквания
- С насоки и практически материали за прилагане на участнически подходи в планирането и управлението на проекти, за да се гарантира активното и значимо участие на общностите в разработването, изпълнението и насочването на програмите и дейностите, свързани със закрила, равенство между половете и приобщаване
- С насоки и пособия за практическа работа с обществените съвети и хората, изпълняващи програмите, за да се гарантира, че те изпълняват своята роля
- С практически инструменти и подкрепа за създаване на механизми за обратна връзка от общността относно дейностите по закрила, равенство между половете и приобщаване, както и за събиране на обратна връзка, съдържаща чувствителна информация
- С обучение за служителите и доброволците, отговарящи за дейностите по “Закрила, равенство между половете и приобщаване”, на подходите за ангажиране на общността и отчетност
- С насоки и инструменти за мониторинг на удовлетвореността на общността и степента на ангажиране и отчетност в дейностите и програмите за закрила, равенство между половете и приобщаване

Как закрилата, равенството между половете и приобщаването могат да спомогнат за ангажирането на общността и отчетността?

- С практически инструменти и насоки за извършване на анализ на равенството между половете и многообразието (като част от анализа на средата - вж. стр. 46), за да се установи как полът, уврежданията, възрастта, етническият произход, националността или гражданството, езикът, религиозните убеждения, политическите възгледи, социалният произход, сексуалната ориентация, външният вид и цветът на кожата на хората влияят върху трудностите, с които те се сблъскват в усилията си да посрещнат основните си нужди, да получат признание, да бъдат приобщени и защитени от вреда
- С помощ в систематичното събиране на данни, с разбивка по пол, възраст и увреждане
- С насоки и подкрепа при разработването и адаптирането на информацията, за да може тя да достигне по-добре до различни групи, например деца, жени и хора с увреждания
- С насоки как да се работи с общностите безопасно, и без да се причинява вреда, по чувствителни теми, като например сексуално насилие и насилие, основано на пола, ролите, свързани с пола, дискриминацията на маргинализирани групи или закрилата на детето
- С насоки и подкрепа, за да се гарантира, че чувствителна обратна връзка и жалби, свързани с предотвратяване на сексуалната експлоатация и насилие, закрилата на детето и жертвите на насилие, включително сексуално насилие и насилие, основано на пола, както и други подобни въпроси, са обвързани с вътрешен механизъм за закрила и препращане, и се обработват коректно и с фокус върху хората, които са пострадали
- С подкрепа и техники за справяне с предизвикателства, които пречат на активното и безопасно участие на жени, деца, възрастни хора, хора с увреждания и други маргинализирани групи в разработването и насочването на програмите и оперативните дейности. Важно е също така да не допринасяме за задълбочаване на съществуващите неравенства и повишаване на рисковете и нуждата от закрила в общностите чрез подходите, които използваме

● Примери от Движението за взаимодействието между ангажирането на общността и отчетността с дейностите по закрила, равенство между половете и приобщаването

Справяне със сексуалното насилие и насилието над жени в Кокс Базар, Бангладеш

Когато оценка на нуждите установи, че пандемията от COVID-19 е увеличила проблемите, свързани с насилието над жени, детския труд и трафика на хора в бежанските лагери в Кокс Базар, екипът на Червения полумесец на Бангладеш - по ангажиране на общността и отчетността и екипът по закрила, равенство между половете и приобщаване, заработиха заедно, за да подготвят и разпространят информация за превенция на сексуалното насилие, насилието над жени и трафика на хора, както и относно доброто родителство по време на пандемията, информация за предоставяните безплатни услуги в лагера и възможностите за препращане към компетентни институции. Екипът по закрила, равенство между половете и приобщаване провеждаше обучителни сесии в общността, а екипът за ангажиране на общността и отчетността помогна за разпространението на информацията чрез високоговорители, информационни центрове и посещения по домовете.

Подкрепа на екипите за хуманитарно подпомагане за подобряване на ангажирането на общността и отчетността и дейностите по закрила, равенство между половете и приобщаване по време на раздаване на помощи в Мозамбик

В рамките на подпомагането след циклона Идай, щатните служители по ангажиране на общността и отчетност и отговорниците по закрилата, равенството между половете и приобщаването работиха заедно, за да изготвят комбиниран проверовъчен списък за разпределяне на хуманитарната помощ. Този списък помогна на екипа за хуманитарно подпомагане, като предостави обобщена информация (в рамките на една страница) с практическите действия преди, по време и след раздаването на помощи, за да могат да бъдат спазени минималните стандарти на дейностите по ангажиране на общността и отчетността и тези по закрила, равенство между половете и приобщаване.

Помощни инструменти за Закрила, равенство между половете и приобщаване:

- [Кратък обзор на дейностите по Закрила, равенство между половете и приобщаване](#)
- [Минимални стандарти за Закрила, равенство между половете и приобщаване](#)
- [Ресурсен пакет за Закрила, равенство между половете и приобщаване при извънредни ситуации](#)
- [Рамка за приобщаващо разработване и изпълнение на програми](#)



Бангладеш 2020 г. Киоко Миямото, делегат по психосоциална подкрепа на Японския Червен кръст, общува с млади момичета в стая, предназначена за занимания с деца в лагера Хакимпара в Бангладеш. © Виктор Лакен / МФЧК/ЧП

Поведенческа промяна, повишаване на информираността и ангажиране на общността

Участническите подходи са важна част от програмите за поведенческа промяна в здравната сфера, насърчаването на хигиената и намаляването на риска при бедствия, като напр. „Базирана на доказателства здравна и първа помощ в общността“, „Епидемичен контрол за доброволци“, „8 практически стъпки за насърчаване на хигиената“ и „Интелигентно климатично програмиране и действие“, както в операции по подпомагане при здравни кризи. При все това, всички програми и оперативни дейности на Червения кръст и Червения полумесец трябва да включват поне минимума дейности за ефективно ангажиране на общностите и отчетност, описани в Модул 4 (вж. стр. 38) и Модул 5 (вж. стр. 74). Тези дейности могат да се използват за напомняне или във вида на проверовъчен списък, по който да се отмята извършеното и да се установят евентуални пропуски или сфери, в които ангажирането на общността може да бъде подобро. В този модул са описани някои от най-често срещаните начини за прилагане на практическите инструменти и подходи за ангажиране на общността, с цел да се подобри качеството, въздействието и устойчивостта на програмите за поведенческа промяна и подпомагането при епидемии, като се използват поуки от дейността на цялото Международно движение.

Какво наричаме поведенческа промяна?

Поведенческата промяна, която търсим в поведението, има за цел да подобри ситуацията, като помогне на членовете на общността да възприемат по-безопасно и здравословно поведение. Например, като се даде възможност на хората да получат здрави противокомарни мрежи за легла или могат да измият ръцете си във когато е необходимо. Поведенческата промяна обаче не е еднократно действие: това е процес, който преминава през няколко етапа. Етапите започват от разбиране на проблема (1 = знание), положително отношение към промяната на поведението с цел справяне с проблема (2 = одобрение), намерение за промяна на поведението (3 = намерение), превръщането на новото поведение в навик (4 = практика) и завършват с популяризиране на това поведение сред другите (5 = застъпничество). За повече информация по темата, вижте [Насоките на МФЧК/ЧП за поведенческа промяна](#).

Какво наричаме комуникация на риска и ангажиране на общността?

Комуникацията на риска и ангажирането на общността (RCCE) е ключов компонент от цялостното здравно подпомагане при епидемия и има отношение към процесите и подходите за системно включване и комуникация с хората и общностите, за насърчаване на здравословно поведение и предотвратяване на разпространението на инфекциозни болести по време на епидемия. Това включва:

- Създаване на механизми за систематична обратна връзка от общностите, за да се разберат по-добре вярванията, страховете, слуховете, въпросите и предложенията, които се разпространяват в общностите относно болестта и да се използват за въвеждане на коригиращи мерки
- Споделяне на навременна и точна информация за епидемията по най-достоверните канали, за да се помогне на хората да възприемат поведение, което намалява разпространението на инфекцията, както и за да се намалят страхът, стигмата и паниката, чрез справяне със слуховете и дезинформацията
- Набелязване и подкрепа на направлявани от общността решения за предотвратяване на разпространението на инфекцията и овладяване на епидемията, тъй като именно действията на хората в общността могат да спрат, или обратното – да продължат епидемията

Комуникацията за риска и ангажирането на общността помагат да се изгражда доверие към хуманитарните работници - особено важно по време на епидемия, когато страхът, дезинформацията и слуховете пречат на хората да преценят коя информация е надеждна и заслужава доверие. Това може да ги накара да вземат мерки за превенция, които не са ефективни и увеличават риска от заразяване. Известно е, че общностите, които не разбират или не приемат здравните интервенции или ги възприемат като заплаха, могат да стигнат и до насилие, както се случи по време на епидемията от ебола в Демократична република Конго. Липсата на доверие ограничава участието на общността и увеличава вероятността хората да не помагат за предотвратяване на разпространението на инфекцията, като например, бързо съобщаване и изолиране на заразените.

ЗАЩО АНГАЖИРАНЕТО НА ОБЩНОСТТА Е ВАЖНА ЧАСТ ОТ ПРОМЯНАТА НА ПОВЕДЕНИЕТО И КОМУНИКАЦИЯТА НА РИСКА

1. Не можем да променим поведението на хората вместо тях

Те трябва да бъдат активно ангажирани, да разбират и да подкрепят процеса.

2. Промяната на поведението е сложна

Много рядко е достатъчно само да кажеш на някого „направи това“ и той да го направи.

3. Общността знае най-добре

Общностите знаят по-добре от всеки друг какво е нужно, за да се насърчат успешно по-безопасните и здравословни навици и какво може да им попречи.

4. Доверието е ключовата съставка

Ако общностите не ни вярват, те няма да ни слушат, няма да помагат в програмите, нито ще изпълняват мерките, необходими за овладяване на епидемията, а могат дори да реагират с враждебност и агресия.

5. Трябва да се вслушваме и да действаме

Обратната връзка е от критично значение, за да можем да разберем възприятията в общността и да адаптираме програмите и операциите си за подпомагане, така че те да продължат да са актуални и ефективни.



Тайланд 2019 г. В рамките на училищен проект за намаляване на риска от бедствия, представители на Дирекцията за хуманитарно подпомагане и обществено здраве на Тайландския Червен кръст провеждат обучение по първа помощ за ученици.
© ТЧК

Как ангажирането на общността може да е в помощ на програмите за поведенческа промяна и комуникация на риска

1. За да придобиете по-задълбочена представа за общността, а не само за конкретни практики и поведение

Включете въпроси от практическия инструмент за оценка на ангажирането на общността и отчетността в оценките на програми за промяна в поведението и операции за подпомагане при епидемии. Това например, могат да са въпроси, с които да установите на кои източници на информация се доверяват и използват различните групи, как би им било най-удобно да дават обратна връзка, какво е отношението им към Червения кръст и Червения полумесец или каква е степента на социално сближаване между различните групи.

- Вж. стр. 40 за насоки относно извършването на оценки и анализ на средата
- Използвайте Инструмент 13: Инструмент за ангажиране на общността и отчетност при провеждането на оценки, както и Инструмент 16: Наръчник за провеждане на фокус групи

2. За да информирате хората и за целите на програмата – а не само за поведението или рисковете

Информирането за организацията и за целта на програмата или оказваната помощ е ключов стълб на отчетността и подобрява доверието между организацията и общностите, на които помагаме. Традиционно, Националните дружества комуникират много добре по въпроси, свързани със здравето, хигиената и намаляването на риска при бедствия, но понякога забравят да обяснят за самото Национално дружество, какви са целите и сроковете на програмата или операцията, както и относно евентуални забавяния, проблеми или очаквани промени.

- За повече информация относно прозрачната комуникация вж. стр. 61 и 93
- Използвайте Инструмент 17: Инструмент за срещи на общността и Инструмент 19: Матрица на комуникационните методи

3. За да подобрите участието на общността и в подкрепа на решенията, водени от общността

Програмите за поведенческа промяна до голяма степен се базират на участнически подход. Въпреки това, някои от практическите инструменти и проверовъчните списъци от настоящото ръководство могат да помогнат за подобряване на общественото участие през целия програмен цикъл. Например, с насоките за създаване на балансиран и представителни обществени съвети, за съгласуването с общността на критериите за подбор и определянето на целевите групи, както и за гарантиране на участието на общността в изпълнението на програмата. При епидемия е изключително важно да се работи с общностите, за да се намерят местни, практични решения за предотвратяване на разпространението на инфекцията. Членовете на общността разбират специфичните предизвикателства, пред които е изправена тяхната общност и как биха могли да се адаптират мерките за опазване на общественото здраве, като например физическата дистанция, системите за епидемичен надзор – като проследяване на контактните лица и изолация, за да работят добре в местните условия.

- Вж. стр. 42 за насоки относно участието при оценките на нуждите
- Виж стр. 52 за насоки относно участието при планирането и разработването на проекти
- Вижте стр. 89 за насоки относно участието при обсъждането и определянето на критериите за подбор
- Вж. стр. 64 за насоки относно участието по време на изпълнението на програмите и мониторинга
- Виж стр. 69 за насоки относно участието при оценките на ефективността
- Използвайте Инструмент 16: Наръчник за провеждане на фокус групи, Инструмент 17: Инструмент за срещи на общността и Инструмент 18: Участнически подходи при определянето на критериите за подбор

- Вижте: [Ръководството за разработване на решения за справяне с COVID-19, водени от общността](#)
- Вижте: [Ръководството за насърчаване на участието на децата при подпомагането във връзка с COVID-19.](#)

4. Създаване на механизми за обратна връзка от общността

Проактивните механизми за обратна връзка помагат на програмите за поведенческа промяна и подпомагане при епидемии да проследяват убежденията, страховете, слуховете, въпросите и предложенията на общността, както относно самия проблем, така и по отношение на организацията. Изслушването и предприемането на действия в резултат на обратната връзка от общността изгражда доверие в операцията за подпомагане и помага за увеличаване на въздействието ѝ, тъй като информацията и посланията, споделяни с общностите, могат да бъдат редовно актуализирани, за да отговорят на новопоявили се опасения, възприятия и слухове, циркулиращи в общността. Това включва подпомагане на доброволците при провеждането на по-пълноценни дискусии с членовете на общността и дава възможност информацията да бъде пригодена към специфичните нужди или опасения на различните групи. Механизмите за обратна връзка от общността могат да помогнат и за установяване на проблеми с предоставено оборудване, например полеви тоалетни, съоръжения за миене на ръцете или лечебни пунктове, които биха могли да попречат на хората да проявяват по-безопасно и здравословно поведение.

- Вижте стр. 103 за насоки относно създаването на механизъм за обратна връзка
- Използвайте Инструмент 15: Пакет от материали за обратна връзка
- Вижте [ресурсния пакет за обратна връзка от общността в контекста на COVID-19](#)

5. Усилване на социалната мобилизация чрез средствата за масова информация и цифрова комуникация

Средствата за масова комуникация - радио, телевизия и социални медии, могат да помогнат за разширяване на обхвата на традиционните методи на социална мобилизация лице в лице, тъй като достигат до голям брой хора за кратко време. Примери за това са радио предавания с гост-експерти, по време на които слушателите могат да се обадят с въпроси, пътуващи кино прожекции на късометражни филми, групи в WhatsApp с експерти, които отговарят на въпроси или използването на социални мрежи като Facebook или Twitter за провеждане на кампании. Използвайте Инструмент 19: Матрица на комуникационните методи

- Вижте [обучителните пакети за използване на радио, пътуващо кино и социални мрежи на интернет страницата на Центъра за ангажиране на общността](#)
- Вижте [Ръководството за подпомагане при COVID-19 относно използването на социалните мрежи за повишаване на информираността](#)

6. Обучение на щатните служители и доброволците по ангажиране на общността и отчетност

Всички служители и доброволци трябва да имат необходимото разбиране, знания и капацитет, за да се ангажират пълноценно в програмите и оперативните дейности. Ресурсните пакети за ангажиране на общността могат да предоставят полезни обучителни модули или дейности, които биха могли да се използват като допълнение към обучителните пакети към програмите в здравната сфера, за насърчаване на хигиената, подготовка и помощ при бедствия. Например, двудневното обучение за ангажиране на общността на областно ниво съдържа модули за открита и честна комуникация, участнически подходи и механизми за обратна връзка. В рамките на подпомагането във връзка с COVID-19 в Африка, здравните екипи и екипите за ангажиране на общността и отчетността разработиха съвместен обучителен пакет „Епидемичен контрол за доброволци“ (ECV) и „Повишаване на информираността и ангажиране на общността“ (RCCE), по който беше проведено обучение на смесена група от щатни служители, отговарящи за здравна просвета, ангажиране на общността и отчетността, насърчаване на хигиената и мениджмънт на бедствия.

- Посетете интернет страницата на Центъра за ангажиране на общността, за да се запознаете с комплекта обучителни пакети за ангажиране и отчетност пред общността, предназначен за доброволци, областни организации и ръководители на програми
- Изтеглете обучителния пакет за повишаване на информираността и ангажиране на общността, и епидемичен контрол за доброволци в контекста на COVID-19

ЧЕСТО СРЕЩАНИ ГРЕШКИ ИЛИ ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА?

- Специалистите по ангажиране на общността и отчетност не трябва да са водещи в изготвянето на специализирани информационно - комуникационни материали - те трябва да бъдат разработени от съответните технически експерти в здравната сфера, насърчаване на хигиената и мениджмънт на бедствията
- Твърде голям акцент върху еднопосочните послания, като метод за поведенческа промяна
- Обратната връзка от общността се използва само за промяна в това, което казваме (нашите послания), но не и на това, което вършим (промяна в програмните дейности)
- Липса на координация на дейностите за ангажиране на общността, социална мобилизация, здравна просвета, насърчаване на хигиената и комуникация за риска, водещо до дублиране на дейности, пропиляване на ресурси и объркване в общностите. Това неминуемо предизвиква объркване и сред доброволците, тъй като много често едни и същи доброволци изпълняват всички гореспоменати дейности
- При неяснота за това кой трябва да изпълнява водещата роля в осъществяване на конкретна програма или операция за незабавно подпомагане. Тъй като обаче обикновено има достатъчно работа за всички, проблемът може да бъде разрешен чрез добра координация между секторите на дейност и екипите по тях, като се разработят общи работни планове
- При опити да се “преоткрие колелото”, макар че вече има изобилие от качествени обучителни материали - вижте списъка по-долу за връзки към полезни ресурси за дейности по поведенческа промяна и комуникация за риска при дейности в здравната сфера, за насърчаване на хигиената и за намаляване на риска при бедствия

КАКВО НАРИЧАМЕ „РЕШЕНИЯ, НАПРАВЛЯВАНИ ОТ ОБЩНОСТТА“ И ЗАЩО ТРЯБВА ДА ГИ ОТКРИВАМЕ И ПОДКРЕПЯМЕ?

Натрупаният опит в хуманитарни и здравни кризи, включително пандемията от COVID-19 и епидемиите от ебола в Западна Африка и Демократична Република Конго, ни научи, че конструктивното и пълноценно взаимодействие с местните общности и лидери, които се ползват с доверие, е от съществено значение за адаптирането, приемането, разбирането и успеха на мерките за превенция на заболяванията. Напротив, неприложимите или принудителни мерки и липсата на диалог с общностите, водят до разочарование, съпротива и неспазване на правилата, а това допринася за разпространение на инфекцията.

Например, когато правителството в Либерия наложи карантина на части от столицата Монровия по време на епидемията от ебола в Западна Африка, то не се консултира с общностите. Хората загубиха достъп до храна, вода или здравни грижи и напуснаха района, и в крайна сметка се наложи карантината да бъде отменена. В други части на страната, лидерите на общностите участваха активно и оказаха съдействие, като въведоха нови подзаконови актове и свикаха консултативни съвети, за да предотвратят разпространението на вируса. Дейностите по превенция включваха забрана за влизане на външни лица в общността, забрана за външни посетители да нощуват в дома на човек от общността и задължителен 21-дневен период на изчакване за желаещите да се преместят в общността, за да се гарантира, че не са заразени с ебола. Бяха създадени общностни консултативни съвети, които да предупреждават за случаи на ебола, да гарантират, че на лицата, поставени под карантина и изолация, се осигуряват храна, вода и лекарства, да насочват новите случаи към здравни заведения и да разкриват опити за укриване на болни или в случай на нелегални погребения. Президентът Елън Джонсън Сърлийф стигна до заключението, че налагането на карантина е било погрешно и заяви: "Сега знам, че в подобни случаи, създаването на чувство на принадлежност и отговорност към общността, както и нейното активно участие са много по-ефективни. Мисля, че натрупаният опит няма да бъде забравен."

Примерите за решения, направлявани от общността и подкрепени от Национални дружества на ЧК/ЧП, в операции за подпомагане във връзка с COVID-19 включват финансирането, предоставено от Индонезийския Червен кръст на екипите за действие в общността, за да приложат мерките за опазване на общественото здраве по начин, отговарящ на специфичните нужди на конкретната общност (вж. стр. 96), за да обучават общностите и за да им осигурят материали на място за изграждане на собствени пунктове за миене на ръце, за да обучат търговските сдружения как да правят радиопредавания и да популяризират безопасното поведение, за да помогнат на общностите да изработват сами предпазни маски, за да работят с хората, живеещи в пренаселени райони, като лагери и градски гета, за да намират нестандартни решения за физическо дистанциране и изолиране на болните. За повече информация вижте насоките за решения, водени от общността по отношение на COVID-19, примери и запис от уебинар.



Източен Тимор 2013 г. Доброволецът на Червения кръст Агостоа До Сантос Риберио, посещава жена от своята общност в Битирай, Източен Тимор, за да ѝ обясни колко важно е използването на мрежи против комари. "Когато раздаваме мрежите, учим хората да отстъпват на бременните жени и на децата", обяснява Агусту...© Виктор Лакен / МФЧК/ЧП

Обучителни ресурси и инструменти за ангажиране на общността и поведенческа промяна

Инструмент 21: Обучителни ресурси за повишаване на информираността и промяна в поведението предоставя кратък преглед и препратки към най-полезните и широко приложими ресурси, разработени в рамките на Движението, както за програми, така и за операции за незабавно подпомагане при епидемии като Ебола, COVID-19 и Зика. Този инструмент включва програмни ръководства за поведенческа промяна, примерни планове за поведенческа промяна и комуникация на риска, обучителни пакети, насоки за използване на инструменти като радио и пътуващо кино, ръководства и форми за обратна връзка и за проучване на възприятията, както и насоки за справяне с недоверието или колебанията относно ваксините.



Руанда 2018 г. Доброволци на Червения кръст в Руанда организираха пътуващо кино в Руамагана. Киното повишава информираността на общността за хигиенните навици, превенция на маларията и други здравни въпроси. © Ая Купаринен

Доброволец на всяка улица в Либия води битка против COVID-19

Когато ограниченията поради COVID-19 намалиха достъпа на здравните доброволци на Либийския Червен полумесец до общностите, регионалният клон в Бенгази стартира инициативата “Доброволец на всяка улица”. Подходът имаше за цел да привлече като доброволци членове на местната общност, които от своя страна да мобилизират хората в собствените си квартали. Бяха изготвени ръководство за доброволци и видеоклип с информация за COVID-19, мерките за безопасност, ролята на доброволците и нужните комуникационни умения. Впоследствие беше проведено проучване в социалните мрежи, за да се установи какви са възприятията и познанията за вируса в общността. Събраната информация относно основните вярвания, слухове и пропуски в знанията на общностите беше използвана за разработване на наръчник с често задавани въпроси. Чрез публикации и видеоклипове в социалните мрежи беше стартирана кампания за набиране на доброволци и след подбор бяха избрани 202 доброволци, които да предоставят информация за COVID-19 в своя квартал или да помагат дистанционно с различни задачи, като анализ, превод, проучване и разработване на материали. За новите доброволци беше проведено обучение по общи знания за Движението и те бяха разпределени в един от 18-те общностни екипа в Бенгази, като започнаха посещения от врата на врата в своя квартал. Платформата Telegram се използваше за координация и осигуряване на постоянна подкрепа на доброволческите екипи. Тъй като доброволците бяха познати в общността и се ползваха с доверието на съседите си, те се оказаха много ефективни за справянето със слуховете и дезинформацията и незаменими при достигането до уязвими членове на общността - възрастни хора или хора с ограничен достъп до други източници на информация, като телевизия или интернет. Един от членовете на общността коментира: “В началото имаше твърде много слухове около вируса, което ме караше да се чувствам много объркан, но след посещението на доброволците научих повече за него и се успокоих, че знам как да се предпазя”. Понастоящем този подход се прилага в Либия и Египет и се разглежда като метод, който може да помогне за справяне с други здравни проблеми в общността. [Прочетете пълния доклад по казуса.](#)



Либия 2020 г. Доброволци на Либийския Червен полумесец оказват помощ на мигранти в рамките на операция за подпомагане във връзка с COVID-19. Те провеждат кампании за повишаване на информираността, насочени към вътрешно разселени лица и мигранти, които се намират извън централите за задържане. © Либийски Червен полумесец

Използване на иновативни подходи за поведенческа промяна, комуникация на риска и ангажиране на общността: чатботове, пътуващо кино, мобилно радио и радиопредавания

Националните дружества по света използват множество различни подходи за ангажиране на общностите по теми, свързани с общественото здраве, насърчаване на хигиената и намаляване на риска при бедствия. За да отговори на нуждата от информация за COVID-19 в обществото, Червеният полумесец на Казахстан стартира чатбот услуга, която може автоматично да отговаря на въпросите на хората в социалните мрежи, да ги насочва към услугата, от която се нуждаят, или да препраща коментара им по имейл на Националното дружество. Чатботът беше въведен след проучване, което показва, че социалните мрежи и телевизията се ползват с най-голямо доверие сред източниците на информация в страната. Чатботът вече се използва не само за споделяне на информация за COVID-19, но и във връзка с процедурите за кандидатстване за социално подпомагане и контактна връзка с областните организации. Обратната връзка за това как се използва чатботът помага на Червения полумесец на Казахстан да разбере от каква информация се нуждаят хората най-много. [Прочетете пълния текст на доклада.](#)

В Руанда, Националното дружество използва пътуващо кино и радиопредавания, за да ангажира общностите по теми, свързани с общественото здраве, насърчаване на хигиената, намаляване на риска при бедствия и пандемията от COVID-19. Пътуващите кинопрожекции включват демонстрации, сесии за въпроси и отговори с общността и местни експерти и кратки анимационни филми по различни теми, а мобилното радио излъчва предварително записани предавания чрез високоговорители, монтирани на гърба на мотоциклет, който пътува от село в село. Няколко от регионалните клонове също така излъчват поредица от ежемесечни радиопредавания. Един от хората, присъствал на такава пътуваща кинопрожекция, споделя: “Последния път, когато дойдох на пътуваща кинопрожекция, научих за болестите, причинявани от замърсени водоизточници, как се разпространяват и как да се предпазя. Научих редица неща, които мога да приложа на практика. Например, как да почиствам добре приборите за хранене и да ги оставям да изсъхнат, преди да ги използвам, как да измивам добре храната, преди да я приготвям, научих също колко важно е правилното миене на ръцете. Наученото ме накара да променя поведението си”. [Прочетете целия доклад.](#) Вижте още казуси и модели за [радиопредавания](#) и [пътуващо кино](#) на интернет страницата на Центъра за ангажиране на общността.

Колко важно е първоначалното изграждане на доверие в Индонезия

От 2018 г. насам Индонезийският Червен кръст в “Програмата за готовност за епидемии и пандемии в общността” (СРЗ), подкрепена от МФЧК/ЧП, помага на общностите да бъдат по-подготвени и да предотвратяват разпространението на болести. Тя включва създаването на механизъм за епидемиологичен надзор в общността, с цел ранно откриване и реакция при появата на потенциални огнища на заболяване. Индонезийският Червен кръст оползотвори шестте месеца между стартирането на двата обучителни пакета, които включват модул за ангажиране на общността, за да подобри взаимоотношенията си с местните власти и общностите, да изгради доверие и да проведе здравно-образователни дейности и кампании. Този поетапен подход допринесе за по-плавното въвеждане на епидемиологичния надзор, с по-голяма възприемчивост от страна на общността и с по-добри резултати, тъй като заинтересованите страни бяха въввлечени и ангажирани с програмата, а общностите виждаха ползите и възприемаха доброволците на Червения кръст като ценен източник на здравна информация. В резултат на това, общностите бяха по-мотивирани да информират доброволците при сериозни заболявания, а доброволците се справяха по-добре в уведомяването на местните здравни власти относно сигналите за огнища на епидемии. [Прочетете пълния текст на доклада.](#)

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Обучителен пакет за ангажиране на общността и отчетност (СЕА)

#	ИНСТРУМЕНТ	ЦЕЛ
1	Информация за ръководството относно СЕА	Кратка презентация за ръководството относно ангажирането на общността и отчетност и какви биха били ползите за репутацията на организацията, финансирането, партньорствата, ефективността, качеството и финансовата ѝ устойчивост.
2	Примерен модел на политика за СЕА	Примерен модел, който ще ви помогне да разработите политика за ангажиране на общността и отчетност, с насоки какво трябва да включва всеки раздел и материали, които да ви помогнат да започнете. Политиката за ангажиране на общността и отчетността формулира, поетите от организацията ангажменти и очертава какви са ролите и отговорностите на различните дирекции.
3	Семинар за самооценка и планиране на СЕА	Този инструмент предоставя бележки за учителите, работни листове и презентации за провеждане на еднодневен семинар за самооценка и планиране на ангажирането на общността и отчетност. Семинарът може да бъде добавен към тридневното обучение с цел разработване на ясен план за действие как Националното дружество може да подобри процеса за ангажиране на общността и отчетност на институционално ниво и в рамките на програмите и операциите, които извършва.
4	Примерен модел на стратегия за СЕА	Примерен модел, който ще ви помогне да разработите стратегия за ангажирането на общността и отчетност, с насоки какво трябва да включва всеки раздел и материали, които да ви помогнат да започнете. Стратегията формулира начина, по който организацията ще подобри ангажирането на общността и отчетността през следващите години.
5	Примерен модел на работен план за СЕА	Примерен модел, който ще ви помогне да разработите годишен работен план за ангажирането на общността и отчетност, включително логическа рамка и план на дейностите, с примерни резултати, дейности, индикатори и срокове.
6	Инструмент за бюджетиране на СЕА	Примерен модел на бюджет за ангажиране на общността и отчетност, с насоки какво трябва да включва и как да бъдат калкулирани разходите.
7	Инструмент за мониторинг и оценка за СЕА	Всеобхватен практически инструмент за мониторинг и оценка, който включва индикатори, въпроси, методи за проверка и предложени цели за мониторинг на ангажирането на общността и отчетност на институционално ниво и в рамките на програмите и операциите за незабавно подпомагане. Всеки раздел включва водещи индикатори, а в случай на нужда, и по-широк набор от варианти. Има също така и раздел с индикатори за МФЧК/ЧП, МКЧК и партньорски Национални дружества за мониторинг на степента на ангажиране на общността в рамките на собствените им организации, както и относно качеството на предоставяната от тях подкрепа на Националните дружества в тази сфера, както и глобални индикатори за измерване на напредъка спрямо Минималните ангажменти на Международното движение за ангажирането на общността и отчетност. Включен е също и раздел с въпроси и варианти на отговори за базови проучвания и оценки.
8	Длъжностни характеристики СЕА	Включва примери за отговорности, специфични за позицията "Ангажиране на общността и отчетност", които могат да бъдат добавени към длъжностните характеристики, както и примерни длъжностни характеристики, с конкретни компетентности в тази сфера.
9	Първоначален инструктаж за нови служители и доброволци СЕА	Примерен модел на инструктаж, който може да бъде предоставян на новите служители, който описва какво представлява ангажирането на общността и отчетност, минималните ангажменти и дейности, дейностите и контактните лица по темата в страната или областта и къде хората могат да получат повече информация и полезни ресурси.
10	Инструктаж върху Етичния кодекс	Инструктаж за новите служители и доброволци върху Етичния кодекс и какво отношение има той към тяхното поведение в общностите, включително преглед на политиките за закрила, като предотвратяване на сексуалната експлоатация и насилие, закрила на детето и др.

#	ИНСТРУМЕНТ	ЦЕЛ
11	Проверовъчен списък за планиране на СЕА	Опростен Проверовъчен списък, който ръководителите на програми, направления и дирекции, служителите в сферата на планирането, мониторинга, оценката и отчитането могат да използват, за да оценят дали даден програмен план включва ангажиране на общността и отчетност в достатъчна степен.
12	Примерен модел на казуси за СЕА	Примерен модел и насоки за написване на описание на казус за ангажирането на общността и отчетност, с цел документиране на приложените подходи или дейности, тяхното въздействие и научените уроци.
13	Инструмент за СЕА при провеждането на оценки	Кратко описание на типа информация относно ангажиране на общността и отчетност, която трябва да бъде събрана по време на оценката на нуждите, включително методи за събирането ѝ, приоритетни въпроси, които да бъдат включени в проучванията, съвети относно събирането на данни и източниците на вторични данни. Инструментът също така очертава кои данни да бъдат събирани по време на всеки етап на незабавно подпомагане при извънредни ситуации и съдържа насоки как да бъдат анализирани данните за ангажирането на общността, като се използва аналитичната рамката на МФЧК/ЧП.
14	Списък с въпроси и отговори за доброволците	Опростен списък с често задавани въпроси и техните отговори, който да се предостави на доброволците, за да им помогне да отговорят коректно на въпросите, задавани от членовете на общността.
15	Пакет материали за обратна връзка	Предоставя насоки и практически инструменти, необходими за систематичното използване на обратната връзка от общността за подобряване на програмите, операциите и работата като цяло. Пакетът включва първите стъпки за създаване на опростен механизъм за обратна връзка, както и насоки за провеждане на проучвания за възприятията на общността, как да се обработва и анализира стойностната обратна връзка, съдържаща чувствителна информация и как да се гарантира, че процесът протича отговорно.
16	Наръчник за провеждане на фокус групи	Насоки за провеждане на ефективни обсъждания във фокус групи, включително организирането им, ролите и отговорностите, както и въпроси, които да помагат при планирането и мониторинга на подходите за ангажиране на общността.
17	Инструмент за срещи на общността	Насоки за провеждане на ефективни срещи на общността, в това число - организиране, документиране на въпросите и обратната връзка, както и потенциални трудности и начини за тяхното преодоляване.
18	Участнически подходи към критериите за подбор	Практически насоки за използване на различни участнически подходи и техники при съгласуването на критериите за подбор с общността и определяне кой следва да получи подкрепа, вкл. съображения за ненанасяне на вреда.
19	Матрица на комуникационните методи	Очертава предимствата и недостатъците на различните комуникационни канали, включително кои от тях са най-подходящи за конкретен вид дейности и включва съвети как да бъдат използвани.
20	Насоки за изходна стратегия	Насоки за ангажиране на общностите в планирането на приключването на програмите, вкл. гарантиране, че са добре информирани, могат да участват във вземането на решения за това, което предстои и имат възможност да предоставят обратна връзка или да задават въпроси.
21	Образователни ресурси за повишаване на информираността и промяна в поведението	Предоставят кратък преглед и линкове към ресурси за промяна на поведението и повишаване на информираността, създадени в рамките на Движението за програми и операции за подпомагане при епидемии като Ебола, COVID-19 и Зика. Това включва ръководства по програми за поведенческа промяна, примерни планове за повишаване на информираността и промяна в поведението, обучителни пакети, насоки за използване на инструменти като радио и пътуващо кино, ръководства и примерни модели за обратната връзка и проучване на възприятията, както и насоки по въпроси като справяне с недоверието или колебанието относно ваксините.

#	ИНСТРУМЕНТ	ЦЕЛ
22	Разработване на план за СЕА и отчетност при извънредни ситуации	Насоки и примерен модел за изготвяне на стратегия и работен план за ангажиране на общността и отчетност при операции за незабавно подпомагане. Данните от този план могат да бъдат включени в цялостния план за реакция при бедствия и кризи.
23	Стандартни оперативни процедури за СЕА при кризисни операции	Преглед на основните задачи и отговорности на служителите, отговарящи за ангажирането на общността и делегатите, работещи за операции по подпомагане при извънредни ситуации, вкл. времева рамка на дейностите и отговорните лица.
24	Проверовъчен списък за ангажиране на общността и отчетност за отделните направления и длъжности	Насоки за практически действия, които щатните служители от различни направления трябва да предприемат, за да се осигури добро ниво на ангажиране на общността през различните етапи на подпомагане при извънредни ситуации. Тези проверовъчни списъци помагат да се установят евентуални пропуски или сфери, в които ангажирането на общността може да се подобри.
25	Инструктаж за СЕА при извънредни ситуации	Инструктаж относно ангажирането на общността и отчетност за щатните служители, които участват в операции по незабавно подпомагане при извънредни ситуации, вкл. защо е необходимо да ангажираме общностите по време на извънредни ситуации и каква е ролята и отговорността на всички служители за подобряване процеса.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Обучения за ангажиране на общността и отчетност

Всички обучителни материали могат да бъдат изтеглени от www.communityengagementhub.org

ОБУЧИТЕЛЕН КУРС	ЦЕЛ	ЦЕЛЕВА АУДИТОРИЯ	ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ НА ОБУЧЕНИЕТО	НАЛИЧНИ РЕСУРСИ
Тридневна обучителна програма за ангажиране на общността и отчетност	За Националните дружества, МФЧК/ЧП, МКЧК и за щатни служители на партньорски Национални дружества, които искат да подобрят начина на ангажирането на общността в своите програми, оперативни и организационни дейности. Съдържание: Цел и ползи от ангажирането на общността и отчетност Как да се интегрира ангажирането на общността в целия програмен цикъл Ангажиране на общността и отчетност при операциите за подпомагане в извънредни ситуации Институционализиране на ангажирането на общността и отчетност	Отговорните за планирането и управлението на програми и операции за подпомагане. Например, ръководството на организацията, ръководителите на направления, ръководителите на програми, ръководителите, отговарящи за мениджмънт на бедствията, “Планиране, мониторинг, оценка и отчитане”, “Закрила, равенство между половете и приобщаване”, ръководителите “Организационно развитие”, директорите на областни организации.	Три дни. Има възможност ръководството да се присъедини към първата полудневна сесия за въведение към ангажирането на общността и отчетност. Може да се добави четвърти ден за провеждане на семинар за самооценка и планиране.	<u>Тридневен обучителен пакет на английски, френски и арабски език.</u> Включва ръководство за учителите, PowerPoint презентации с помощни записки за водещия; групови упражнения; бележки за учителите; набор от казуси. Ангажиране на общността и отчетност Инструмент 3: Семинар за самооценка и планиране, включва бележки за учителите, работни листове и слайдове на PowerPoint за провеждане на едномесечен семинар за самооценка и планиране на ангажирането на общността и отчетност.

ОБУЧИТЕЛЕН КУРС	ЦЕЛ	ЦЕЛЕВА АУДИТОРИЯ	ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ НА ОБУЧЕНИЕТО	НАЛИЧНИ РЕСУРСИ
Обучение за ангажиране на общността за щатни служители и доброволци от областните организации	Да помогне на щатните служители и доброволците на областните организации да подобрят степента на ангажиране на общността в тяхната работа. Съдържание: Какво представлява ангажирането на общността и защо е важно? Комуникация с общностите Участие на общността Обратна връзка и оплаквания от общността	Щатни служители и доброволци от областните организации, програмни асистенти. Всеки, който участва в изпълнението на програми и операции по подпомагане, но не ги планира или ръководи.	Два дни	Обучение на <u>областно ниво за ангажиране на общността и отчетност, налично на английски, френски и арабски език.</u>
Обучение за ангажиране на общността и отчетност при извънредни ситуации	Обхваща основните теми, с които всички направления трябва да са запознати, за да бъде постигнато добро ниво на ангажиране на общността и отчетност в рамките на операциите за подпомагане при извънредни ситуации. Съдържание: Подходи за ангажиране на общността и как те подпомагат и допринасят за операциите по подпомагане Базисни дейности за интегриране на ангажирането на общността и отчетност в операциите по подпомагане на всяко направление Налични ресурси и подкрепа за подпомагане на ангажиране на общността и отчетност при извънредни ситуации	Всички направления, участващи в планирането и провеждането на операции за подпомагане при извънредни ситуации. Например, здравни дейности, мениджмънт на бедствията, насърчаване на хигиената, подслон и закрила, хуманитарно подпомагане, сигурност и препитание, парично подпомагане, "Мониторинг, оценка, отчетност", директори на областни организации.	Един ден или вариант с продължителност от 3 часа	<u>Еднодневни и тричасови обучителни пакети, налични на френски и английски език. Включва презентации на PowerPoint с помощни бележки за водещия; групови упражнения; бележки за обучителите; набор от казуси.</u>
Едночасово въведение в ангажирането на общността и отчетност	Въведение в ангажирането на общността и отчетност, как допринася за качеството на програмите, както и базисни дейности за интегрирането му в нашата работа.	Сесия за повишаване на информираността, насочена към щатните служители и по-опитните доброволци.	Един час	<u>Презентация на английски, френски и арабски език с бележки за водещия.</u>

ОБУЧИТЕЛЕН КУРС	ЦЕЛ	ЦЕЛЕВА АУДИТОРИЯ	ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ НА ОБУЧЕНИЕТО	НАЛИЧНИ РЕСУРСИ
Информационна сесия за ангажиране на общността и отчетност за ръководството на организацията	Кратка презентация на RPT за ръководството на организацията, която обяснява какво представлява ангажиране на общността и отчетност и какви са потенциалните ползи за репутацията на организацията, финансирането и партньорствата, ефективността, качеството и финансовата ѝ устойчивост.	Висшето ръководство в рамките на Движението, включително генерални секретари, директори, директори на направления и отдели, както и членове на управителните органи.	30-60 минути Допълнителни слайдове, които могат да бъдат включени в зависимост от наличното време	Инструмент 1: <u>Информационна сесия за ръководството</u> за ангажиране на общността и отчетността включва презентация с бележки за водещия и насоки за подготовката и провеждането ѝ.
Еднодневно обучение по комуникационни умения и обратна връзка	Подпомагане на доброволците да подобрят комуникационните си умения и да се справят с трудни въпроси или ситуации в общността. Съдържание: Защо е важно ефективно да ангажираме общностите Фундаменталните принципи на движението и как да ги прилагаме в работата си с общностите Комуникационни умения Отговор на обратната връзка от общността	Доброволци, работещи с общностите	Един ден	<u>Обучителен пакет със слайдове на PowerPoint, игри</u> и бележки за обучителите на английски, френски и испански език.

ОБУЧИТЕЛЕН КУРС	ЦЕЛ	ЦЕЛЕВА АУДИТОРИЯ	ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ НА ОБУЧЕНИЕТО	НАЛИЧНИ РЕСУРСИ
Обучение за ангажиране на общността и отчетност при бедствия и кризи	Курсът обучава и подготвя потенциалните делегати, отговарящи за ангажиране на общността и отчетност, за участие в спешни операции за подпомагане. Курсът обхваща процедурите на МФЧК/ЧП за реакция при бедствия и кризи и как ангажирането на общността и отчетността да бъде интегрирано в оценките на нуждите и планирането при извънредни ситуации, както и какви са основните специализирани умения за ангажиране на общността и отчетност, като прозрачна комуникация, участнически подходи, механизми за обратна връзка и повишаване на информираността. Обхванати са и междусекторни въпроси, като закрила, равенство между половете и приобщаване, и повишаване на капацитета на доброволците.	Щатни служители на Червения кръст и Червения полумесец с опит в ангажирането на общността в контекста на извънредни ситуации.	Осем дни, изнесено обучение	Това обучение се провежда в световен мащаб от екипа за ангажиране на общността и отчетност. За повече информация можете да се свържете на: CEA.Geneva@ifrc.org
Обучение за организиране на пътуващо кино	Обучава участниците как да планират и провеждат пътуващи кинопрожекции с цел повишаване на информираността и ангажиране на общността, или за социална и поведенческа промяна.	Щатни служители и доброволци на Националните дружества на национално и областно ниво. Лица, участващи в изпълнението на програми в сферата на здравеопазването, насърчаване на хигиената и намаляване на риска от бедствия.	Четири дни	Обучителен пакет със слайдове на PowerPoint и упражнения на английски и френски език. Включва демонстрационен модел на пътуващо кино .
Обучение за провеждане на интерактивно радио предаване	Обучава участниците как да планират и водят радио предаване, да споделят информация с общностите по широк кръг от теми и да получават обаядания и съобщения от слушателите.	Щатни служители и доброволци на Националните дружества на национално и областно ниво. Лица, участващи в изпълнението на програми в сферата на здравеопазването, насърчаване на хигиената и намаляване на риска при бедствия.	Четири дни	Обучителен пакет със слайдове на PowerPoint и упражнения на английски и френски език. Включва демонстрация на радио предаване на живо .

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Из “Ангажиментите на Международното движение за ангажиране на общностите и отчетност”

• **Отговорност** - Отговорността се отнася до взаимното задължение на всички компоненти на Движението да използват влиянието и ресурсите си по етичен и отговорен начин. Тя изисква от тях да поставят интересите на хората и общностите, на които помагат, в центъра на процеса на вземане на решения. Това гарантира, че хуманитарните дейности ще имат възможно най-голяма полза за общностите, като същевременно защитават и уважават човешките им права и достойнство и повишават устойчивостта и способността им да се справят в кризисни ситуации, когато сме най-уязвими. Това включва правото на хората на равен достъп до подпомагане, съответстващо на нуждите, приоритетите и предпочитанията им, правото да бъдат информирани, да предоставят обратна връзка и да участват в процеса на вземане на решенията, които имат пряко отношение към тях.

Отговорността включва и задължението да се гарантира, че щатните служители и доброволците на Движението спазват всички правни и етични норми. Те са длъжни да защитават и уважават неприкосновеността и достойнството на хората, на които се стремим да помагаме, да предотвратяват сексуалната експлоатация и насилието, корупцията и злоупотребата с ресурси, както и да предприемат навременни и адекватни действия в ситуации, които биха могли да компрометират принципната и етична хуманитарна дейност.

• **Ангажиране на общността** – *Ангажирането на общността* се отнася до подхода за съвместна работа с хората и общностите. То гарантира, че действията на Червения кръст и Червения полумесец са ефективни, приобщаващи, устойчиви и отговорни. Ангажирането на общността позволява на Движението да подкрепя и да дава възможност на хората и общностите да са двигатели на положителни и устойчиви промени в собствения си живот, създадени по собствени правила. Ангажирането на общността включва процесите на системно участие, вслушване и комуникация с хората и общностите. То позволява на Движението:

- да разбира по-добре различните нужди, уязвимостта и способности на хората, които подкрепя
- да събира, да отговаря и да предприема действия на базата на обратната връзка и информацията за приоритети и предпочитания на общностите
- да им предоставя сигурни и справедливи възможности за активно участие във вземането на решенията, които имат пряко отношение към тях.

Процесът включва също и отговорността да информираме хората и общностите по прозрачен, уместен и достъпен начин относно принципите и ценностите на Движението, целите и задачите на неговата дейност и застъпничество, за това какво хората и общностите могат да очакват от нас и как биха могли да участват и да допринасят за вземането на решенията и разрешаването на въпросите, които имат пряко отношения към тях.

• **Закрила** – Понятието закрила включва: всички дейности, които целят да гарантират пълно зачитане на правата на всеки човек в съответствие с духа на съответните правни норми, напр. в сферата на правата на човека, международното хуманитарно право и бежанското право. Организациите за защита на правата на човека и хуманитарните организации трябва да извършват тези дейности по безпристрастен начин (а не въз основа на раса, национален или етнически произход, език или пол).

ПОЛЕЗНИ ВРЪЗКИ

- 1 <https://communityengagementhub.org/resource/movement-wide-commitments-for-cea/>
- 2 <https://www.liebertpub.com/doi/pdf/10.1089/hs.2020.0195>
- 3 <https://www.ifrc.org/document/code-conduct-international-red-cross-and-red-crescent-movement-and-ngos-disaster-relief>
- 4 <https://www.ifrc.org/document/principles-rules-humanitarian-assistance>
- 5 <https://communityengagementhub.org/resource/movement-wide-commitments-for-cea/>
- 6 <https://groundtruthsolutions.org/ourwork/cash-barometer/>
- 7 <https://www.alnap.org/help-library/the-state-of-the-humanitarian-system-sohs-2018-full-report>
- 8 <https://sohs.alnap.org/>
- 9 <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/har-2020/>
- 10 <https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>
- 11 <https://interagencystandingcommittee.org/results-group-2-accountability-and-inclusion>
- 12 <https://interagencystandingcommittee.org/grand-bargain>
- 13 <https://communityengagementhub.org/>
- 14 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/>
- 15 <https://communityengagementhub.org/trainings-2/>
- 16 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/M-AtC-A4-EN-LR.pdf>
- 17 https://www.youtube.com/watch?v=5Cct-_z75Jo
- 18 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Case-Study-Institutionalising-CEA-in-HRC.pdf>
- 19 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/LearningReview-CEA_NRCS-FINAL.pdf
- 20 <https://www.ifrc.org/document/minimum-standards-pgi-emergencies>
- 21 https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/Tool1-OPGI_iE_Toolkit_Introduction_LR-web_0.pdf
- 22 <https://communityengagementhub.org/resource/myanmar-red-cross-mrcs-community-engagement-and-accountability-minimum-standards-and-key-actions/>
- 23 https://www.ifrc.org/sites/default/files/IFRC_BurialGuide_web.pdf
- 24 <https://shop.icrc.org/restoring-family-links-strategy-for-the-international-red-cross-and-red-crescent-movement-2020-2025-including-legal-references-pdf-en.html>
- 25 <https://communityengagementhub.org/cea-africa-strategy/>
- 26 <https://communityengagementhub.org/resource/perceptions-of-a-pandemic-africa-red-cross-red-crescent-volunteer-perceptions/>
- 27 <https://www.icrc.org/en/data-protection-humanitarian-action-handbook>
- 28 <https://www.ifrc.org/document/ifrc-framework-evaluation>
- 29 <https://www.ifrc.org/document/projectprogramme-monitoring-and-evaluation-guide>
- 30 https://www.ifrc.org/sites/default/files/PSEA_operational_manual_v4.pdf

- 31 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/bite-sized-training-packages/>
- 32 <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-emergencies-toolkit>
- 33 <https://communityengagementhub.org/resource/garden-to-kitchen-listening-to-communities-a-trinidad-and-tobago-case-study/>
- 34 <https://www.ifrc.org/document/pgi-emergencies-toolkit>
- 35 <https://saferaccess.icrc.org/> и <https://saferaccess.icrc.org/practical-toolbox/>
- 36 <https://www.ifrcvca.org/>
- 37 https://www.cdacollaborative.org/wp-content/uploads/2020/10/2020_CDA_DNH-in-PHE-and-Conflict-pilot-version.pdf
- 38 https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106_CaseStudies_ONLINE.pdf
- 39 <https://www.ifrc.org/document/pgi-emergencies-toolkit>
- 40 <https://fednet.ifrc.org/en/resources/disasters/disaster-and-crisis-mangement/assessment--planning/>
- 41 <https://sites.google.com/view/kap3-turkey/home?authuser=0>
- 42 <https://www.ifrc.org/document/participatory-approach-safe-shelter-awareness-passa-manual>
- 43 <https://ecbhfa.ifrc.org/>
- 44 <https://www.icrc.org/en/document/different-ways-have-different-conversations-different-people>
- 45 https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/63812/WHO_EOS_98.3_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 46 <https://watsanmissionassistant.org/wash-in-schools/>
- 47 <https://sanitationlearninghub.org/resource/handbook-on-community-led-total-sanitation/>
- 48 <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Moving-Towards-Children-as-Partners-in-Child-Protection-in-COVID-19-Guide-From-Participation-to-Partnerships.pdf>
- 49 <https://www.urd.org/en/publication/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers/>
- 50 <https://www.ifrcvca.org/problem-tree>
- 51 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/11/Caso-estudio-Ecuador_EN.pdf
- 52 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Co-Design-of-the-UK-Asylum-Process-Course-Glasgow.pdf>
- 53 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/06/Case-Study-AVAIL-Life-Skills.pdf>
- 54 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Engaging-communities-in-Tanzania_-Case-Study.pdf
- 55 https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106_CaseStudies_ONLINE.pdf
- 56 <https://meet.jit.si/>
- 57 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-branch-level-training-2/>
- 58 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/Advisory-Committees-TRCS.pdf>
- 59 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/IFRC-Tracking-Migrant-Perceptions-Case-Study.pdf>
- 60 <https://communityengagementhub.org/resource/covid-19-community-feedback-kit/>

- 61 <https://communityengagementhub.org/resource/cameroon-red-cross-all-against-covid-19-a-case-study/>
- 62 https://drive.google.com/drive/folders/15aBgMeEaVFjqbBu_8fqXpqCkh8q8LjU
и <https://indaba.dev/>
- 63 <https://www.alnap.org/help-library/participatoryvideo-the-most-significant-change-a-guide-for-facilitators>
<https://www.alnap.org/help-library/the-most-significant-change-msc-technique-a-guide-toits-use>
- 64 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Sharing-Evaluations-Zambia-RC-Case-Study.pdf>
- 65 <https://go.ifrc.org/preparedness>
- 66 <https://www.forecast-based-financing.org/>
- 67 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-one-day-training-package-english/>
- 68 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/CEA-in-CTP_Madagascar-Case-Study_DRC-IFRC-FINAL-1-1.pdf
- 69 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/REGIONAL-INFORMATION-AND-COMMUNICATION-NEEDS-ASSESSMENT.pdf>
- 70 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/MRCS-fighting-corruption-case-study.pdf>
- 71 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/09/Case-Study-The-Dorian-Feedback-Hotline-Bahamas-Red-Cross-3.pdf>
- 72 <https://odihpn.org/magazine/bringing-community-perspectives-decision-making-ebola-response-democratic-republic-congo/>
- 73 <https://www.liebertpub.com/doi/pdf/10.1089/hs.2020.0195>
- 74 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/Ethiopia-CEA-Case-Study-003.pdf>
- 75 <https://www.redcross.org.uk/-/media/documents/about-us/international/evaluation-of-the-drought-cash-transfer-programme-in-kenya.pdf>
- 76 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/AMiRA-Final-Report-feedback-mechanism-ENG.pdf>
- 77 <https://www.ifrc.org/document/minimum-standards-pgi-emergencies>
<https://www.ifrc.org/document/pgi-emergencies-toolkit>
- 78 <https://www.ifrc.org/document/manual-prevention-and-response-sexual-exploitation-and-abuse>
- 79 <https://www.ifrc.org/document/child-safeguarding-policy>
- 80 <https://www.ifrc.org/document/policy-prevention-and-response-sexual-exploitation-and-abuse>,
<https://www.ifrc.org/document/child-safeguarding-policy> https://www.ifrc.org/sites/default/files/Whistleblower-protection-policy_August-2015_EN.pdf https://www.icrc.org/sites/default/files/wysiwyg/code_of_conduct_may_2018.pdf <https://www.icrc.org/en/document/code-conduct-employees-icrc>
- 81 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/BURUNDI-SETTING-UP-COMMUNITY-COMMITTEE-FOR-FEEDBACK-AND-COMPLAINTS-.pdf>
- 82 <https://communityengagementhub.org/resource/mainstreaming-of-accountability-to-communities-an-operational-case-study/>
- 83 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/PMER_CRM-CaseStudy.docx

- 84 https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/09/Li%CC%81nea-WhatsApp-empresarial-COVID-19_EN.pdf
- 85 <https://www.ifrc.org/document/minimum-standards-pgi-emergencies>
- 86 https://ifrcorg.sharepoint.com/:b:/s/IFRCSharing/EfDAw6shNFJFhsrKhg1oOhIBO_GTo01ijuicCdoFgpjbVQ?e=MZzVvp
- 87 <https://ecbhfa.ifrc.org/>
- 88 <https://ifrcgo.org/ecv-toolkit/>
- 89 <https://watsanmissionassistant.org/emergency-hygiene/>
- 90 <https://www.ifrc.org/our-work/disasters-climate-and-crises/climate-smart-disaster-risk-reduction>
- 91 <https://drive.google.com/file/d/1PU0ZjgUx-iTgwI0KOOQfDdaY7MMGOqux/view>
- 92 <https://communityengagementhub.org/resource/community-led-solutions-package-webinar-recordings-and-resources/>
- 93 <https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/12/Moving-Towards-Children-as-Partners-in-Child-Protection-in-COVID-19-Guide-From-Participation-to-Partnerships.pdf>
- 94 <https://communityengagementhub.org/resource/ifrc-covid-19-community-feedback-package/>
- 95 <https://communityengagementhub.org/resources/cea-activities/>
- 96 <https://communityengagementhub.org/resource/tips-for-using-social-media/>
- 97 <https://communityengagementhub.org/resource/updated-epidemic-control-training-package-for-volunteers/>
- 98 <https://communityengagementhub.org/resource/community-led-solutions-package-webinar-recordings-and-resources/>
- 99 <https://communityengagementhub.org/resource/volunteers-in-every-street-a-lybian-red-crescent-and-benghazi-branch-case-study/>
- 100 <https://communityengagementhub.org/resource/chatbots-a-conversation-with-the-community-a-kazakhstan-case-study/>
- 101 <https://communityengagementhub.org/resource/engaging-communities-for-behaviour-change/>
- 102 <https://communityengagementhub.org/resources/cea-activities/radio-programming/>
- 103 <https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/mobile-cinema/>
- 104 <https://www.ifrc.org/document/case-study-community-based-surveillance-indonesia>
- 105 https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106_CaseStudies_ONLINE.pdf

ФУНДАМЕНТАЛНИ ПРИНЦИПИ НА МЕЖДУНАРОДНОТО ДВИЖЕНИЕ НА ЧЕРВЕНИЯ КРЪСТ И ЧЕРВЕНИЯ ПОЛУМЕСЕЦ

ХУМАННОСТ

Червеният кръст, роден от желанието да оказва помощ без дискриминация на ранените по бойните полета, се стреми чрез своите международни и национални форми на проявление да предотвратява и облекчава при всички обстоятелства човешките страдания. Неговата цел е да закриля живота и здравето на човека, както и да изисква уважение към човешката личност. Той способства за установяването на взаимно разбирателство, дружба, сътрудничество и траен мир между всички народи.

БЕЗПРИСТРАСТНОСТ

Червеният кръст не проявява предпочитание по отношение на националност, раса, религия, социално положение или политически убеждения. Неговият стремеж е единствено да подпомага хората в зависимост от степента на страданието им и да осигури предимство на онези, които се намират в най-голяма беда и се нуждаят от най-бърза помощ.

НЕУТРАЛНОСТ

За да запази доверието на всички, Червеният кръст се въздържа да взема участие във враждебни действия и никога не влиза в спорове от политически, расов, религиозен и философски характер.

НЕЗАВИСИМОСТ

Червеният кръст е независим. Националните дружества, помощници на държавната власт в нейната хуманитарна дейност и подчиняващи се на действащите закони в съответните страни, трябва при все това да запазят своята независимост, която им дава възможност да действат винаги в съответствие с принципите на Червения кръст.

ДОБРОВОЛНОСТ

Червеният кръст оказва доброволна и безкористна помощ.

ЕДИНСТВО

Във всяка страна може да съществува само едно дружество на Червения кръст. То трябва да бъде достъпно за всички и да разпростира своята хуманна дейност по цялата територия на страната.

УНИВЕРСАЛНОСТ

Червеният кръст е световно движение, в което всички дружества имат равни права и задължението взаимно да се подпомагат.



Международната федерация на Червения кръст и Червения полумесец (МФЧК/ЧП) е най-голямата хуманитарна мрежа в света, в която **членуват 192 Национални дружества на Червения кръст и Червения полумесец и около 14 милиона доброволци**. Нашите доброволци са на разположение в общностите преди, по време и след криза или бедствие. Ние работим в най-труднодостъпните и сложни условия по целия свят, като спасяваме човешки животи и насърчаваме уважение към човешкото достойнство. Подкрепяме общностите да бъдат по-силни и устойчиви, а хората в тях, да имат възможност да водят безопасен и здравословен живот, да се развиват и преуспяват.