

# PANDUAN PALANG MERAH BULAN SABIT MERAH UNTUK PENGLIBATAN DAN KEBERTANGGUNGJAWAPAN KOMUNITI



© Persekutuan Antarabangsa Persatuan Palang Merah dan Bulan Sabit Merah dan Jawatankuasa Antarabangsa Palang Merah, Geneva, 2021

Mana-mana bahagian penerbitan ini boleh dinamakan, disalin, diterjemahkan ke dalam bahasa lain atau disesuaikan untuk memenuhi keperluan tempatan tanpa kebenaran terlebih dahulu daripada Persekutuan Antarabangsa Persatuan Palang Merah dan Bulan Sabit Merah, dengan asalkan sumbernya dinyatakan dengan jelas.

Foto muka depan: ©IFRC

Hubungi kami:

Permintaan untuk pengeluaran semula perdagangan hendaklah ditujukan kepada Sekretariat IFRC:

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

Alamat pos: P.O. Box 303, 1211 Geneva 19, Switzerland

T +41 (0)22 730 42 22 | F +41 (0)22 730 42 00 | E [secretariat@ifrc.org](mailto:secretariat@ifrc.org) | W [ifrc.org](http://ifrc.org)

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

T + 41 22 734 60 01

# PENGHARGAAN

Penghargaan yang tidak terhingga ditujukan kepada semua kakitangan dan sukarelawan Pergerakan Palang Merah dan Bulan Sabit Merah yang telah bekerja dengan penuh komitmen dan begitu bersemangat untuk menambah baik cara kita melibatkan diri dan bertanggungjawab kepada komuniti di seluruh dunia. Semakan panduan ini hanya boleh dilakukan kerana pembelajaran berharga, amalan terbaik dan inovasi yang telah anda laksanakan dalam program, operasi dan Persatuan Kebangsaan anda. Terima kasih atas kerja keras anda, kami telah bergerak ke hadapan dalam mencabar sistem di tempat kami bekerja dan telah mencipta momentum baharu yang ditunjukkan dalam panduan ini. Tahniah kepada anda semua yang menyakinkan pasukan anda bahawa mekanisme maklum balas adalah diperlukan, yang mempertikaikan belanjawan untuk melatih kakitangan tentang penglibatan komuniti atau menegaskan bahawa pasti ada masa untuk komuniti menjadi sebahagian daripada proses perancangan. Walaupun masih banyak lagi kerja yang perlu dilakukan, Pergerakan memerlukan penglibatan komuniti dan duta kebertanggungjawapan lebih daripada sebelumnya!

Terima kasih khas kepada semua yang meluangkan masa dari hari-hari mereka yang sangat sibuk, di tengah-tengah pandemik global, untuk menyemak pelbagai draf panduan ini. Sumbangan anda yang berharga sangat penting untuk membentuk dan menambah baik kandungan panduan ini.

Pengarang: Sharon Reader. Penyumbang Utama: Alexandra Sicotte-Levesque, Caroline Austin, David Loquercio, Indu Nepal, Eva Erlach, Chely Esguerra, Ombretta Baggio, and Louise Taylor.

# KANDUNGAN

<b>Penghargaan</b>	<b>1</b>
<b>Prakata</b>	<b>4</b>
<b>Cara Menggunakan Panduan Ini</b>	<b>7</b>
<b>Singkatan dan Akronim</b>	<b>8</b>
<hr/>	
<b>MODUL 1</b>	
<b>Pengenalan</b>	<b>11</b>
<hr/>	
Apakah penglibatan dan kepertanggungjawapan komuniti?	11
Mengapa kita perlu melibatkan komuniti?	13
Sejauh manakah organisasi kemanusiaan melibatkan komuniti?	14
Bagaimanakah saya boleh membantu mengukuhkan penglibatan dan kepertanggungjawapan komuniti dalam peranan saya?	16
Kepertanggungjawapan dalam sektor kemanusiaan	19
Sumber penglibatan komuniti dan sokongan kebertanggungjawapan	19
<hr/>	
<b>MODUL 2</b>	
<b>Komitmen Pergerakan Menyeluruh untuk Penglibatan dan Keber tanggungjawapan</b>	<b>21</b>
<hr/>	
<b>MODUL 3</b>	
<b>Menginstitusikan Penglibatan Komuniti dan Keber tanggungjawapan</b>	<b>25</b>
<hr/>	
Apakah itu penginstitusian?	25
Mengapa menginstitusikan penglibatan dan keber tanggungjawapan komuniti?	25
Tindakan dan panduan minimum untuk menginstitusikan penglibatan dan keber tanggungjawapan komuniti	27
Mencipta persekitaran yang membolehkan penglibatan dan keber tanggungjawapan komuniti	37
<hr/>	
<b>MODUL 4</b>	
<b>Penglibatan Komuniti dan Keber tanggungjawapan dalam Program</b>	<b>39</b>
<hr/>	
Penaksiran dan analisis konteks	40
Perancangan dan reka bentuk	50
Pelaksanaan dan pemantauan	61
Penilaian dan pembelajaran	69

**MODUL 5****Penglibatan Masyarakat dan Keber tanggungjawapan dalam Respons Kecemasan 77**

Apakah yang membantu penglibatan komuniti dalam respons kecemasan dan apakah yang menghalangnya?	77
Kesediaan penglibatan komuniti	78
Cara untuk melibatkan komuniti semasa operasi respons kecemasan	79
Pada semua peringkat respons	80
Semasa penilaian kecemasan	82
Semasa perancangan	86
Semasa pelaksanaan	93
Semasa penilaian dan pembelajaran	100

**MODUL 6****Mekanisme Maklum Balas Komuniti****103**

Mengapakah mekanisme maklum balas penting?	104
Jenis-jenis mekanisme maklum balas	105
Langkah-langkah untuk menyediakan mekanisme maklum balas	107

**MODUL 7****Bekerja Dengan Bidang Merentas Silang****115**

Perlindungan, jantina dan inklusi	115
Perubahan tingkah laku dan komunikasi risiko dan penglibatan komuniti	118

**Lampiran 1****126**

Kit alat CEA	126
--------------	-----

**Lampiran 2****128**

Kursus latihan penglibatan komuniti dan keber tanggungjawapan	128
---	-----

**Lampiran 3****131**

Dari pada Komitmen Luas Pergerakan untuk Penglibatan dan Keber tanggungjawapan Komuniti	131
---	-----

**Nota Hujung****132**

# PRAKATA

**“Untuk membina kepercayaan dengan komuniti, kita perlu memahami dan bertindak berdasarkan pengetahuan tempatan dan maklum balas komuniti. Ia tidak boleh menjadi pilihan – kita perlu melakukannya secara sistematis dan berkesan. Sebagai Persekutuan penggerak balas tempatan, kami mempunyai kewajipan unik untuk memastikan penglibatan komuniti adalah teras kepada semua yang kami lakukan.”**

— Jagan Chapagain, Setiausaha Agung, IFRC

**“Komuniti yang terjejas bukan sahaja pakar dalam situasi mereka, mereka juga penggerak balas pertama dan agen perubahan. Mendayakan penyertaan komuniti yang termasuk di semua peringkat bukanlah perkara yang baik untuk dimiliki – ia penting. Ini bermakna meletakkan amalanya yang mampan dan sistematis untuk mencari, mendengar, bertindak dan bertindak balas terhadap seruan dan keperluan komuniti. ICRC komited untuk merealisasikannya.”**

— Robert Mardini, Ketua Pengarah, ICRC

Selamat datang ke edisi kedua Panduan Palang Merah dan Bulan Sabit Merah untuk Penglibatan Komuniti dan Keber tanggungjawapan. Banyak yang telah berubah menjadi lebih baik sejak panduan pertama diterbitkan pada 2016. Komitmen Pergerakan terhadap Penglibatan dan Keber tanggungjawapan Komuniti telah diterima pakai pada Majlis Perwakilan 2019, rangkaian penglibatan komuniti dan pengamal keber tanggungjawapan yang bertenaga telah berkembang dan bertambah maju, dan kami mempunyai lebih banyak bukti berbanding sebelum ini bahawa penglibatan yang lebih kukuh dengan komuniti menambah baik kualiti dan impak kerja kami<sup>1</sup>. Tidak kurangnya, dalam respons kami terhadap COVID-19 dan Ebola, yang mana kepercayaan masyarakat telah menjadi kritis kepada kejayaan semua intervensi kami<sup>2</sup>.

Walaupun begitu, pelbagai halangan dan cabaran masih wujud untuk menginstitusikan pendekatan yang konsisten untuk memastikan kita benar-benar ‘mengutamakan masyarakat’ dengan menyediakan sokongan yang memenuhi keperluan masyarakat, tidak menjaskas kapasiti atau maruah sedia ada, dan membantu mengukuhkan daya tahan jangka panjang.

Matlamat panduan yang disemak ini adalah untuk membantu Pergerakan menangani halangan dan cabaran ini dan memastikan kami sentiasa melibatkan komuniti, pada standard yang tinggi, sepanjang semua aktiviti kami. Perubahan untuk membantu kami mencapai ini termasuk:

- Lebih fokus pada menginstitusikan penglibatan dan keber tanggungjawapan komuniti di peringkat organisasi, sebagai blok pembangunan untuk keber tanggungjawapan yang kukuh dalam program dan operasi.
- Penegasan yang lebih besar pada penyertaan dan cara praktikal membina ini ke dalam program dan operasi, supaya kita boleh beralih daripada ‘melakukan untuk’ kepada ‘melakukan dengan’ komuniti.
- Memudahkan penglibatan dan keber tanggungjawapan komuniti dengan menggabungkan empat komponen sebelumnya menjadi satu matlamat yang jelas; bahawa komuniti memainkan peranan aktif dalam mereka bentuk dan mengurus program dan operasi.
- Mengurangkan bilangan tindakan minimum untuk penglibatan dan keber tanggungjawapan komuniti daripada 31 kepada 18, untuk menyediakan pendekatan yang lebih mudah dan diperkemas untuk menyepakati penglibatan dan keber tanggungjawapan komuniti dalam aktiviti kami.

Bukti, pengalaman dan akal memberitahu kami apabila kami benar-benar melibatkan komuniti dan mereka memainkan peranan aktif dalam mereka bentuk dan mengurus program dan operasi, hasilnya lebih berkesan, mampan dan berkualiti tinggi. Tetapi jangan hanya mendengar cakap kami sahaja. Inilah yang dikatakan oleh kakitangan, sukarelawan, pemimpin dan ahli komuniti kami tentang nilai penglibatan dan keber tanggungjawapan komuniti yang baik:

## Komuniti



**“Kami gembira kerana kakitangan Palang Merah Zambia telah kembali untuk memberikan maklum balas tentang pelaksanaan projek, biasanya, tiada sesiapa yang kembali kepada kami selepas penilaian atau penaksiran dalam apa jua bentuk. Keputusan dibuat dari pejabat mereka tanpa melibatkan kami ahli komuniti tentang perkara yang kami mahukan. Kami adalah orang yang boleh menceritakan kisah kami dan apa yang kami mahukan atau apa yang ada di bumi kerana kami adalah orang yang hidup dalam komuniti ini.”**

— Induna, Lyoto Village, Zambia



**“Kami semua hidup di sini dengan begitu banyak ketidakpastian. Adalah sangat penting bahawa organisasi seperti Palang Merah menyediakan maklumat yang jelas dan tepat, supaya mereka mendengar apa yang diperlukan oleh komuniti dan melakukan sesuatu dengan maklumat tersebut.”**

— Saleh, Penduduk dan sukarelawan Palang Merah di kem Nea Kavala untuk pehijrah, Greece.

## Kakitangan dan sukarelawan kami



**“Kami mendapati bahawa komuniti sangat menerima masyarakat yang meluangkan masa untuk datang ke komuniti, berkongsi maklumat dan bukan sekadar berkongsi maklumat, tetapi meluangkan masa untuk mereka bertanya dan memastikan mereka memahami dengan jelas.”**

— Andrea Philips, Pengurus Projek, Palang Merah Guyana



**“Ia adalah tanggungjawab etika yang perlu diambil oleh sesiapa sahaja untuk melibatkan masyarakat yang mengambil berat ke dalam proses dan memastikan proses itu sesuai dengan mereka dan bukan sebaliknya..”**

— Pengurus Program Bantuan Asas, Palang Merah Lubnan

## Kepimpinan



**“Penglibatan komuniti dan kebertanggungjawapan semasa operasi kecemasan membantu memastikan kami menyampaikan bantuan berdasarkan keperluan paling mendesak bagi komuniti yang terjejas”**

— Ritola Tasmaya, Setiausaha Agung Persatuan Palang Merah Indonesia.

**Indonesia 2019** Setiap kali Palang Merah Indonesia menyediakan wang tunai dan bantuan baucar, mereka memastikan komuniti mempunyai maklumat tentang kriteria pemilihan dan proses pengagihan. Maklumat ini dikongsi dalam pelbagai cara, jadi mereka yang kurang cekik huruf pun boleh memahaminya.

© Fajar.dok / IFRC



# CARA MENGGUNAKAN PANDUAN INI

Panduan ini ditulis untuk Persatuan Kebangsaan Palang Merah dan Bulan Sabit Merah dan IFRC, ICRC dan rakan kongsi Persatuan Kebangsaan yang bekerja dengan mereka. Ia adalah relevan untuk sesiapa sahaja yang ingin mengukuhkan cara mereka melibatkan komuniti dalam kerja mereka dan boleh digunakan oleh mana-mana sektor. Ia menyediakan panduan dan alat untuk menerima pakai pendekatan yang lebih sistematik dan boleh dipercayai untuk melibatkan diri dan bertanggungjawab kepada komuniti. Ia tidak menggantikan amalan baik sediaada, sebaliknya membantu menangani sebarang jurang atau kelemahan yang wujud. Kajian kes disertakan sepanjang menyerlahkan contoh amalan baik (dan kisah peringatan) dari seluruh Pergerakan. Alat praktikal dan pakej latihan menyokong panduan ini, yang dikaitkan dengan keseluruhannya.

Panduan ini disusun dalam tujuh modul, yang boleh digunakan secara individu mengikut keperluan:

**Module 1: Pengenalan** memberikan gambaran keseluruhan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti dan cara ia menyokong kerja Palang Merah Bulan Sabit Merah, termasuk peranan dan tanggungjawab yang berbeza serta trend yang lebih luas dalam sektor kemanusiaan.

**Module 2: Komitmen pergerakan menyeluruh** membentangkan penglibatan komuniti dan komitmen kebertanggungjawapan yang diterima pakai pada Majlis Perwakilan 2019.

**Module 3: Penginstitusian** menerangkan betapa pentingnya untuk membenamkan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti dalam dasar, prosedur dan cara bekerja, dengan panduan dan alat tentang cara untuk melakukan ini.

**Module 4: Integrasi dalam program** menggariskan tindakan minimum untuk mencapai penglibatan komuniti yang baik sepanjang kitaran program, dengan panduan dan alat tentang cara untuk melaksanakan setiap tindakan.

**Module 5: Penglibatan komuniti dalam kecemasan menerangkan** cara untuk mencapai tahap penglibatan komuniti yang baik apabila terdapat keperluan yang lebih mendesak, lebih sedikit masa dan selalunya lebih kompleks.

**Module 6: Mekanisme maklum balas komuniti** menyediakan panduan langkah demi langkah tentang cara menyediakan mekanisme maklum balas komuniti dalam program, operasi atau sebagai sebahagian daripada penginstitusian.

**Module 7: Bekerjasama dengan sektor yang berkait** rapat menumpukan pada kaitan antara penglibatan komuniti dan kebertanggungjawapan dan perlindungan, jantina dan rangkuman serta perubahan tingkah laku serta komunikasi risiko dan menerangkan cara bidang ini harus berfungsi bersama-sama dengan sebaiknya.

## Maklum balas tentang panduan ini

Ini ialah edisi kedua Panduan Palang Merah dan Bulan Sabit Merah untuk Penglibatan Komuniti dan Kebertanggungjawapan. Ia telah disemak dan dikemas kini berdasarkan pengalaman dan pengajaran yang dipelajari sejak versi perintis dilancarkan pada 2016. Versi ini akan diuji di lapangan sepanjang 2021 dan diperhalusi serta dimuktamadkan pada 2022, jadi sila kongsi maklum balas anda tentang panduan ini dan cara kami boleh menjadikannya lebih berguna, praktikal dan mudah digunakan. Hantar maklum balas anda kepada [CEA.Geneva@ifrc.org](mailto:CEA.Geneva@ifrc.org).



Semua alat dalam panduan ini tersedia di <https://communityengagementhub.org/resource/cea-a-toolkit/>

# SINGKATAN DAN AKRONIM

<b>AAP</b>	Kebertanggungjawapan kepada Orang atau Penduduk Terjejas
<b>ACAPS</b>	pakar bebas dalam analisis dan penaksiran keperluan kemanusiaan
<b>ABC</b>	Membantu perubahan tingkah laku
<b>ALNAP</b>	Rangkaian Pembelajaran Aktif untuk Keber tanggungjawapan dan
<b>ATM</b>	Mesin juruwang automatik (mesin tunai bank)
<b>BOCA</b>	Penaksiran Kapasiti Organisasi Cawangan
<b>CBS</b>	Pengawasan berdasarkan komuniti
<b>CEA</b>	Penglibatan dan keber tanggungjawapan komuniti
<b>CBAT</b>	Pasukan tindakan berdasarkan komuniti
<b>CDAC</b>	Berkomunikasi dengan Rangkaian Komuniti Terjejas Bencana
<b>CHS</b>	Piawaian teras kemanusiaan
<b>CP3</b>	Program Kesiapsiagaan Wabak dan Pandemik Komuniti
<b>CRC</b>	Jawatankuasa ketahanan komuniti
<b>CVA</b>	Bantuan tunai dan baucar
<b>CWC</b>	Komunikasi dengan komuniti
<b>CWG</b>	Kumpulan kerja komuniti
<b>C4D</b>	Komunikasi untuk pembangunan
<b>DAPS</b>	Maruah, Akses, Penyertaan dan Keselamatan
<b>DRR</b>	Pengurangan Risiko Bencana
<b>eCBHFA</b>	Kesihatan berdasarkan komuniti dan pertolongan cemas berdasarkan
<b>eVCA</b>	Penaksiran kelemahan dan kapasiti dipertingkatkan
<b>ECV</b>	Kawalan wabak untuk sukarelawan
<b>EcoSec</b>	Keselamatan Ekonomi (ICRC)
<b>FAO</b>	Pertubuhan Makanan dan Pertanian
<b>FAQ</b>	Soalan lazim
<b>FGD</b>	Perbincangan Kumpulan Fokus
<b>HR</b>	Sumber manusia
<b>HQ</b>	Ibu pejabat
<b>IASC</b>	Jawatankuasa Tetap Antara Agensi
<b>IEC</b>	Maklumat, pendidikan dan komunikasi
<b>ICRC</b>	Jawatankuasa Antarabangsa Palang Merah
<b>IFRC</b>	Persekutuan Antarabangsa Palang Merah dan Bulan Sabit Merah

<b>IM</b>	Pengurusan maklumat
<b>IT</b>	Teknologi maklumat
<b>KAP</b>	Pengetahuan, sikap dan amalan
<b>KII</b>	Temu bual informan utama
<b>KPI</b>	Penunjuk prestasi utama
<b>M&amp;E</b>	Pemantauan dan penilaian
<b>MHM</b>	Pengurusan kebersihan haid
<b>Movement</b>	Pergerakan Palang Merah dan Bulan Sabit Merah
<b>NS</b>	Persatuan Kebangsaan
<b>NGO</b>	Badan bukan kerajaan
<b>NS</b>	Persatuan Kebangsaan
<b>NSD</b>	Pembangunan Persatuan Kebangsaan
<b>OCAC</b>	Pensijilan dan Penaksiran Kapasiti Organisasi
<b>PASSA</b>	Pendekatan penyertaan untuk kesedaran tempat
<b>PDM</b>	Pemantauan selepas pengagihan
<b>PHAST</b>	Pendekatan penyertaan terhadap perubahan tingkah laku
<b>PMER</b>	Perancangan, pemantauan, penilaian dan pelaporan
<b>PGI</b>	Perlindungan, Jantina dan Inklusi (IFRC)
<b>PRP</b>	Program Pemulihan Fizikal
<b>PSEA</b>	Pencegahan eksloitasi dan penderaan seksual
<b>Q&amp;A</b>	Soal jawap
<b>RCCE</b>	Komunikasi risiko dan penglibatan komuniti
<b>RFL</b>	Memulihkan Pautan Keluarga
<b>SEA</b>	Eksloitasi dan penderaan seksual
<b>SDB</b>	Pengebumian yang selamat dan terhormat
<b>SGBV</b>	Keganasan seksual dan berdasarkan jantina
<b>SOPs</b>	Prosedur Operasi Standard
<b>TiP</b>	Pemerdagangan secara peribadi
<b>UN</b>	Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu
<b>UNOCHA</b>	Pejabat Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu untuk
<b>WASH</b>	Promosi air, sanitasi dan kebersihan
<b>WHO</b>	Pertubuhan Kesihatan Sedunia

## Kenya 2019 Palang Merah

Kenya, dengan kerjasama pihak berkuasakerajaan sedang memanfaatkan kuasa belia untuk membantu menangani wabak penyakit. Kelab sekolah telah dibangunkan untuk memperkasakan golongan muda untuk menjadi "juara" dalam komuniti mereka untuk mencegah, mengesan dan bertindak balas terhadap wabak penyakit.

© Corrie Butler / IFRC



# MODUL 1

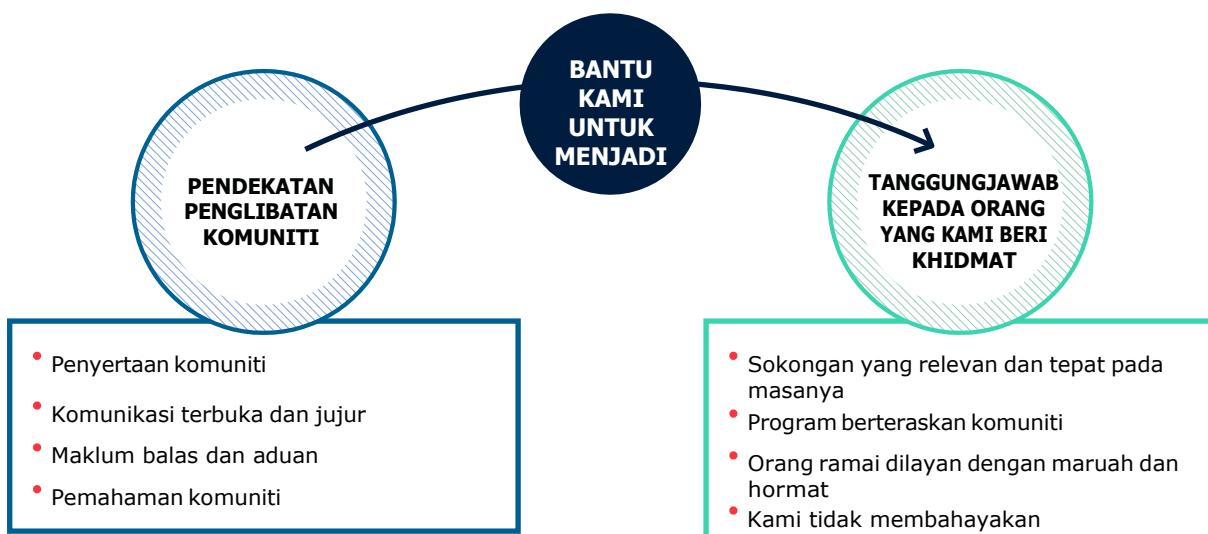
## PENGENALAN

### Apakah penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti?

Penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti ialah cara kerja yang mengiktiraf dan menghargai semua ahli komuniti sebagai rakan kongsi yang sama, yang keperluan, keutamaan dan pilihannya yang pelbagai membimbing semua yang kami lakukan. Kami mencapai ini dengan menyepakuan penyertaan komuniti yang bermakna, komunikasi terbuka dan jujur, dan mekanisme untuk mendengar dan bertindak atas maklum balas, dalam program dan operasi kami. Bukti, pengalaman dan akal memberitahu kami apabila kami benar-benar melibatkan komuniti dan mereka memainkan peranan aktif dalam mereka bentuk dan mengurus program dan operasi, hasilnya lebih berkesan, mampan dan berkualiti tinggi.

Apakah penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti bukan...

- **Sesuatu yang baharu** – Palang Merah Bulan Sabit Merah sentiasa bekerjasama dengan komuniti, tetapi kami tidak selalu melakukannya dengan baik seperti yang sepatutnya dan menggunakan pendekatan yang lebih sistematis boleh menambah baik kualiti dan mengelakkkan jurang dalam cara kami melibatkan komuniti
- **Program atau aktiviti yang berasingan** – penglibatan komuniti ialah pemikiran atau cara bekerja yang sepatutnya menjadi sebahagian daripada semua yang kami lakukan, disepakuan dalam semua kerja kami.
- **Kerja seorang pekerja** – kebertanggungjawapan tidak boleh disumber luar kepada satu orang atau jabatan; kita semua mempunyai tanggungjawab untuk memastikan kita melibatkan komuniti dengan baik dalam kerja kita
- **Beban atau kotak tambahan yang perlu ditandakan** – ia adalah sebahagian daripada komitmen teras kami dan penting kepada kualiti kerja kami dan impak yang boleh kami miliki.



## SIAPAKAH KOMUNIITI?

Istilah ‘komuniti’ digunakan sepanjang panduan ini dan merujuk kepada kumpulan masyarakat yang terjejas oleh aktiviti, program atau operasi organisasi - termasuk mereka yang menerima sokongan dan mereka yang tidak. Komuniti boleh ditakrifkan secara geografi atau mengikut ciri peribadi, seperti umur, jantina atau status (cth., wanita hamil).

Tidak semua orang dalam komuniti adalah sama dan di dalam dan di seluruh komuniti akan terdapat pelbagai keperluan, kapasiti dan risiko. Oleh itu, apabila anda melihat perkataan ‘komuniti’ dalam panduan ini, ia merujuk kepada semua kumpulan pelbagai yang membentuk komuniti, termasuk wanita, lelaki, kanak-kanak lelaki dan kanak-kanak perempuan, orang tua, orang kurang upaya, kumpulan etnik yang berbeza, seksual dan minoriti jantina dan kumpulan terpinggir atau berisiko. Ini juga termasuk wakil masyarakat, seperti pemimpin tempatan, organisasi dan pihak berkuasa.



**ICRC 2014 Colombia** dan Palang Merah Colombia telah melaksanakan “briged pendidikan” di beberapa sekolah di bandar, di mana murid belajar untuk hidup bersama tanpa keganasan dalam persekitaran yang sangat tidak menentu ini. © Didier Revol / ICRC

# Mengapa kita perlu melibatkan komuniti?

## 1. Untuk memahami konteks dan keperluan komuniti

Kita perlu melibatkan diri dengan semua kumpulan dan individu dalam komuniti untuk memahami keperluan, keutamaan dan konteks khusus mereka. Jika kita menganggap kita tahu apa yang masyarakat perlukan atau caranya berfungsi dalam komuniti mereka, kita berisiko untuk bersalah langkah dan memberikan sokongan yang tidak membantu, atau lebih teruk lagi, mendatangkan bahaya. Contohnya, dengan mencetuskan ketegangan sedia ada atau mengecualikan kumpulan yang sudah terpinggir.

## 2. Untuk program dan operasi yang lebih baik dan berkesan

Tiada siapa yang lebih mengenali komuniti daripada masyarakat yang tinggal di sana. Apabila kami menggunakan pengetahuan dan kepakaran tempatan itu untuk merancang dan mengurus program dan operasi, kami berkemungkinan besar dapat melakukannya dengan betul dan memberikan sokongan yang berguna, tepat pada masanya, relevan dan berkualiti tinggi. Mendengar maklum balas komuniti memberi kami amaran awal bila perkara tidak berfungsi dan memberikan cerapan berharga tentang cara kami boleh menambah baik.

## 3. Untuk membina kepercayaan, akses dan penerimaan dengan komuniti

Komunikasi yang terbuka, jujur dan mendengar serta bertindak mengikut apa yang diberitahu kepada kami, ialah tanda hormat yang membina kepercayaan. Tanpa kepercayaan masyarakat mungkin tidak mahu bercakap dengan kami, menggunakan perkhidmatan kami, mempercayai maklumat yang kami kongsikan atau mengalau-alukan sukarelawan dan kakitangan kami dengan selamat ke dalam komuniti mereka. Apabila masyarakat tidak mempercayai kami, keupayaan kami untuk membantu mereka menjadi lebih sukar dan bahkan mustahil.

## 4. Untuk mengukuhkan pemilikan dan daya tahan komuniti

Orang yang terjejas oleh krisis masih ada harapan. Mereka biasanya merupakan penggerak balas pertama dalam krisis dan mempunyai pengetahuan, kemahiran dan kapasiti yang boleh membantu memastikan bantuan adalah relevan dan mampan. Apabila kami mereka bentuk dan mengurus program dan operasi dengan kerjasama komuniti, ia memudahkan pemilikan tempatan dan berdikari. Apabila kami tidak melibatkan mereka, kami menganggap mereka sebagai penerima bantuan yang pasif, yang menjelaskan usaha kami untuk mengukuhkan daya tahan masyarakat.

## 5. Untuk mempertahankan komitmen kita sendiri

Bekerjasama dengan komuniti adalah teras kepada siapa kami. Kami komited untuk melibatkan masyarakat dalam pengurusan bantuan, mempertanggungjawabkan diri kami kepada mereka yang ingin kami bantu, dan membina kapasiti tempatan dalam Tatakelakuan Pergerakan Palang Merah dan Bulan Sabit Merah Antarabangsa dalam Bantuan Bencana<sup>3</sup>. Prinsip dan Peraturan untuk Bantuan Kemanusiaan Palang Merah dan Bulan Sabit Merah<sup>4</sup> komited untuk memasukkan komunikasi telus dan mekanisme maklum balas dalam respons kecemasan. Pada Disember 2019, set pertama 'Komitmen Pergerakan Menyeluruh untuk Penglibatan dan Keber tanggungjawapan Komuniti'<sup>5</sup> telah diluluskan di Majlis Perwakilan (lihat muka surat 21).

## APA YANG ADA PADA NAMA?

Terdapat banyak nama yang berbeza untuk menerangkan proses penglibatan dan keber tanggungjawapan komuniti - contohnya Keber tanggungjawapan kepada Masyarakat atau Populasi Terjejas (AAP), Komunikasi Penerima Manfaat, Keber tanggungjawapan kepada Komuniti (AtC), Komunikasi dengan Komuniti (CwC) atau yang terkini dan dalam respons kesihatan dan wabak, Komunikasi Risiko dan Penglibatan Komuniti (RCCE). Walaupun tidak kira apa namanya selagi ia berlaku, julat terminologi berbeza yang digunakan di seluruh agensi boleh mengelirukan. Hanya perlu ingat, semua istilah ini pada dasarnya menggambarkan perkara yang sama - proses bekerja secara telus dan cara penyertaan dengan komuniti yang menambah baik kualiti program dan operasi.

# Sejauh manakah organisasi kemanusiaan melibatkan komuniti?

Bukti global menunjukkan masih terdapat jurang yang ketara dalam cara organisasi bantuan melibatkan komuniti, meskipun kesedaran meningkat dan komitmen terhadap kebertanggungjawapan. Data berikut, yang dikumpul oleh Ground Truth Solutions<sup>6</sup>, mewakili pandangan hampir 10,000 orang di 10 negara yang terjejas akibat bencana dan krisis<sup>7</sup>.

## Komitmen terhadap kebertanggungjawapan tidak dilaksanakan

“Sebarang anjakan transformatif ke arah memberikan pengaruh strategik kepada penduduk yang terkesan mengenai cara respons bantuan direka bentuk dan dilaksanakan masih jauh.”

—Grand Bargain Annual Independent Report, 2020<sup>8</sup>

“Penyertaan dan kemasukan pandangan orang yang terjejas oleh krisis ke dalam reka bentuk program adalah jurang pada 2012, 2015 dan masih merupakan jurang pada 2018.”

—Keadaan Sistem Kemanusiaan, 2018<sup>9</sup>

“Maklum balas dikumpulkan, tetapi dengan sedikit impak terhadap reka bentuk program”

—Laporan Keber tanggungjawaban Kemanusiaan, 2020<sup>10</sup>

## Adakah bantuan yang anda terima memenuhi keperluan keutamaan



## Adakah organisasi bantuan berkomunikasi dengan baik mengenai pelan dan aktiviti mereka?

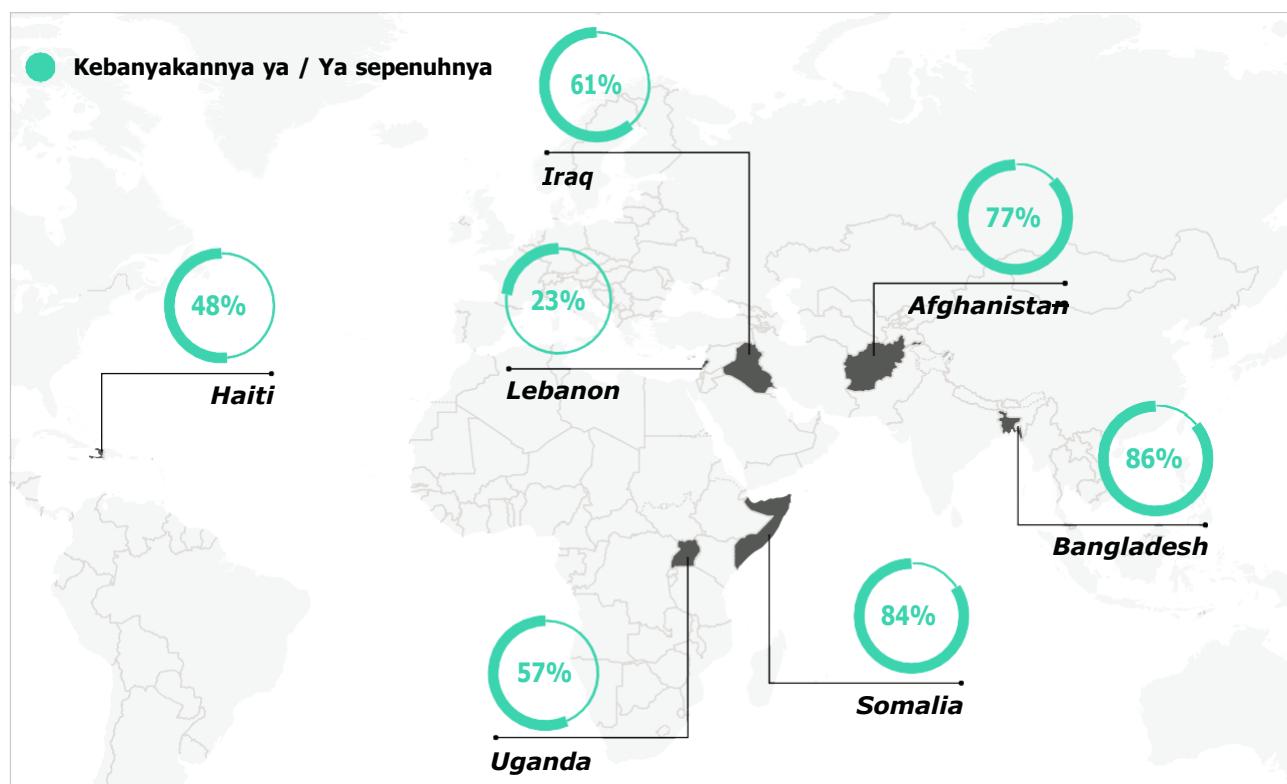


Sumber: Tinjauan 5000 orang bagi Keadaan Sistem Kemanusiaan 2018

## Adakah anda tahu bagaimana agensi bantuan membuat keputusan mengenai siapa yang menerima dan

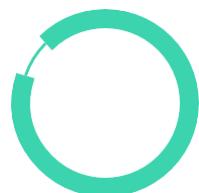


**Adakah anda rasa penyedia bantuan mengambil kira pendapat anda semasa memberikan bantuan?**



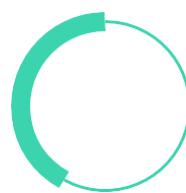
### Mekanisme maklum balas tidak berkesan seperti yang kita fikirkan

*Adakah anda berfikir jika orang yang terjejas membuat aduan kepada organisasi anda, mereka akan mendapat respons?*



Penggerak balas bantuan  
**93%**  
Ya

*Adakah anda telah menerima respons kepada cadangan atau aduan?*



Orang yang terjejas  
**42%**  
Ya

### Tetapi bukti kukuh bahawa penyertaan mempunyai hubung kait dengan program yang lebih baik dan hubungan yang lebih baik dengan komuniti

Laporan Keadaan Sistem Kemanusian<sup>11</sup> 2018 mendapati hubung kait yang penting secara statistik antara:

- Penyertaan dan program yang lebih baik: Orang yang melaporkan telah dirujuk dan dapat memberi maklum balas merupakan dua hingga tiga kali lebih berkemungkinan positif tentang kaitan dan kualiti bantuan yang diterima, berbanding mereka yang tidak
- Dirujuk dan berasa dihormati: Orang yang dirujuk dan dapat memberi maklum balas merupakan tiga kali lebih berkemungkinan mengatakan mereka dilayan dengan bermaruah dan dihormati berbanding mereka yang tidak.

# Bagaimanakah saya boleh membantu mengukuhkan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti dalam peranan saya?



KEPIMPINAN

Modul 3

## Institusikan pendekatan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti dalam organisasi anda:

- Ambil kakitangan untuk menguruskan kerja ini dan memperuntukkan dana untuknya
- Tugaskan kumpulan kerja untuk mengetuai penginstitusian, termasuk membangunkan dasar CEA dan penyepadan dalam strategi, rancangan, belanjawan dan cadangan
- Jadikan kebertanggungjawapan sebagai salah satu penunjuk prestasi utama organisasi dan bincangkan kemajuan terhadapnya dalam mesyuarat

PROGRAM DAN OPERASI

modul



## Pastikan program atau operasi anda melibatkan komuniti dengan baik:

- Sertakan aktiviti penglibatan komuniti dalam rancangan, belanjawan dan cadangan, termasuk mekanisme untuk berkongsi maklumat, memudahkan penyertaan dan mendengar serta bertindak berdasarkan maklum balas
- Jadilah fleksibel secukupnya untuk memberi gerak balas terhadap perubahan dalam keperluan dan konteks
- Menyepadukan sesi penglibatan komuniti ke dalam latihan
- Pantau sejauh mana program atau operasi anda memenuhi keperluan masyarakat dan jika mereka berasa berpengetahuan dan terlibat

KAKITANGAN CEA

semua modul



## Pimpin dan sokong usaha untuk mengukuhkan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti dalam organisasi anda:

- Menyediakan latihan dan sokongan teknikal kepada kakitangan dan sukarelawan di semua peringkat
- Menubuhkan dan menguruskan mekanisme maklum balas komuniti
- Membangunkan dasar dan rancangan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti, termasuk penyepadan ke dalam dasar, alat dan latihan sektor lain

KAKITANGAN PGI

Modul 7



## Berkerja dengan CEA, to support programmes and

- Sertakan soalan tentang cara melibatkan komuniti dalam analisis jantina dan kepelbagaiannya
- Memastikan pendekatan penglibatan komuniti adalah sebahagian daripada kerja PGI
- PGI arus perdana dalam pendekatan penglibatan komuniti

SUKARELAWAN

Modul

4 5 6



## Menjadi penghubung antara masyarakat dan NS:

- Melibatkan komuniti semasa kerja anda dengan berkongsi maklumat, menjawab soalan dan melaporkan sebarang maklum balas kepada cawangan
- Melibatkan ahli komuniti dalam merancang dan menyampaikan aktiviti

**Memastikan penglibatan yang baik dengan sukarelawan dan komuniti:**

- Penglibatan komuniti yang baik dalam aktiviti cawangan
- Bertemu secara kerap (cth., bulanan) dengan sukarelawan dan mendengar serta bertindak atas maklum balas mereka tentang perkara yang berlaku dalam komuniti
- Layan sukarelawan seperti yang kami harapkan mereka melayan komuniti, dengan memastikan mereka dimaklumkan dan terlibat dalam rancangan dan aktiviti

## PERANCANGAN, PEMANTAUAN, PENILAIAN DAN

**Menyepadukan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti ke dalam PMER:**

- Tandakan apabila penglibatan komuniti tiada dalam rancangan
- Sertakan penunjuk untuk mengukur kualiti penglibatan komuniti dalam rancangan pemantauan dan penilaian
- Sertakan maklum balas komuniti dalam pemantauan dan pelaporan
- Menyokong pembelajaran terdahulu untuk digunakan untuk memaklumkan program baru

## PERKHIDMATAN SOKONGAN

**Pastikan proses dan prosedur kami menyokong penglibatan komuniti:**

- Logistik harus memasukkan rancangan supaya kami tidak membuat janji yang tidak realistik kepada komuniti tentang perkara yang boleh kami sediakan dan bila
- Prosedur kewangan, logistik dan pentadbiran harus fleksibel secukupnya untuk membolehkan perubahan seiring dengan perkembangan keperluan komuniti
- Pengurusan maklumat dan IT boleh menyokong dengan peralatan, perisian dan pengurusan data untuk mekanisme maklum balas

## SUMBER MANUSIA

**Menyepadukan tanggungjawab penglibatan komuniti ke dalam proses HR:**

- Sertakan penglibatan komuniti dalam induksi kakitangan dan sukarelawan
- Menyepadukan tanggungjawab dan kecekapan penglibatan komuniti ke dalam perihalan peranan dan proses pengambilan pekerja
- Menyokong penyiasatan terhadap aduan sensitif

## PEMBANGUNAN PERSATUAN

**Menyokong penginstitusian penglibatan komuniti:**

- Sertakan kebertanggungjawapan kepada komuniti dalam proses dan penaksiran pembangunan organisasi
- Termasuk strategi organisasi, pernyataan misi dan nilai

## IFRC, ICRC DAN RAKAN KONGSI PERSATUAN KEBANGSAAN

**Sokong Persatuan Kebangsaan untuk mengukuhkan kebertanggungjawapan dalam kerja mereka:**

- Menyediakan sokongan teknikal dan pendanaan untuk penglibatan dan kebertanggungjawapan
- komuniti Sertakan penunjuk dalam rancangan program dan operasi untuk memantau kebertanggungjawapan
- Sokong kepimpinan Persatuan Kebangsaan tentang kepentingan kebertanggungjawapan
- Institusikan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti dalam organisasi anda

Selaras dengan rakan kongsi Pergerakan supaya sokongan kepada Pertubuhan Kebangsaan juga diselaraskan dan saling melengkapi.

Turki 2020

Houda Al-Fadil ialah seorang pelarian Syria yang gemar memasak. Kembara masak-memasak baharunya bermula apabila dia mendaftar dalam kursus masakan tradisional Turki yang ditawarkan di pusat komuniti yang dikendalikan oleh BulanSabit Merah Turki  
© Elif Irmak Erkek /  
BulanSabit Merah Turki



# **Kebertanggungjawapan dalam sektor kemanusiaan**

Pergerakan itu tidak bersendirian dalam usaha memperkuuh penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti. Terdapat beberapa inisiatif global yang turut berusaha untuk menyokong matlamat ini. Komitmen bersama ini menyokong tindakan kolektif untuk meningkatkan penglibatan komuniti merentas agensi. Ini termasuk:

## **Piawaian Teras Kemanusiaan**<sup>13</sup>

Piawaian Teras Kemanusiaan tentang Kualiti dan Keberantanggungjawapan (CHS) menetapkan sembilan komitmen yang boleh digunakan oleh organisasi dan individu yang terlibat dalam respons kemanusiaan untuk menambah baik kualiti dan keberkesanan bantuan yang mereka berikan. Ia meliputi kualiti dan kaitan bantuan kemanusiaan, keberantanggungjawapan kepada orang yang terjejas, penyelaras, pembelajaran, pengurusan sumber manusia dan pencegahan eksploitasi dan penderaan seksual serta penipuan dan rasuah. Komitmen dan tindakan minimum Palang Merah Bulan Sabit Merah untuk penglibatan dan keberantanggungjawapan komuniti adalah sejajar dengan CHS.

## **Komitmen Jawatankuasa Tetap Antara Agensi tentang Keberantanggungjawapan Kepada Orang yang Terjejas**<sup>14</sup>

Jawatankuasa Tetap Antara Agensi (IASC) adalah mekanisme utama untuk menyelaraskan kerja agensi yang terlibat dalam bantuan kemanusiaan. Komitmennya terhadap Keberantanggungjawapan kepada Orang yang Terjejas mengikat penggerak balas untuk memaklumkan, serta meminta, mendengar, dan bertindak atas seruan, keutamaan dan maklum balas orang yang terjejas (termasuk berkaitan dengan aduan dan dakwaan SEA), dan untuk memastikan kumpulan yang berbeza dalam penduduk yang terjejas boleh memainkan peranan aktif dalam membuat keputusan.

## **Komitmen Grand Bargain**<sup>15</sup>

Grand Bargain, yang dilancarkan semasa Sidang Kemuncak Kemanusiaan Sedunia di Istanbul pada Mei 2016, merupakan perjanjian unik antara beberapa penderma terbesar dan organisasi kemanusiaan yang telah komited untuk hasil kemanusiaan yang lebih baik untuk penduduk yang terjejas melalui peningkatan kecekapan, keberkesanan dan keberantanggungjawapan yang lebih besar, dalam semangat Quid pro Quo sebagai relevan kepada semua. Pada asalnya Grand Bargain mempunyai lapan aliran kerja, dengan dua memfokuskan pada penyetempatan dan penyertaan. Pada tahun 2021, rangka kerja Grand Bargain 2.0 telah diluluskan, yang melihat penyetempatan dan penyertaan komuniti terjejas sebagai salah satu daripada dua keutamaan yang membolehkandakan keberantanggungjawapan serta memasukkan salah satu daripada empat tonggak hasil.

# **Sumber penglibatan komuniti dan sokongan keberantanggungjawapan**

## **Hab Penglibatan Komuniti**<sup>16</sup>

Hab Penglibatan Komuniti ialah platform dalam talian percuma, dihoskan oleh Palang Merah British, yang menyediakan 'kedai sehenti' untuk penglibatan dan keberantanggungjawapan komuniti. Hab ini mengandungi lebih 300 sumber dan termasuk pakej latihan, permainan e-pembelajaran, peta interaktif, forum sembang serta alat, panduan dan kajian kes tentang pelbagai topik daripada mekanisme maklum balas kepada program radio. Dibiayai oleh Pejabat Luar Negeri, Komanwel dan Pembangunan UK, Hab ini tersedia dalam bahasa Inggeris, Perancis, Sepanyol dan Arab. Jika anda mempunyai sebarang soalan atau cadangan tentang hab, sila hubungi Laurel SelbyLSelby@redcross.org.uk

## **Kit Peralatan CEA**<sup>17</sup>

Kit peralatan CEA mengiringi panduan ini dan dihoskan di hab penglibatan komuniti. Kit peralatan termasuk templat, senarai semak dan panduan terperinci. Sepanjang panduan kami menunjukkan alat yang boleh menyokong anda untuk melaksanakan tindakan minimum.

**Republik Rakyat Demokratik Korea**

**Utara 2016 Jo Kum Ju memainkan**

peranan penting dalam menguruskan rumah hijau yang disokong oleh Palang Merah DPRK di bawah program pembangunan komuniti bersepadunya. Beliau menyediakan latihan mengenai teknik penanaman kepada ahli komuniti jiran yang ingin emulakan projek rumah hijau mereka sendiri.

© Benjamin Suomela /

PalangMerah Finland



# MODUL 2

# KOMITMEN PERGERAKAN

# MENYELURUH UNTUK

# PENGLIBATAN DAN

# KEBERTANGGUNGJAWAPAN

Komitmen Minimum Pergerakan Menyeluruh untuk Penglibatan dan Kebertanggungjawapan Komuniti (CR/19/R1) telah diterima pakai di Majlis Perwakilan pada 08 Disember 2019. Komitmen strategik yang menyeluruh ini bertujuan untuk memastikan pendekatan yang konsisten terhadap cara kami melibatkan diri dan bertanggungjawab kepada masyarakat dan komuniti di seluruh Pergerakan Semua ahli Pergerakan, termasuk setiap Persatuan Kebangsaan, perwakilan ICRC dan pejabat IFRC, bertanggungjawab untuk memenuhi dan menegakkan komitmen ini dan ia adalah relevan dan terpakai kepada semua kakitangan dan sukarelawan di seluruh Pergerakan tanpa mengira peranan mereka.

**Komitmen 1:** Semua komponen Pergerakan komited untuk menyepadukan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti dalam strategi, dasar dan prosedur mereka.

**Komitmen 2:** Semua komponen Pergerakan komited untuk kerap menjalankan analisis konteks yang mereka gunakan untuk lebih memahami dan menanganai kepelbagaiannya keperluan, kerentanan dan kapasiti masyarakat dan komuniti yang mereka ingin berkhidmat dan membantu.

**Komitmen 3:** Semua komponen Pergerakan komited untuk memudahkan penglibatan lebih ramai penduduk dan komuniti tempatan, termasuk sukarelawan Persatuan Kebangsaan, dan membantu mereka menggunakan pengetahuan, kemahiran dan kapasiti mereka untuk mencari penyelesaian yang sesuai dan berkesan untuk masalah mereka.

**Komitmen 4:** Semua komponen Pergerakan komited untuk mendengar secara sistematik, bergerak balas dan bertindak atas maklum balas daripada masyarakat dan komuniti yang kami sasarkan untuk berkhidmat.

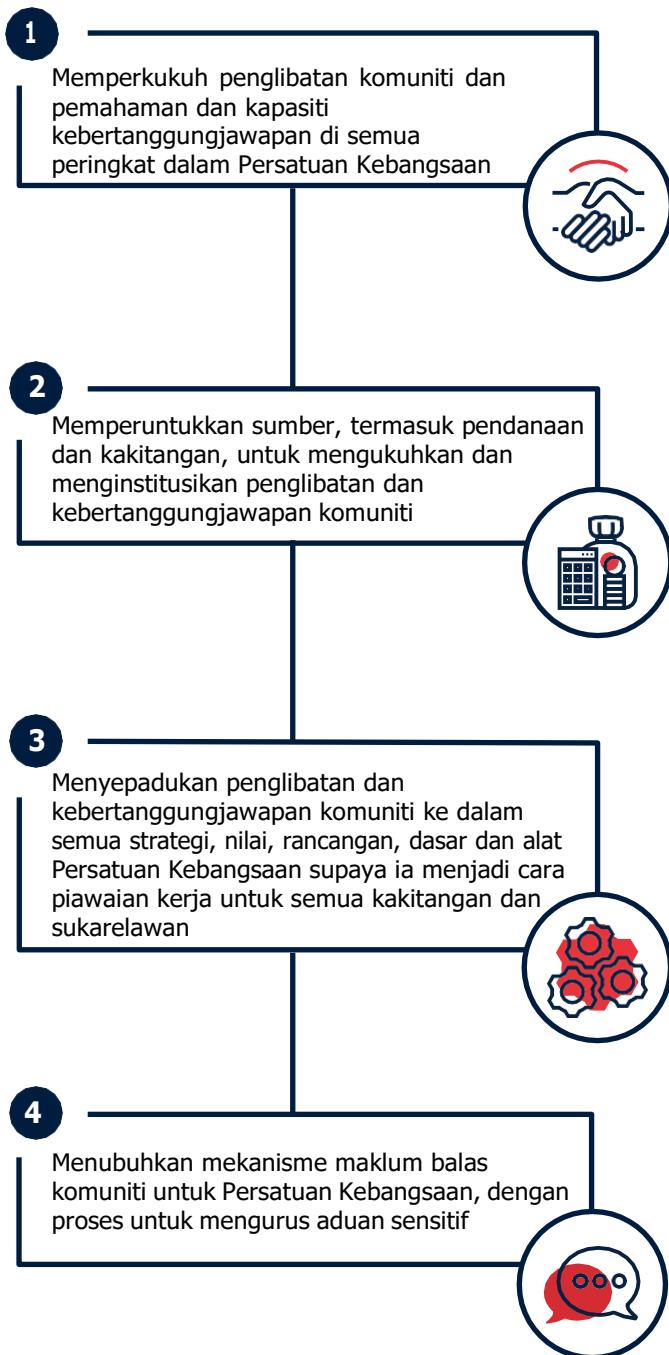
**Komitmen 5:** Semua komponen Pergerakan komited untuk lebih telus dalam komunikasi dan perhubungan kami dengan masyarakat dan komuniti yang kami sasarkan untuk berkhidmat.

**Komitmen 6:** Semua komponen Pergerakan komited untuk menguahkan pengetahuan, kemahiran dan kecekapan dalam penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti di semua peringkat, dan secara sistematik memasukkan pembelajaran ini ke dalam kerja kami.

**Komitmen 7:** Semua komponen Pergerakan komited untuk menyelaraskan pendekatan mereka terhadap penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti apabila bekerja dalam konteks yang sama, termasuk dengan rakan kongsi luar yang berkaitan, untuk meningkatkan kepuduan dan ketekalan, mengelakkan pertindihan dan menambah baik keberkesanannya dan kecekapan.

# Tindakan minimum untuk penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti

## PENGINSTITUSIAN



**Memerlukan penaksiran dan analisis konteks**

- 1 Cari maklumat sedia ada tentang komuniti
- 2 Melibatkan komuniti dalam merancang penaksiran
- 3 Memberi taklimat atau melatih sukarelawan tentang tujuan penaksiran dan cara untuk berkomunikasi dengan jelas dan jujur
- 4 Ambil masa untuk memahami konteks, keperluan dan kapasiti orang ramai
- 5 Sertakan soalan tentang cara terbaik untuk melibatkan komuniti dalam penaksiran keperluan

18 tindakan minimum di bawah menerangkan cara untuk melaksanakan Komitmen Pergerakan Menyeluruh untuk Penglibatan Komuniti dan Keber tanggungjawapan dalam amalan.

## PROGRAM

Perancangan dan reka bentuk	Pelaksanaan dan pemantauan	Penilaian dan pembelajaran
<b>6</b> Ahli komuniti dan pihak berkepentingan utama mesti terlibat dalam merancang program, termasuk lelaki, wanita, kanak-kanak lelaki dan perempuan dan kumpulan terpinggir atau berisiko	<b>9</b> Sentiasa berkongsi maklumat tentang program dengan ahli komuniti, menggunakan pendekatan terbaik untuk menjangkau kumpulan yang berbeza	<b>13</b> Melibatkan komuniti dalam merancang penilaian dan membincangkan penemuan
<b>7</b> Semak silang rancangan dengan komuniti dan pihak berkepentingan lain sebelum melaksanakan untuk memastikan ia sepadan dengan keperluan dan jangkaan	<b>10</b> Membolehkan penyertaan aktif komuniti dalam mengurus dan membimbing program, termasuk kumpulan terpinggir dan berisiko	<b>14</b> Melibatkan komuniti dalam merancang penilaian dan membincangkan penemuan
<b>8</b> Sertakan aktiviti dan penunjuk penglibatan dan keber tanggungjawapan komuniti dalam rancangan dan belanjawan program, menggariskan cara maklumat akan dikongsi, penyertaan komuniti disokong dan maklum balas diurus	<b>11</b> Mengumpul, menganalisis dan membalas maklum balas komuniti, memastikan masyarakat tahu cara mereka boleh bertanya soalan, membuat cadangan atau menyuarakan kebimbangan tentang program	
	<b>12</b> Menyemak dan menyesuaikan aktiviti dan pendekatan program secara berkala berdasarkan maklum balas komuniti dan data pemantauan	



## KECEMASAN

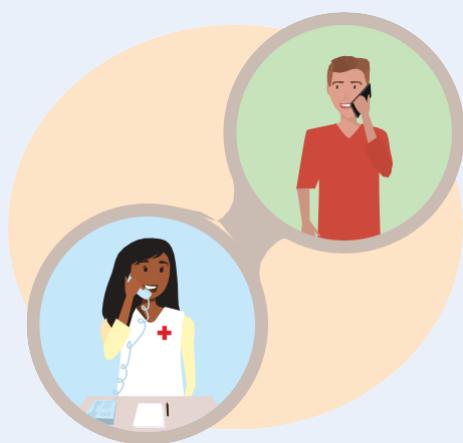
Ini adalah tindakan minimum yang paling penting untuk difokuskan dalam operasi kecemasan:

1. Penglibatan komuniti disepadukan merentasi respons
2. Fahami keperluan, kapasiti dan konteks
3. Jalankan penaksiran dengan telus dan hormati komuniti
4. Bincangkan rancangan respons dengan komuniti dan pihak berkepentingan utama
5. Berbincang dan bersetuju dengan kriteria pemilihan dan proses pengagihan dengan komuniti
6. Sertakan aktiviti penglibatan komuniti dan penunjuk dalam rancangan dan belanjawan respons
7. Sentiasa berkongsi maklumat tentang respons dengan masyarakat
8. Menyokong penyertaan komuniti dalam membuat keputusan mengenai tindak balas
9. Dengar maklum balas komuniti dan gunakannya untuk membimbing response
10. Sertakan komuniti dalam penilaian

# Tindakan minimum untuk menginstitusikan penglibatandan kebertanggungjawapan komuniti



- 1 Memperkuuh penglibatan komuniti dan pemahaman dan kapasiti kebertanggungjawapan di semua peringkat dalam Persatuan Kebangsaan



- 3 Menyepadukan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti ke dalam semua strategi, nilai, rancangan,dasar dan alat Persatuan Kebangsaan supaya ia menjadi cara piawaian kerja untuk semua kakitangan dan sukarelawan

- 4 Menubuhkan mekanisme maklum balas komuniti untuk Persatuan Kebangsaan, dengan proses untuk mengurus aduan sensitif

## **Alat untuk membantu anda menginstitusikan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti**

- |   |   |  |
|---|---|--|
| 1 Alat 1 Taklimat CEA untuk kepimpinan                  | 5 Alat 5 Templat Pelan kerja CEA                              | 10 Alat 10 Taklimat Tatakelakuan             |
| 2 Alat 2 Templat Dasar CEA                              | 6 Alat 6 Alat pembelanjawan CEA                               | 11 Alat 11 Senarai semak CEA untuk rancangan |
| 3 Alat 3 Bengkel penaksiran kendiri dan perancangan CEA | 7 Alat 7 Alat M&E CEA   | 12 Alat 12 Templat kajian kes CEA            |
| 4 Alat 4 Templat Strategi CEA                           | 8 Alat 8 Penghuraian kerja CEA                                | 15 Alat 15 Alat Kit maklum balas             |
|   | 9 Alat 9 Taklimat CEA untuk kakitangan dan sukarelawan baharu |  |

# MODUL 3

# MENGINSTITUSIKAN

# PENGLIBATAN KOMUNITI DAN

# KEBERTANGGUNGJAWAPAN

## Apakah itu penginstitusian?

Menginstitusikan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti bermakna menjadikannya sebahagian daripada DNA organisasi atau perniagaan seperti biasa. Ini bermakna menyepadan penglibatan komuniti ke dalam strategi, dasar, rancangan dan cara bekerja sehingga ia menjadi bahagian yang boleh diramal, sistematik bagi setiap aktiviti, pada setiap peringkat program atau kitaran respons bencana. Untuk mencapai matlamat ini, Persatuan Kebangsaan perlu menjadikan pengukuhan kebertanggungjawapan kepada komuniti sebagai keutamaan organisasi, dengan pendanaan yang mencukupi, masa kakitangan dan sokongan kepimpinan. Tindakan di bawah bukan tanggungjawab seorang individu tertentu (iaitu, penglibatan komuniti dan ketua kebertanggungjawapan) tetapi untuk seluruh Persatuan Kebangsaan bekerjasama

## Mengapa menginstitusikan penglibatan dankebertanggungjawapan komuniti?

Supaya penglibatan komuniti...

- Berlaku dalam semua program dan operasi, dengan kualiti tinggi yang sama
- Difahami penting untuk pemprograman yang berkesan
- Tidak bergantung kepada personaliti program atau pengurus operasi
- Bukan lagi pilihan, tambahan atau hanya 'senang untuk dimiliki'
- Tidak boleh digugurkan apabila tiada dana atau masa yang mencukupi
- Tidak tamat apabila program atau operasi tamat
- Tidak berhenti apabila mereka yang memperjuangkannya meninggalkan organisasi
- Difahami oleh semua kakitangan dan sukarelawan, termasuk apa yang diharapkan daripada mereka.

Abdulhakim Sukarelawan Yaman  
2017 dan seorang wanita membuat  
tanda OK selepas dia  
mengaruhkannya tentang cara  
mengelakkan penyakit kolera. © EPA



# Tindakan dan panduan minimum untuk menginstitusikan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti

## Memperkuuh penglibatan komuniti dan pemahaman dan kapasiti kebertanggungjawapan di semua peringkat dalam Persatuan Kebangsaan

### Bagaimana saya melakukan ini?

#### » Bina persetujuan kepimpinan

- Jika kepimpinan tidak melihat kebertanggungjawapan sebagai keutamaan, maka kakitangan mereka juga tidak akan disepakati ke dalam strategi, dasar dan belanjawan
- Kepimpinan ringkas tentang manfaat penglibatan komuniti yang lebih kukuh terdapat pada masalah yang penting bagi mereka. Sebagai contoh, ia boleh meningkatkan reputasi Persatuan Kebangsaan; membina kepercayaan dengan rakan kongsi; menarik pendanaan baharu; menambah baik kecekapan; dan menyumbang kepada kemampuan kewangan.

**Alat:** ① Taklimat CEA untuk kepimpinan

#### » Membangunkan dasar penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti

- Mengadakan bengkel dengan orang penting dalam organisasi untuk membangunkan dasar penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti yang menetapkan komitmen Persatuan Kebangsaan dan memberikan hala tuju kepada kakitangan dan sukarelawan
- Gunakan Komitmen Minimum Pergerakan Menyeluruh untuk Penglibatan Komuniti dan Keber tanggungjawapan sebagai asas untuk dasar (halaman 21)
- Dalam semangat penglibatan komuniti yang baik, dasar itu harus dibangunkan melalui perundingan dengan pelbagai kakitangan dan sukarelawan. Ini akan memacu pemilikan dasar dan menambah baik pelaksanaan.

**Alat:** ② Templat Dasar CEA

#### » Membangunkan strategi atau rancangan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti

- Termasuk aktiviti, garis masa, tanggungjawab, penunjuk dan belanjawan
- Kembangannya dengan orang penting di seluruh organisasi, termasuk kakitangan cawangan dan sukarelawan. Bertanggungjawab kepada komuniti adalah tanggungjawab bersama, jadi adalah penting rancangan untuk mencapai matlamat ini juga dikongsi
- Tambahkan hari keempat kepada latihan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti<sup>18</sup> untuk menjalankan penaksiran kendiri bagi mengenal pasti kekuatan dan kelemahan dalam cara Persatuan Kebangsaan melibatkan komuniti dan membimbing bidang yang perlu difokuskan dalam strategi dan pelan kerja.
- Semak dan kemas kini pelan atau strategi dengan kerap.

**Alat:** ③ Bengkel penaksiran kendiri dan perancangan CEA    ④ Templat Strategi CEA

⑤ Templat Pelan kerja CEA    ⑥ Alat belanjawan CEA

## » Mengguna pakai penunjuk prestasi utama (KPI) untuk mengukur cara Persatuan Kebangsaan bertanggungjawab kepada komuniti

- KPI menyokong kebertanggungjawapan untuk dimiliki, didorong dan dipantau oleh kepimpinan dan menyokong tindakan yang perlu diambil apabila sasaran tidak tercapai
- Berbincang dengan kepimpinan, PMER, NSD dan kakitangan program dan operasi yang KPI (s) paling masuk akal untuk Persatuan Kebangsaan
- Sertakan KPI dalam dasar dan pelan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti, dan strategi organisasi dan rancangan tahunan.

**Alat:** 7 Alat M&E CEA

## » Melatih kakitangan dan sukarelawan tentang penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti

- Semua kakitangan, daripada sukarelawan hingga ketua jabatan, memerlukan pemahaman, pengetahuan dan kapasiti untuk melibatkan komuniti secara berkesan dalam kerja mereka
- Menyampaikan latihan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti selama tiga hari kepada pengurusan dan kakitangan untuk menyokong integrasi dalam program dan operasi dan penginstitusian
- Melancarkan latihan dua hari untuk kakitangan cawangan dan sukarelawan, untuk menyokong mereka melibatkan komuniti secara praktikal
- Tambahkan sesi penglibatan komuniti pada latihan lain yang berkaitan
- **Jangan berhenti dengan latihan!** Pastikan kakitangan disokong dan dibimbing untuk menambah baik penglibatan komuniti, daripada menyediakan mekanisme maklum balas kepada menggunakan pendekatan perancangan penyertaan.

Semua pakej latihan berada [di hab penglibatan komuniti<sup>19</sup>](#)



**United Kingdom, 2021** Di Lapangan Terbang Heathrow, sukarelawan Palang Merah British telah mengalu-alukan keluarga Afghanistan yang berpindah ke UK. Gloria adalah antara mereka yang telah menghulurkan makanan, pakaian dan mainan kepada keluarga yang tiba, sambil turut memberikan sokongan emosi.

© Alicia Melville-Smith / Palang Merah British

## Contoh daripada Pergerakan

### Jangkaan masa pencarian Palang Merah Kenya adalah pentinguntuk penginstitusian dan persetujuan kepimpinan

Persatuan Palang Merah Kenya (KRCS) mula menginstitusikan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti dengan terlebih dahulu merintis pendekatan kebertanggungjawapan baharu dalam satu program, dan kemudian menggunakan pembelajaran ini untuk membangunkan strategi untuk menganugerahkan kebertanggungjawapan merentas organisasi. Aktiviti termasuk melatih semua kakitangan dan sukarelawan; menyediakan sistem maklum balas dan aduan kebangsaan; menambah langkah kebertanggungjawapan sebagai piawaian kepada semua program dan operasi baharu; menyepadukan kebertanggungjawapan ke dalam pelan strategik baharu KRCS; dan menambah tanggungjawab kebertanggungjawapan kepada penghuraian kerja dan penilaian kakitangan. Kajian kes operasi mendapati bahawa KRCS telah meningkatkan kepercayaannya dengan komuniti, menambah baik impak program dan membina pemilikan komuniti yang lebih kukuh dan kemampunan projek. Ketahui cara KRCS menginstitusikan penglibatan komuniti, termasuk cabaran dan pengajaran yang dipelajari, [baca laporan<sup>20</sup>](#) atau [tonton video<sup>21</sup>](#).

### Palang Merah Burundi mempelajari kepentingan melatih sukarelawan cawangan

Palang Merah Burundi memutuskan untuk melancarkan latihan tentang penglibatan komuniti kepada kakitangan dan sukarelawan cawangan, sebagai pengiktirafan bahawa cawangan yang bekerja paling rapat dengan komuniti. Seorang Setiausaha Cawangan menjelaskan perubahan yang dilihatnya selepas latihan ini: "Cara kami bekerja sebelum ini ialah kami akan tinggal di pejabat kami dan memikirkan tentang masalah dalam komuniti dan kemudian kami akan cuba menyelesaikan masalah tersebut. Tetapi apabila kami pergi ke komuniti, kami mendapati bahawa keperluan yang paling mendesak di kawasan itu bukanlah seperti yang kami fikirkan. Sebelum ini kami melihat komuniti sebagai penerima manfaat. Tetapi sekarang kami tahu mereka adalah rakan kongsi dan peserta."



**Burundi, 2009** Pekerja sukarelawan tempatan Palang Merah sedang memeriksa di sebuah kampung jika kelambu masih digunakan dengan betul selepas beberapa minggu atau bulan © Bob van Mol / IFRC

**2 Memperuntukkan sumber, termasuk pendanaan dan kakitangan, untuk mengukuhkan dan menginstitusikan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti**

**Bagaimana saya melakukan ini?**

**» Memperuntukkan dana teras untuk menginstitusikan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti**

- Peruntukkan peratusan dana teras tahunan Persatuan Kebangsaan kepada kos penglibatan komuniti bukan berkaitan projek seperti jawatan kakitangan, mekanisme maklum balas seluruh Persatuan Kebangsaan atau latihan untuk cawangan tanpa dana penderma – contohnya %5
- Sertakan peratusan untuk penglibatan komuniti dalam semua belanjawan program dan operasi dan pastikan ini boleh digunakan secara fleksibel
- Sertakan penglibatan komuniti dalam cadangan penderma. Jika penderma enggan, jelaskan ini adalah komitmen organisasi dan bukan tambahan pilihan dan kongsi strategi penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti
- Tanya rakan kongsi jika mereka akan membantu Persatuan Kebangsaan untuk menginstitusikan kebertanggungjawapan. Dengan peningkatan tumpuan kepada perkara ini oleh penderma, ramai rakan kongsi mungkin akan bertindak balas secara positif terhadap permintaan ini.

**Alat:** **6** Alat belanjawan CEA

**» Kenal pasti kakitangan untuk memimpin penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti**

- Siapa yang boleh memperjuangkan pendekatan, menyampaikan latihan dan memimpin kerja untuk menyepadukannya merentasi Persatuan Kebangsaan
- Pemimpin penglibatan komuniti mesti mempunyai kemahiran, semangat dan masa untuk memacu inike hadapan daripada hanya mempunyai salah satu daripada kemahiran yang banyak
- Letakkan peranan pada tahap dan lokasi yang betul dalam organisasi supaya dapat mempengaruhi rakan sekerja dan kepimpinan
- Kenal pasti titik tumpuan penglibatan komuniti di setiap cawangan.

**Alat:** **8** Alat belanjawan CEA

## Contoh daripada Pergerakan

### Kakitangan penglibatan komuniti dan pusat tumpuan memacunya ke hadapan dalam Palang Merah Hellenic

Berikut respons migrasi, Palang Merah Hellenic (Greek) (HRC) menubuhkan jawatan Penyelaras Penglibatan Komuniti dan Keber tanggungjawapan dalam Bahagian Kebajikan Masyarakat. Penyelaras CEA ialah jawatan rentas sektor yang bekerjasama rapat dengan semua bahagian dan program HRC, menyediakan sokongan teknikal dan nasihat untuk menyepadan dan mengarusperdanaan penglibatan komuniti. Kedudukan tersebut telah menjadi kunci kepada pembangunan Prosedur Operasi Standard (SOP) rasmi untuk penglibatan dan keber tanggungjawapan komuniti, yang menetapkan piawaian minimum untuk setiap program HRC. SOP mengambil masa enam bulan untuk bermesyuarat, berbincang, maklum balas dan penyemakan daripada semua titik fokus yang relevan dalam Persatuan Kebangsaan, mencipta dokumen yang komprehensif lagi mudah yang disahkan oleh majoriti program HRC. Kajian kes<sup>22</sup> mendapati bahawa sikap positif, semangat dan komitmen kakitangan CEA dan titik fokus dalam HRC menyumbang kepada pengarusperdanaan keber tanggungjawapan yang lebih kukuh ke dalam matlamat dan strategi Persatuan Kebangsaan.

### Kepentingan sokongan rakan kongsi kepada Palang Merah Nepal

Kajian semula pembelajaran<sup>23</sup> ke dalam Persatuan Palang Merah Nepal (NRCS) mendapati bahawa komitmen yang kuat untuk mendapatkan sumber penglibatan dan keber tanggungjawapan komuniti oleh Persatuan Kebangsaan dan rakan kongsinya, Palang Merah British, adalah penting untuk berjaya. Sokongan ini membolehkan pengambilan kakitangan CEA yang berdedikasi, latihan dan orientasi lebih daripada 650 orang mengenai penglibatan komuniti dan pendanaan untuk pelbagai aktiviti penglibatan komuniti. Ini membantu memacu penginstitusian penglibatan dan keber tanggungjawapan komuniti dalam NRCS, termasuk membenamkannya ke dalam permohonan geran, membangunkan alat dan latihan serta membangunkan rangka kerja keber tanggungjawapan.



**Greece, 2016** Dengan sokongan Persekutuan Antarabangsa Persatuan Palang Merah dan Bulan Sabit Merah dan Persatuan Kebangsaan di seluruh dunia, Palang Merah Hellenic terus memberikan bantuan, penjagaan kesihatan dan sokongan psikososial kepada pehijrah yang tiba ke Greece.

© Mirva Helenius / Palang Merah Finland

Mexico 2018

Sandra Patricia Estrada Fuentes berjalan dengan Florina Flores Carmona berhampiran rumahnya, yang sebahagiannya ditelan oleh kebakaran hutan tidak terkawal selepas gempa bumi. Sukarelawan Palang Merah Mexico menyediakan makanan, air, tempat perlindungan, bantuan perubatan, tempat perlindungan sementara, sokongan psikososial, barang kebersihan diri, kit pembersihan rumah, selimut, tilam, dapur dan banyak lagi.

© Daniel Cima / Palang Merah Amerika



### 3 Sepadukan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti ke dalam semua strategi, nilai, rancangan, dasardan alat Persatuan Kebangsaan supaya ia menjadi cara piawaian kerja untuk semua kakitangan dan sukarelawan

#### Bagaimana saya melakukan ini?

##### » Sertakan komitmen terhadap kebertanggungjawapan dalam pernyataan misi, statut, nilai teras, strategi organisasi dan dasar Persatuan Kebangsaan

- Ini membantu untuk membenamkannya dalam budaya organisasi dan menghantar mesej kepada kakitangan dan rakan kongsi bahawa ini adalah keutamaan bagi organisasi
- Tambahkan ketelusan, penyertaan dan responsif kepada nilai, pernyataan misi atau statut Persatuan Kebangsaan. Gunakan Komitmen Pergerakan menyeluruh untuk CEA di halaman 21 untuk membantu anda
- Sertakan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti apabila strategi organisasi Persatuan Kebangsaan sedang disemak
- Tambahkan komitmen kepada kebertanggungjawapan apabila dasar baharu sedang dibangunkan, atau dasar sedia ada disemak.

##### » Menyepadukan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti dalam rancangan tahunan, belanjawan dan rancangan sektor teknikal Persatuan Kebangsaan, alat dan garis panduan

- Ini bermakna kakitangan tidak perlu mencari di tempat lain untuk mendapatkan nasihat tentang perkara yang diharapkan daripada mereka dan menyerlahkan ini adalah pendekatan rentas sektor
- Sertakan aktiviti penglibatan komuniti, garis masa, penunjuk dan belanjawan dalam rancangan tahunan Persatuan Kebangsaan
- Semak sama ada penglibatan komuniti boleh disertakan dengan lebih jelas dalam rancangan, alat dan panduan sektor lain, dan sertakan dalam sebarang alat atau garis panduan baharu.

Alat: 7 Alat M&E CEA 5 Templat Pelan kerja CEA

##### » Sertakan jangkaan untuk melibatkan diri dan bertanggungjawab kepada komuniti dalam huraihan kerja kakitangan dan sukarelawan, induksi dan proses penilaian

- Ini membantu penglibatan komuniti untuk dilihat sebagai sebahagian daripada peranan semua orang dan menjelaskan kepada kakitangan dan sukarelawan apa yang diharapkan daripada mereka
- Memastikan semua kakitangan dan sukarelawan diberi taklimat, memahami dan menandatangani Palang Merah Bulan Sabit Merah dan/atau Tatakelakuan Persatuan Kebangsaan
- Sertakan tanggungjawab dan kecekapan penglibatan komuniti dalam semua huraihan peranan yang berkaitan dan menilai prestasi semasa penilaian
- Sertakan taklimat tentang penglibatan komuniti dan kebertanggungjawapan dalam induksi untuk kakitangan baharu, sukarelawan dan ahli tadbir urus

Alat: 8 Penghuraian kerja CEA 9 Taklimat CEA untuk kakitangan dan sukarelawan baharu  
10 Taklimat Tatakelakuan

## » **Sertakan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti dalam prosesPMER**

- Semua rancangan disemak sebelum diluluskan untuk memastikan ia termasuk aktiviti dan belanjawan untuk melibatkan komuniti
- Semua rancangan termasuk penunjuk untuk mengukur tahap kebertanggungjawapan
- Maklum balas komuniti disertakan dan disemak dengan data pemantauan
- Laporan termasuk bahagian mengenai maklum balas komuniti dan cara Persatuan Kebangsaan memenuhi komitmen kebertanggungjawapan
- Data hendaklah mengikut jantina, umur dan ketidakupayaan diasingkan (sekurang-kurangnya) untuk pemahaman yang lebih baik tentang keperluan dan jurang yang berbeza merentas kumpulan. Lihat [piawaian minimum PGI<sup>24</sup>](#) dalam kecemasan dan [kit alat<sup>25</sup>](#)
- Tangkap contoh yang mana pendekatan penglibatan komuniti telah menambah baik kualiti dan impak program dan operasi.

**Alat:** 11 Senarai semak CEA untuk 7 Alat M&E CEA 15 Kit maklum balas  
12 Templat kajian kes CEA

4

## **Menubuhkan mekanisme maklum balas komuniti untuk Persatuan Kebangsaan, dengan proses untuk mengurusaduan sensitif**

### **Bagaimana saya melakukan ini?**

#### » **Lihat Modul 6: Mekanisme Maklum Balas Komuniti (halaman 103) untuk panduan langkah demi langkah untuk menyediakan mekanisme maklumbalas**

Mekanisme maklum balas yang kekal di seluruh Persatuan Kebangsaan bermakna Persatuan Kebangsaan tidak perlu menyediakan mekanisme maklum balas baharu untuk setiap program dan boleh terus mengumpul dan membalaas maklum balas komuniti.

**Alat:** 15 Kit maklum balas

## Contoh daripada Pergerakan

### **Menyepadukan penglibatan komuniti dalam pelan strategik Palang Merah Malawi menghantar mesej kepada kakitangan**

Palang Merah Malawi (MRC) memanfaatkan tempoh transformasi untuk mewujudkan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti sebagai cara kerja seluruh organisasi. Penglibatan komuniti dikaitkan dengan kualiti program dan termasuk dalam jabatan Perancangan, Kualiti dan Pembelajaran (PQL) baharu. Pengurusan termasuk peningkatan komitmen untuk bertanggungjawab kepada komuniti ke dalam Pelan Strategik 2021–2019 mereka. Ini menaikkan profil pendekatan di kalangan kakitangan, yang kini lebih bersemangat untuk menyepadukannya ke dalam kerja mereka. Seorang pengurus program menjelaskan: "Program tidak boleh bergerak ke hadapan tanpa pelan strategik dan kami meletakkan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti ke dalamnya. Jadi, sekarang penekanan adalah pada perkara ini dan kami boleh menunjukkannya dalam program kami." Kepimpinan kanan menjelaskan bahawa mereka terpengaruh untuk meningkatkan komitmen terhadap kebertanggungjawapan komuniti kerana ia menyumbang kepada integriti Persatuan Kebangsaan.

### **Palang Merah Myanmar menyepadukan piawaian minimum kepada kebertanggungjawapan di seluruh organisasi**

Persatuan Palang Merah Myanmar (MRCS) memasukkan objektif dalam pelan strategiknya bahawa 'semua program harus merangkumi komponen penglibatan komuniti berdasarkan satu set standard minimum untuk kebertanggungjawapan'. Untuk membina persetujuan di seluruh organisasi untuk melaksanakan ini, MRCS mengadakan bengkel yang menghimpunkan kakitangan dari semua jabatan dan cawangan, termasuk cawangan yang tidak terlibat dalam menjalankan program atau operasi. Selain pelan strategik, penglibatan komuniti kini telah disepadukan merentasi rangka kerja, alat dan garis panduan MRCS, termasuk Rangka Kerja Perkongsian Persatuan Kebangsaan, Rangka Kerja dan alat PMER, Dasar Komunikasi, SOP Pengurusan Bencana dan alat respons, pakejlatihan, komuniti- panduan program berdasarkan dan rancangan cawangan dan templat pelaporan. [Baca laporan penuh<sup>26</sup>.](#)

### **Penyepaduan penglibatan komuniti dalam garis panduan IFRC dan ICRC**

[Panduan Pelaksanaan Pengebumian Selamat dan Bermaruah \(SDB\) IFRC untuk Pengurus Lapangan<sup>27</sup>](#) dan [Strategi](#)

<sup>28</sup> Memulihkan Pautan Keluarga (RFL) ICRC adalah contoh baik penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti yang disepadukan dengan baik ke dalam garis panduan dan sumber sektor teknikal yang lain. Kakitangan CEA menerima pembangunan garis panduan SDB berdasarkan pengajaran yang diperoleh daripada respons Ebola di Afrika Barat dan Republik Demokratik Congo. Kepentingan penglibatan komuniti disepadukan keseluruhannya dan terdapat bahagian khusus tentang penglibatan komuniti dan termasuk rakyat penglibatan komuniti dalam pasukan SDB. Strategi RFL ICRC termasuk penyertaan komuniti sebagai salah satu pemboleh utamanya dan menyatakan bahawa perkhidmatan mesti dibangunkan dan disampaikan secara fleksibel bersama-sama dengan orang yang terjejas.

# PENGLIBATAN MASYARAKAT DAN PENUNJUK AKAUNTABILITI UNTUKMENGUKUR PENGINSTITUSIAN

(Untuk lebih banyak pilihan lihat Alat 7: Alat M&E CEA)

Ini ialah menu penunjuk untuk mengukur penginstitusian, termasuk pilihan penunjuk prestasi utama. Tidak semua ini perlu digunakan tetapi cuba masukkan beberapa yang memantau prestasi melalui mata ahli komuniti. Data yang dikumpul daripada ahli komuniti mesti diasingkan mengikut jantina, umur dan kehilangan upaya (sekurang-kurangnya) supayasebarang jurang dapat dikenal pasti.

## **Penunjuk prestasi utama**

- % ahli komuniti yang merasakan sokongan yang diberikan oleh Persatuan Kebangsaan pada masa ini meliputi keperluan mereka yang paling penting
- % ahli komuniti yang merasakan Persatuan Kebangsaan mengambil kira pendapat mereka apabila memberikansokongan
- % program dan operasi Persatuan Kebangsaan yang mempunyai aktiviti penglibatan komuniti dan belanjawan disertakan (cth., aktiviti tentang perkongsian maklumat, penyertaan dan maklum balas)
- % dasar, strategi dan prosedur Persatuan Kebangsaan yang telah menyepakukan komitmen Pergerakan menyeluruhatau tindakan minimum untuk CEA (contohnya, respons bencana, penjagaan kesihatan, jantina, perlindungan, komunikasi dan pengurusan kakitangan dan sukarelawan)

## **Penunjuk penginstitusian**

- % kakitangan, sukarelawan dan kepimpinan terlatih dalam penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti
- % daripada dana tahunan Persatuan Kebangsaan dibelanjakan untuk menginstitusikan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti
- # bulan dengan penglibatan komuniti dan kakitangan kebertanggungjawapan memimpin
- Strategi Persatuan Kebangsaan dan/atau rancangan tahunan termasuk matlamat, penunjuk dan belanjawan untuk penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti
- % ulasan maklum balas yang diterima dan dijawab oleh NS
- % masyarakat yang menerima respons kepada maklum balas mereka.

# **Mencipta persekitaran yang membolehkan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti**

Menjadi benar-benar bertanggungjawab kepada komuniti memerlukan budaya organisasi yang menghargai dan menyokong komunikasi dua hala, penyertaan, ketelusan dan perkongsian kuasa<sup>29</sup>.

## **Sesuaikan tindakan seperti yang dikatakan: Kebertanggungjawapan dalaman yang baik menyokong kebertanggungjawapan luaran**

Komunikasi dalaman yang lemah boleh bertindak sebagai penghalang kepada kebertanggungjawapan komuniti yang lebih kukuh dengan mengehadkan perkongsian maklumat. Sukarelawan dilaporkan berasa kecawa kerana rancangan dan maklumat tidak dikongsi dengan mereka dan pengurus tidak mendengar input mereka. Ketakutan dalaman atau keengganinan untuk memberi dan menerima maklum balas di kalangan kakitangan dan pengurus menjelaskan kepentingan maklum balas komuniti. Walau bagaimanapun, apabila kakitangan dan sukarelawan merasai sendiri manfaat penglibatan yang lebih baik dalam kehidupan kerja mereka, ia menjadi lebih mudah untuk menunjukkan pendekatan ini dalam cara mereka bekerja dengan komuniti. Pada asasnya, kita perlu ‘sesuaikan tindakan seperti yang dikatakan’ secara dalaman untuk bertanggungjawab secara luaran.

### **Bagaimana?**

- Mengukuhkan komunikasi dalaman antara kepimpinan, kakitangan dan sukarelawan, merentas jabatan dan antara ibu pejabat dan cawangan. Contohnya, melalui mesyuarat kakitangan biasa dan sukarelawan (dengan masa untuk perbincangan dua hala) atau surat berita dalaman
- Sediakan latihan berasaskan kemahiran, cth., kemahiran komunikasi dan pemudahan dan masukkan kemahiran ini dalam hurai kerja dan menilai kecekapan ini semasa mengambil pekerja
- Wujudkan mekanisme maklum balas dalaman untuk kakitangan dan sukarelawan, di mana kepimpinan mengalu-alukan maklum balas, bertindak atas masalah yang dibangkitkan dan menggunakan sebagai alat untuk menambah baik. Sebagai contoh, tinjauan dalam talian telah dikongsi dengan sukarelawan Persatuan Kebangsaan di seluruh Afrika untuk bertanya tentang pengalaman mereka menjadi sukarelawan semasa wabak COVID-19<sup>30</sup>.
- Proses perancangan Persatuan Kebangsaan harus memberi masa dan ruang kepada kakitangan dan sukarelawan untuk mengambil bahagian secara aktif, termasuk untuk strategi, rancangan tahunan dan program baharu
- Komposisi sukarelawan dan ahli Persatuan Kebangsaan harus mencerminkan kepelbagaian dalam komuniti dan usaha yang boleh dipercayai yang dibuat untuk memastikan mana-mana kumpulan terpinggir, berisiko, atau kurang diwakili, dimasukkan ke dalam pangkalan sukarelawan.

## **Budaya belajar**

Keberanggungjawapan yang baik bermakna tidak mengulangi kesilapan sebelumnya. Walau bagaimanapun, ini bergantung pada budaya pembelajaran dan perkongsian, yang mana kejayaan dan kegagalan masa lalu didokumenkan, mudah diakses oleh semua dan dikongsi secara menyeluruh di seluruh organisasi dan dengan rakan kongsi.

### **Bagaimana?**

- Membangunkan sistem pengurusan maklumat untuk memastikan amalan terbaik, pengajaran yang dipelajari, penilaian, pemantauan data, penaksiran dan maklum balas komuniti daripada intervensi terdahulu tersedia untuk memaklumkan reka bentuk program dan operasi masa hadapan.
- Apabila perkara tidak berjaya, siasat sebabnya dan kongsi pembelajaran secara meluas dalam organisasi supaya orang lain boleh belajar daripada pengalaman dan mengelakkan kesilapan yang sama.

# Tindakan minimum untuk penglibatan dan kebertanggungjawapan dalam program



## 1 Memerlukan penaksiran dan analisis konteks

1. Cari maklumat sedia ada tentang komuniti
2. Melibatkan komuniti dalam merancang penaksiran
3. Memberi taklimat atau melatih sukarelawan tentang tujuan penaksiran dan cara untuk berkomunikasi dengan jelas dan jujur
4. Ambil masa untuk memahami konteks, keperluan dan kapasiti orang ramai
5. Sertakan soalan tentang cara terbaik untuk melibatkan komuniti dalam penaksiran keperluan



## 2 Perancangan dan reka bentuk

6. Ahli komuniti dan pihak berkepentingan utama mesti terlibat dalam merancang program, termasuk lelaki, wanita, kanak-kanak lelaki dan perempuan dan kumpulan terpinggir atau berisiko
7. Semak silang rancangan dengan komuniti dan pihak berkepentingan lain sebelum melaksanakan untuk memastikan ia sepadan dengan keperluan dan jangkaan
8. Sertakan aktiviti dan penunjuk penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti dalam rancangan dan belanjawan program, menggariskan cara maklumat akan dikongsi, penyertaan komuniti disokong dan maklum balas diurus



## 3 Pelaksanaan dan pemantauan

9. Sentiasa berkongsi maklumat tentang program dengan ahli komuniti, menggunakan pendekatan terbaik untuk menjangkau kumpulan yang berbeza
10. Membolehkan penyertaan aktif komuniti dalam mengurus dan membimbing program, termasuk kumpulan terpinggir dan berisiko
11. Mengumpul, menganalisis dan membalaik maklum balas komuniti, memastikan masyarakat tahu cara mereka boleh bertanya soalan, membuat cadangan atau menyuarakan keimbangan tentang program
12. Menyemak dan menyesuaikan aktiviti dan pendekatan program secara berkala berdasarkan maklum balas komuniti dan data pemantauan

## 4 Penilaian dan pembelajaran

13. Melibatkan komuniti dalam merancang penilaian dan membincangkan penemuan
14. Tanya ahli komuniti jika mereka berpuas hati dengan program ini, cara ia disampaikan dan perkara yang boleh diperbaiki

## Alat untuk membantu

- 5 Alat 5: Templat rancangan kerja CEA
- 6 Alat 6: Alat belanjawan CEA
- 7 Alat 6: Alat M&E CEA
- 10 Alat 10: Taklimat Tatakelakuan
- 13 Alat 13: CEA dalam alat Penaksiran

- 14 Alat 14: Helaian soal jawab untuk sukarelawan
- 15 Alat 15: Kit maklum balas
- 16 Alat 16: Panduan FGD
- 17 Alat 17: Alat mesyuarat komuniti

- 18 Alat 18: Pendekatan penyertaan kepada kriteria pemilihan
- 19 Alat 19: Matriks kaedah komunikasi
- 20 Alat 20: Matriks kaedah komunikasi

# MODULE 4

# PENGLIBATAN KOMUNITI DAN KEBERTANGGUNGJAWAPAN DALAM PROGRAM

Modul ini merangkumi 14 tindakan minimum untuk menyepadukan penglibatan komuniti merentas kitaran program, daripada taksiran hingga penilaian akhir. Panduan praktikal disediakan tentang cara memenuhi setiap tindakan, dengan pautan ke alat sokongan. Tindakan ini boleh disepadukan ke dalam mana-mana jenis program dalam mana-mana sektor teknikal dan boleh digunakan sebagai senarai semak untuk memastikan sesuatu program mempunyai tahap penglibatan yang baik dengan komuniti.

## Ingat:

- Tidak semua 14 tindakan akan menjadi baharu – kebanyakan Persatuan Kebangsaan telah pun melaksanakan banyak tindakan ini dalam program mereka. Gunakan panduan ini untuk menyemak silang perkara yang telah dilakukan dan mengenal pasti tempat penglibatan komuniti boleh diperbaiki
- Jika tidak semua 14 tindakan boleh dilakukan, jangan risau - mulakan dari kecil, bina berdasarkan amalan baik sedia ada dan lakukan apa yang boleh dan bina secara beransur-ansur
- Adalah lebih baik untuk memasukkan penglibatan komuniti dari permulaan program, kerana ia dirancang dan dibelanjawankan. Walau bagaimanapun, jika program telah bermula, gunakan panduan ini untuk menilai tindakan yang boleh diperkuatkan atau ditambah sekarang untuk menambah baik penglibatan komuniti
- Tindakan dan panduan di sini terpakai untuk operasi kecemasan tetapi menyedari bahawa 14 tindakan mungkin sangat memberangsangkan pada peringkat awal respons, modul seterusnya dalam panduan ini menggariskan tindakan utama untuk difokuskan apabila masa terhad
- Sentiasa menilai jika terdapat sebarang akibat negatif yang tidak disengajakan. Contohnya, dengan penyahstabilanpasaran melalui pengagihan makanan berskala besar atau meletakkan komuniti dalam risiko dengan berkongsi maklum balas mereka dengan kerajaan, atau membincangkan masalah sensitif di media sosial.

## MENGUMPUL DAN MENGGUNAKAN DATA KOMUNITI DENGANCARA BERETIKA

Semua data komuniti perlu dikumpul, disimpan dan digunakan dengan cara yang beretika, termasuk data daripada penaksiran, mekanisme maklum balas, pemantauan dan penilaian. Ini termasuk:

**Perlindungan data:** Simpan data peribadi orang ramai dengan selamat serta dengan cara yang tidak membahayakan keselamatan, maruah atau privasi orang ramai. Patuhi dasar perlindungan data Persatuan Kebangsaan atau lihat [buku panduan perlindungan data ICRC<sup>31</sup>](#) atau [dasar perlindungan data IFRC<sup>32</sup>](#)

**Persetujuan termaklum:** Responden perlu memberikan persetujuan termaklum sebelum temu bual. Persetujuan termaklum bermakna mereka memahami tujuan maklumat mereka dikumpul dan cara maklumat akan digunakan, tempoh yang mereka perlukan untuk mengambil bahagian, hak mereka untuk kerahsiaan dan menarik diri.

Untuk senarai [piawaian dan amalan utama untuk pengumpulan data beretika](#), rujuk kepada Panduan [Pemantauan dan Penilaian Projek/Program IFRC<sup>33</sup>](#) (halaman 20) dan [Rangka Kerja IFRC<sup>34</sup>](#) untuk Penilaian

# Penaksiran dan analisis konteks

Tindakan minimum untuk penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti semasa fasa penaksiran menyokong penilaian untuk bersifat terbuka, penyertaan dan telus serta memastikan ia menangkap pemahaman penuh tentang konteks, keperluan, keutamaan dan kapasiti komuniti.

1

## Cari maklumat sedia ada tentang komuniti

Penaksiran memakan masa, jadi anda patut menyemak data yang sudah wujud. Ini menjimatkan masa dan pendanaan, membantu menghapuskan soalan yang tidak perlu, membina pemahaman tentang konteks komuniti dan mengelakkan keletihan penaksiran dalam komuniti<sup>35</sup>.

### Bagaimana saya melakukan ini?

#### » Lihat secara mendalam

- Lihat secara mendalam untuk penaksiran keperluan, analisis konteks, data pemantauan, maklum balaskomuniti atau penilaian daripada program dan operasi terdahulu di lokasi yang sama
- Bercakap dengan kakitangan cawangan dan sukarelawan untuk mendapatkan pandangan mereka tentang cara komuniti berfungsi dan masalah yang perlu diberi perhatian
- Semak perpustakaan dan sumber dokumen Pergerakan:
  - IFRC Go <https://go.ifrc.org/>
  - Papan pemuka Pembelajaran Operasi pada Go <https://go.ifrc.org/preparedness#operational-learning>
  - Perpustakaan dokumen IFRC <https://media.ifrc.org/ifrc/document-library/>
  - Hal penglibatan komuniti <https://www.communityengagementhub.org/>

#### » » Lihat secara luaran

- Minta agensi lain atau Kerajaan berkongsi sebarang laporan atau data
- Lihat secara luaran untuk sebarang penaksiran keperluan bersama, penilaian, data pihak berkepentingan atau penyelidikan yang tersedia untuk umum. Semak:
  - Panduan landskap Media & Telekomunikasi CDAC <https://www.cdacnetwork.org/media-landscape-guides>
  - Portal Kebertanggungjawapan dan Rangkuman IASC <https://aap-inclusion-psea.alnap.org/resources-iasc>
  - ACAPS <https://www.acaps.org/>
  - Relief Web <https://reliefweb.int>
  - Kajian kesihatan demografi [www.dhsprogram.com](http://www.dhsprogram.com)
  - Laman web PBB mempunyai profil negara untuk kawasan tertentu cth., FAO untuk keselamatan makanan, OCHA untuk respons kecemasan, WHO untuk kesihatan dll.

**Alat:** 13 CEA dalam alat Penaksiran

## APAKAH PERBEZAAN ANTARA PENILAIAN KEPERLUAN DAN ANALISIS KONTEKS?

Analisis konteks bertujuan untuk memahami persekitaran yang lebih luas di tempat komuniti itu tinggal. Termasuk struktur sosial, politik, alam sekitar dan ekonomi, peranan kumpulan yang berbeza dan dinamik kuasa antara mereka, nilai budaya dan sosial, siapa yang terpinggir atau berisiko, dan apakah kapasiti yang wujud. Konteks analisis haruslah suatu proses yang berterusan dan bukan peristiwa sekali sahaja

Penilaian keperluan bertujuan untuk memahami keperluan dan keutamaan semasa dalam komuniti dan termasuk soalan untuk membantu merancang program

Kedua-dua proses itu diperlukan untuk memastikan program diterima oleh komuniti dan mempunyai impak positif dan berkekalan. Walau bagaimanapun, ia bukan proses yang berasingan dan berkemungkinan bertindih.

### Contoh daripada Pergerakan

Data terpisah sekunder dan analisis konteks adalah kunci untuk memahami halangan yang dihadapi oleh wanita kurang upaya dalam mengakses perkhidmatan pemulihan fizikal

Apabila kajian global mendapati bahawa wanita kurang menggunakan pusat Program Pemulihan Fizikal (PRP) berbanding lelaki, pasukan PRP ICRC di Niger memutuskan untuk menyiasat jika ini adalah masalah di Niger dan jika ya, mengapa. Pasukan itu menganalisis data pengguna perkhidmatan yang dikumpul oleh jabatan ortopedik di Hospital Nasional, yang mendedahkan bahawa lebih ramai pesakit lelaki daripada wanita berdaftar di pusat PRP pada 2018. Untuk memahami sebabnya, pasukan itu menjalankan temu bual separa berstruktur dan perbincangan kumpulan fokus dengan wanita dan kanak-kanak perempuan kurang upaya. Mereka mendedahkan bahawa kekurangan pemerkasaan wanita di Niger dan sikap tentang kapasiti terhad wanita kurang upaya, menyebabkan wanita membentuk halangan dalaman dan mereka berasa tidak mampu, atau mempunyai sumber, untuk membuat pilihan bebas tentang keperluan perubatan mereka. Pasukan itu menjalankan bengkel dengan wanita kurang upaya untuk berkongsi dan mengesahkan penemuan daripada laporan dan untuk mewujudkan rancangan tindakan untuk menangani halangan. Dengan menganalisis data diasingkan jantina dan umur sedia ada, pasukan PRP dapat mengenal pasti masalah dan kemudian menggunakan pengumpulan data utama untuk mengetahui sebabnya.



**Niger 2006** IFRC mula mengedarkan 2,030,000 kelambu yang dirawat dengan racun serangga tahan lama di Niger dalam usaha untuk melindungi 3.5 juta kanak-kanak daripada malaria. © John Haskew / IFRC

## 2 Melibatkan komuniti dalam merancang penaksiran

Ahli komuniti boleh memberi nasihat tentang cara terbaik untuk menjalankan penaksiran, memberi isyarat sebarang masalah atau dinamik kuasa yang perlu diberi perhatian, termasuk cara terbaik untuk menjangkau kumpulan terpinggir. Ini menyokong penaksiran yang lancar dan membina pemilikan dalam komuniti sejak hari pertama.

### Bagaimana saya melakukan ini?

#### » Bercakap dengan komuniti terlebih dahulu

- Bertemu dengan pemimpin dan wakil komuniti, dan sukarelawan komuniti, untuk membincangkan cara penaksiran harus dijalankan, termasuk masa, kaedah dan cara untuk mencapai kumpulan yang berbeza
- Bercakap dengan pelbagai wakil komuniti untuk memastikan penaksiran tidak terlepas kumpulan atau membahayakan sesiapa sahaja
- Mula mengumpul maklumat tentang konteks komuniti, termasuk kumpulan berbeza yang hadir, dinamik kuasa dan jika pemimpin dipercayai
- Tanya sama ada organisasi lain telah menjalankan sebarang penaksiran dalam komuniti
- Terokai pilihan untuk ahli komuniti untuk membantu melaksanakan penaksiran (jika keputusan itu tidak berat sebelah), cth., sebagai pengumpul data
- Bincangkan rancangan dan hasil penaksiran dengan pihak berkepentingan lain, seperti pihak berkuasa tempatan atau NGO.

#### Senarai semak maklumat untuk dikongsi dengan komuniti sebelum penaksiran:

- Perkenalkan Persatuan Kebangsaan dan mandatnya - jangan anggap semua orang mengenali Palang Merah Bulan Sabit Merah
- Terangkan tujuan penaksiran dan apa yang berlaku seterusnya
- Urus jangkaan dengan bersikap jujur tentang batasan. Contohnya, jika program tidak dijamin atau terhad kepada satu sektor, atau mungkin terdapat kelewatan yang lama antara penaksiran dan program bermula
- Terangkan tingkah laku yang boleh diharapkan daripada kakitangan dan sukarelawan
- Terangkan cara untuk bertanya soalan atau membangkitkan keimbangan dan memberikan butiran untuk masyarakat menghubungi Persatuan Kebangsaan jika perlu
- Jelaskan penyertaan dalam penaksiran adalah sukarela dan tidak menjejasnkan sama ada seseorang menerima sokongan atau tidak.

**Alat:** **13** CEA dalam alat penaksiran **14** Helaian soal jawab untuk sukarelawan

## ● Examples from the Movement

### Palang Merah Sierra Leone membina pemilikan komuniti daripermulaan program

Apabila Persatuan Palang Merah Sierra Leone (SRCS) mula bekerjasama dengan komuniti, langkah pertama adalah sentiasa memperkenalkan diri mereka. Sukarelawan memanggil pihak berkuasa tempatan, ketua masyarakat, ketua wanita, wakil belia, Imam dan paderi, untuk berkongsi maklumat tentang diri mereka dan Persatuan Kebangsaan, program, dan perkara yang mereka ingin lakukan, dan meminta wakil masyarakat berkongsi cara mereka melihat situasi dan apakah pilihan dan jangkaan mereka. Ini telah membawa kepada kemampunan yang lebih baik dan pemilikan komuniti yang lebih kukuh. Sebagai contoh, walaupun program kesihatan berasaskan komuniti tentang Ebola kini telah tamat, para sukarelawan masih aktif dalam komuniti mereka menggalakkan tingkah laku yang selamat dan sihat. Pengarah Program SLRCS menjelaskan: "Kami banyak bercakap tentang kemampunan, bagi saya kemampunan tidak datang pada akhirnya, ia datang dari awal. Sebaik sahaja anda melibatkan seseorang, orang itu sedar, ruang dicipta untuk orang itu mempengaruhi keputusan, memberikan input, mengeluarkan idea dan penyertaan masyarakat dipertingkatkan."



Sukarelawan PSS Sierra Leone 2017 bersama Persatuan Palang Merah Sierra Leone mengadakan sesi PSS berkumpulan untuk mereka yang terjejas akibat banjir. Sebagai sebahagian daripada responsnya, Persatuan Palang Merah Sierra Leone telah melatih dan melatih semula sukarelawan yang telah diatur kedudukannya semasa wabak Ebola dan mengatur kedudukan mereka untuk memberi sokongan di beberapa kawasan, termasuk pemberian sokongan psikososial. © Katherine Mueller / IFRC

### 3 Memberi taklimat atau melatih kakitangan dan sukarelawan tentang tujuan penaksiran dan cara untuk berkomunikasi dengan jelas dan jujur

Kakitangan dan sukarelawan perlu dapat menjawab soalan komuniti dengan jelas dan jujur serta mengelak daripada memberikan harapan atau membuat janji palsu tentang sokongan yang akan mereka terima. Kemahiran komunikasi yang baik juga menjadikan hubungan dengan masyarakat bermula dengan baik.

#### Bagaimana saya melakukan ini?

##### » Sediakan pasukan penaksiran

- Memberi taklimat kepada semua kakitangan dan sukarelawan tentang tujuan penaksiran, proses, caradata akan digunakan dan perkara yang akan berlaku seterusnya, supaya mereka boleh menjawab soalan daripada komuniti dan mengelak daripada memberi harapan. Ini harus termasuk taklimat (semula) mengenai Tatakelakuan, pencegahan eksplorasi dan penderaan seksual serta anti-penipuan dan rasuah. Gunakan manual PSEA<sup>36</sup>
- Melatih atau segarkan semula kakitangan dan sukarelawan tentang kemahiran komunikasi yang baik dan cara membalas maklum balas. Gunakan kursus latihan sehari tentang kemahiran komunikasi yangbaik dan pengendalian maklum balas<sup>37</sup>
- Pertimbangkan pasukan latihan tentang cara untuk berkomunikasi dengan kumpulan tertentu dengan cara yang tidak berat sebelah, contohnya, orang kurang upaya, kanak-kanak, kumpulan terpinggir atau cara untuk bekerja melalui jurubahasa
- Kakitangan atau sukarelawan yang akan bercakap dengan masyarakat tentang masalah sensitif yangdikaitkan dengan konflik, perlindungan, jantina dan kepelbagaiannya harus dilatih dengan betul untuk melakukan ini dengan selamat dan sensitif<sup>38</sup>
- Pasukan penaksiran hendaklah seimbang jantina, bercakap dalam mana-mana bahasa tempatan danditerima serta dipercayai oleh masyarakat.

**Alat:** **10** Taklimat Tatakelakuan

**14** Helaian soal jawab untuk sukarelawan

## Contoh daripada Pergerakan

### Palang Merah Trinidad dan Tobago mengambil pendekatan berhati-hati terhadap penaksiran

Apabila Palang Merah Trinidad dan Tobago menjalankan analisis situasi dan konteks untuk lebih memahami keperluan, kemahiran dan kapasiti pehijrah, mereka mempelajari dua pengajaran berharga. Pertama, semasa tinjauan dijalankan, Persatuan Kebangsaan menerima banyak permintaan untuk sokongan, yang melampaui kemampuan mereka untuk penuhi. Walau bagaimanapun, pasukan penaksiran mengambil masa untuk menerangkan kepada ahli komuniti secara bersemuka semasa melakukan penyelidikan, bahawa perbincangan ini bukanlah menjanjikan sokongan, tetapi peluang untuk Persatuan Kebangsaan mempelajari dan menangani mereka yang paling rentan. Akibatnya, kepercayaan telah dikekalkan dalam Persatuan Kebangsaan dan orang ramai bersedia untuk mengambil bahagian dalam program yang diikuti. Kedua, dengan menghubungi dan mewujudkan hubungan dengan pehijrah Venezuela yang lama, Palang Merah dapat membina perhubungan dengan komuniti yang sukar dipercayai. [Baca kajian kes penuh<sup>39</sup>.](#)

### Sukarelawan dan komuniti kecewa dengan kekurangan maklumat

Di Uganda, sukarelawan dihantar untuk menjalankan pendaftaran isi rumah pelarian Sudan Selatan. Sukarelawan tidak diberi taklimat tentang tujuan pendaftaran dan oleh itu tidak dapat menjelaskan kepada komuniti mengapa butiran mereka diambil. Ini memberikan harapan di kalangan masyarakat dan apabila Persatuan Kebangsaan kembali untuk mengagihkan barang tersebut, timbul kemarahan dan kekecewaan dalam kalangan mereka yang tidak menerima apa-apa. Semasa perbincangan kumpulan fokus, seorang lelaki berkata: "Semua orang telah didaftarkan tetapi hanya beberapa orang yang mendapat bantuan - mengapa mengambil butiran kami jika anda tidak mahu membantu kami?" *Hasilnya, Persatuan Kebangsaan melancarkan latihan penglibatan komuniti kepada sukarelawan di seluruh operasinya.*

**Trinidad dan Tobago** Pasukan Palang Merah Trinidad dan Tobago menyediakan anak benih untuk program keselamatan makanan COVID-19 di negara ini.  
© TTRC / IFRC



## Ambil masa untuk memahami konteks, termasuk risiko dan kapasiti masyarakat

Program yang tidak memahami ‘gambaran yang lebih besar’ sering gagal, atau lebih teruk, mempunyai akibat negatif yang tidak disengajakan<sup>40</sup>. Analisis konteks harus menjadi proses berterusan untuk memantau cara keadaan berkembang dan impaknya terhadap program.

### Bagaimana saya melakukan ini?

#### » Apa yang ada dalam analisis konteks?

- Demografi dan profil komuniti
- Memetakan semua pemimpin masyarakat, kumpulan dan persatuan
- Dinamik kuasa antara kumpulan yang berbeza, termasuk siapa yang membuat keputusan dan siapapun dikecualikan atau dipinggirkan
- Tahap kepaduan sosial dan kepercayaan di kalangan masyarakat
- Peranan jantina dan kepelbagaiannya dimainkan dalam kehidupan manusia
- Memetakan sebarang konflik atau ketegangan dalam komuniti
- Budaya dan kepercayaan dalam masyarakat, khususnya untuk masalah yang berkaitan dengan program
- Kapasiti dan kekuatan sedia ada dalam komuniti
- Analisis pihak berkepentingan terhadap agensi lain yang menyediakan perkhidmatan

#### » Cara untuk menjalankan analisis konteks

- Maklumat di atas boleh dikumpul melalui data sekunder, perbincangan kumpulan fokus, temubual informan utama, pemetaan komuniti, pemerhatian langsung dan lain-lain. Beberapa kit alat yang berguna termasuk:
  - IFRC PGI dalam kit alat kecemasan mempunyai alat untuk menjalankan analisis PGI<sup>41</sup>
  - Rangka Kerja Akses Selamat dan Kotak Alat Praktikal ICRC mempunyai alat tentang pemetaan pihak berkepentingan dan analisis konflik dan keganasan<sup>42</sup>
  - Penaksiran Kapasiti Kerentenan Ditingkatkan IFRC mempunyai alat pemetaan dan kalender bermusim<sup>43</sup>
  - Sensitiviti Konflik Pembelajaran Kolaboratif CDA & Kecemasan Kesihatan Awam<sup>44</sup> termasuk pemetaan dan lembaran kerja penaksiran.
- Memahami konteks memerlukan masa dan kepekaan. Pertimbangkan soalan yang ditanya, bagaimana, kepada siapa dan siapa lagi yang mendengar atau menonton. Jangan letakkan sesiapa dalam risiko bahaya atau stigmatisasi. Sukarelawan tempatan boleh menjadi sumber bimbingan dan maklumat yang berharga.

## Contoh daripada Pergerakan

### Memahami kedua-dua konteks budaya dan praktikal haid terbukti kritikal

Untuk meningkatkan sokongan pengurusan kebersihan haid (MHM) dalam bencana, Persatuan Palang Merah Vanuatu (VRCS) mengambil bahagian dalam kajian untuk lebih memahami konteks haid dalam komuniti.

Perbincangan Kumpulan Fokus dan temu bual mendalam dengan wanita dan kanak-kanak perempuan membawa kepada banyak penemuan penting, yang akan terlepas dalam penaksiran keperluan mudah. Sebagai contoh, wanita dan kanak-kanak perempuan melaporkan berasa malu dan tersipu-sipu jika lelaki tahu mereka sedang haid, jadi penting mereka mempunyai kawasan persendirian untuk mencuci. Kit MHM juga perlu diedarkan secara berasingan daripada barang bukan makanan lain dan tidak diagihkan oleh lelaki, supaya wanita dan kanak-kanak perempuan berasa boleh bertanya soalan. Amalan ketat semasa haid, seperti tidak boleh memasak, mengembara atau menjaga kebun, mungkin mengehadkan keupayaan wanita untuk terlibat dalam aktiviti seperti menghadiri pengagihan, memasak bersama di pusat pemindahan atau bercucuk tanam semula. Pemahaman budaya ini

membantu VRCS untuk menambah baik kesiapsiagaan bencana dan rancangan respons. Baca [kajian penuh<sup>45</sup>](#).



**Vanuatu 2018** Persatuan Palang Merah Vanuatu menjalankan penyelidikan untuk mengenal pasti peluang untuk mengukuhkan pemprograman dan campur tangan untuk menyokong pengurusan kesihatan haid dalam kalangan wanita dan gadis dalam konteks bencana. Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti pilihan tempatan untuk dimasukkan ke dalam kit MHM dan untuk meneroka aspek sosiobudaya haid yang mungkin memberi impak kepada MHM dalam tetapan bencana di Vanuatu. © Persatuan Palang Merah Vanuatu

5

## Sertakan soalan tentang cara terbaik untuk melibatkan komuniti dalam penaksiran keperluan

Ini memastikan pendekatan yang berkesan untuk berkongsi maklumat, memudahkan penyertaan komuniti dan mengurus maklum balas terbina dalam rancangan dan belanjawan program.

### Bagaimana saya melakukan ini?

#### » Maklumat penglibatan komuniti untuk dikumpulkan sebagai sebahagiandaripada penaksiran keperluan<sup>46</sup>

- Keperluan, pendapat dan keutamaan masyarakat
- Kadar celik huruf
- Sumber maklumat yang dipercayai - masyarakat dan saluran
- Keperluan maklumat dalam komuniti
- Akses kepada peralatan komunikasi
- Halangan untuk mengambil bahagian dalam acara atau mengakses maklumat
- Kekerapan dan jenis mesyuarat dan acara komuniti (dan siapa yang hadir, siapa yang bercakap dansiapa yang dikecualikan)
- Proses membuat keputusan dalam isi rumah dan komuniti
- Cara pilihan untuk berkongsi maklum balas dan mengemukakan aduan
- Pengetahuan, keupayaan, dan kepercayaan
- Persepsi dan kepercayaan kepada Persatuan Kebangsaan

#### » Cara mengumpul data

- Sertakan kaedah pengumpulan data yang membolehkan masyarakat bercakap secara terbuka tentangkeperluan dan keutamaan mereka, seperti perbincangan kumpulan fokus atau temu bual informan utama. Tinjauan hanya membenarkan orang ramai memilih antara pilihan yang telah ditetapkan, jadi terdapat risiko maklumat penting mungkin terlepas
- Sesetengah kumpulan mungkin tidak selesa bercakap di hadapan orang lain jadi bercakap dengan mereka secara berasingan - contohnya wanita muda mungkin tidak selesa bercakap di hadapan orangtua mereka
- Semua data hendaklah mengikut jantina, umur dan ketidakupayaan diasingkan untuk membolehkan pemahaman yang lebih baik tentang keperluan dan pilihan yang berbeza merentasi kumpulan yang berbeza.  
Kit alat PGI<sup>47</sup> mempunyai panduan tentang perkara ini
- Jangan kumpulkan lebih banyak data daripada yang diperlukan. Penaksiran besar memakan masa, memberi tekanan kepada masyarakat dan meningkatkan jangkaan tentang saiz program yang akan datang

#### » Cara menganalisis data

- Analisis data penaksiran keperluan dan analisis konteks bersama-sama. Model yang biasa digunakan untuk menganalisis data termasuk pemegang berkepentingan, SWOT atau analisis pepohon masalah.Rangka Kerja Analisis IFRC<sup>48</sup> membantu membimbing pasukan melalui proses mengumpul dan menganalisis maklumat. Walaupun dibangunkan untuk operasi kecemasan, ia juga boleh digunakan untuk program dan menyediakan cara yang berguna untuk mengatur dan menyimpan data dan mengenal pasti sebarang jurang atau aliran dalam maklumat yang dikumpul
- Semasa menganalisis data penaksiran, ambil perhatian tentang:
  - Sebarang jurang dalam data – adakah penaksiran memberikan pemahaman yang baik tentang konteks komuniti, keperluan dan kapasiti serta cara terbaik untuk melibatkan diri dengan kumpulanyang berbeza? Jika tidak, lawatan susulan ke komuniti mungkin diperlukan untuk mengumpul data yang hilang

- Mana-mana kumpulan yang terlepas - adakah terdapat kumpulan yang hadir dalam komuniti tetapi tidak diwakili dalam data? Jika ya, usaha lanjut mungkin diperlukan untuk bercakap dengan kumpulan ini
- Ketidakkonsistenan – adakah terdapat perbezaan dalam keperluan, keutamaan atau kapasiti kumpulan yang berbeza? Sebagai contoh, adakah pemimpin masyarakat lelaki menyenaraikan keutamaan yang berbeza kepada kumpulan lain. Ini perlu ditangani semasa perancangan penyertaan.

**Alat:** 13 CEA dalam alat penaksiran 16 Panduan FGD

## Contoh daripada Pergerakan

### Persatuan Bulan Sabit Merah Turki menilai keperluan dan pengetahuan komuniti untuk COVID-19

Untuk memahami pengetahuan, sikap dan amalan (KAP) pelarian dan komuniti setempat bersama-sama dengan keperluan maklumat mereka dan saluran komunikasi yang dipercayai dan pilihan mereka tentang COVID-19, Persatuan Bulan Sabit Merah Turki (TRCS), dengan sokongan daripada IFRC, menjalankan penaksiran KAP dari Mac hingga April 2021. Penaksiran itu membantu TRCS memahami perkara yang diketahui masyarakat, perkara yang mereka percaya dan perkara yang mereka lakukan berkaitan dengan COVID-19 dan sedang digunakan untuk membantu Persatuan Kebangsaan menambah baik kerjanya. Mengetahui maklumat yang telah didengari oleh orang ramai, cara mereka bertindak balas terhadapnya, dan sebab mereka mungkin bertahan terhadap perubahan, akan membantu TRCS untuk membangunkan maklumat yang berkesan dan disasarkan, terlibat dalam dialog dengan komuniti dan menggalakkan tingkah laku positif. Penaksiran itu juga memberikan pemahaman tentang persepsi dan sikap masyarakat terhadap vaksin COVID-19 dan kesediaan mereka untuk mendapatkan vaksin. Soalan juga dimasukkan untuk memastikan komunikasi risiko dan aktiviti penglibatan komuniti mencapai semua kumpulan, dan tidak secara tidak sengaja mewujudkan atau memburukkan lagi ketegangan dan ketidaksamaan yang sedia ada. [Baca laporan penuh<sup>49</sup>](#).



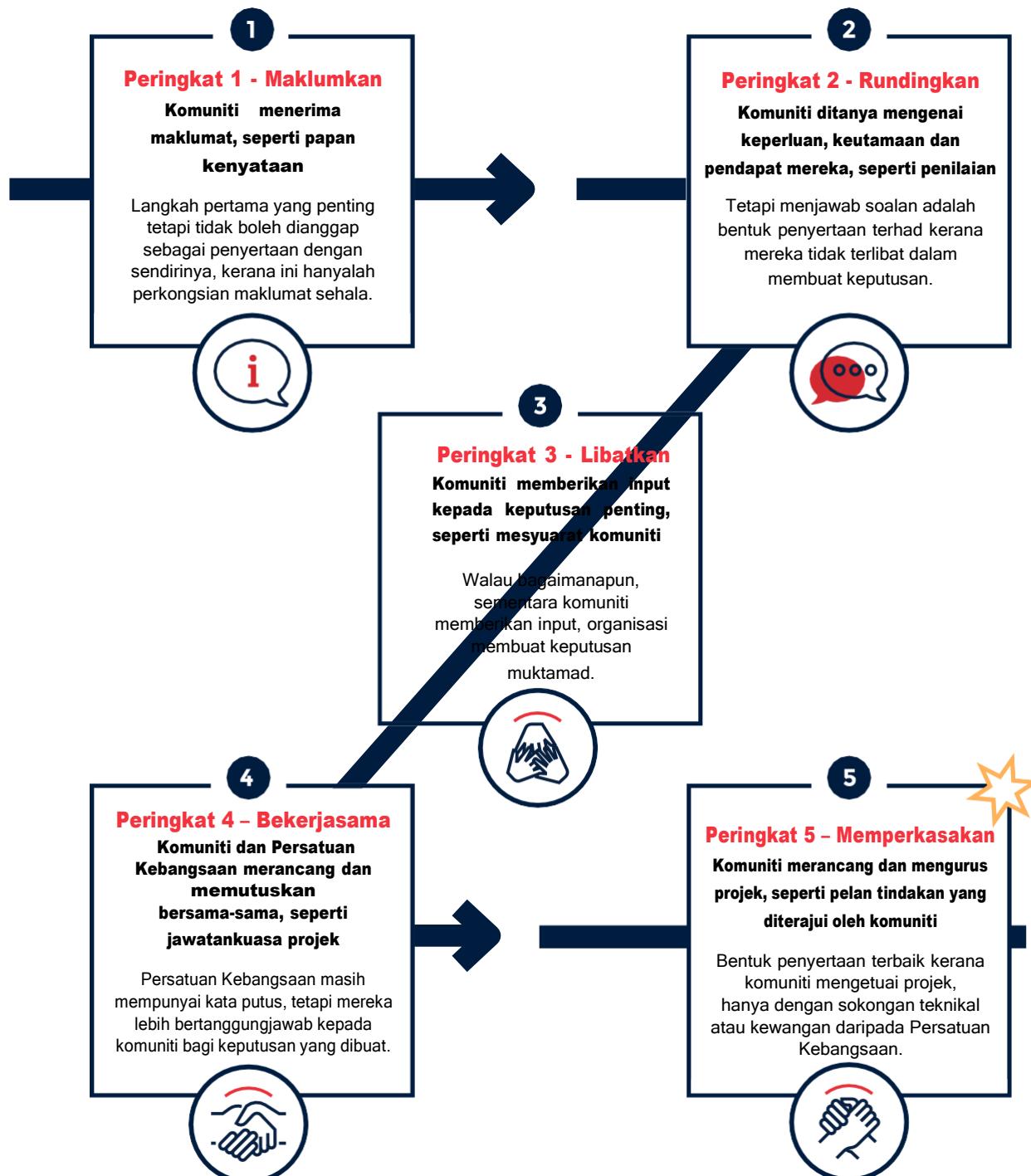
**Turki 2021 Nezila** ialah pelarian Syria berusia 64 tahun yang tinggal di Gaziantep, Turki. Dia ditanya tentang keperluan dan kepuasannya dengan bantuan tunai yang diberikan oleh Bulan Sabit Merah Turki melalui program Jaringan Keselamatan Sosial Kecemasan (ESSN) yang dibiayai oleh EU.  
© Irem Karakaya / IFRC

# Perancangan dan reka bentuk

Tindakan minimum untuk penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti semasa perancangan dan reka bentuk menyokong komuniti untuk memainkan peranan yang bermakna dalam merancang program dan memastikan aktiviti penglibatan komuniti disepadukan ke dalam rancangan dan belanjawan program..

Tahap penyertaan komuniti – di manakah Persatuan Kebangsaan anda?

Tahap penyertaan komuniti yang mungkin, akan bergantung pada konteks. Walau bagaimanapun, jujurlah dan sentiasa mendorong diri anda dengan bertanya: ‘Adakah banyak lagi yang boleh saya lakukan untuk memberikan peranan dan seruan yang kukuh kepada komuniti dalam mereka bentuk dan mengurus program ini?’



Berdasarkan Spektrum Penyertaan Awam IAP 2014

## 6 Ahli komuniti dan pihak berkepentingan utama mesti terlibat dalam merancang program, termasuk lelaki, wanita, kanak-kanak lelaki dan perempuan dan kumpulan terpinggir atau berisiko

Program yang direka dengan komuniti lebih berkemungkinan memenuhi keperluan mereka dan berjalan dengan lancar. Ini juga membina kepercayaan dan pemilikan, yang menyokong kemampaman. Sebaliknya, program yang direka di pejabat tanpa input komuniti, berisiko tidak diperlukan atau diterima, yang membuang masa, dana dan usaha.

### Bagaimana saya melakukan ini?

#### » Luangkan masa untuk penyertaan komuniti dalam proses perancangan

- Selalunya masa yang diperuntukkan untuk perancangan adalah sangat singkat sehingga tiada masa untuk penyertaan (lihat kotak cabaran penyertaan untuk penyelesaian untuk perkara ini di halaman 56)
- Bincangkan rancangan dengan pemimpin formal dan tidak formal terlebih dahulu dan minta bantuan mereka untuk menjalin hubungan dengan komuniti yang lebih luas. Kegagalan untuk bertemu dengan mereka yang diiktiraf sebagai pemimpin boleh mengakibatkan permusuhan dan ketidakpercayaan, yang boleh melambatkan pelaksanaan dan menjaskan hubungan dengan komuniti
- Walau bagaimanapun, jangan bercakap hanya dengan pemimpin kerana ia tidak boleh dijamin mereka benar-benar mewakili keperluan semua ahli komuniti. Bercakap hanya kepada pemimpin bukanlah penglibatan komuniti **dan** meletakkan Persatuan Kebangsaan berisiko memihak kepada kumpulan tertentu, menambah kepada ketidaksamaan yang sedia ada, dan memberi lebih kuasa kepada suara yang sudah berkuasa
- Gunakan pemahaman yang dibangunkan melalui analisis konteks untuk merancang cara terbaik untuk melibatkan kumpulan yang berbeza. Contohnya, jika orang kurang upaya fizikal bersusah payah untuk menghadiri mesyuarat komuniti fikirkan cara lain untuk melibatkan mereka, seperti temu bual di rumah mereka
- Gunakan pengetahuan tempatan sukarelawan komuniti untuk merancang program
- Menyelaras dengan pihak berkepentingan dan rakan kongsi yang lain semasa proses perancangan, seperti kerajaan, NGO dan organisasi tempatan

#### » Metodologi penyertaan

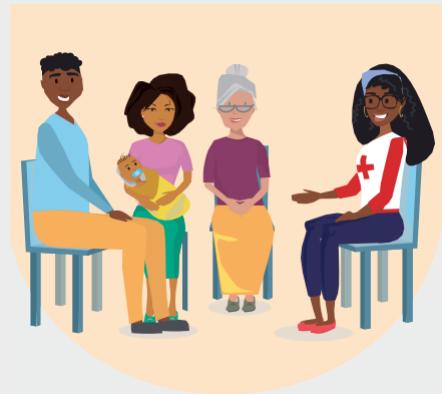
- Sektor teknikal yang berbeza mempunyai metodologi penyertaan termasuk:
  - Pendekatan Penyertaan untuk Kesedaran Tempat Berteduh Selamat<sup>50</sup>
  - Kesihatan berdasarkan Komuniti dipertingkatkan dan pertolongan cemas<sup>51</sup>
  - Penaksiran Kerentanan dan Kapasiti Dipertingkatkan<sup>52</sup>
  - ICRC Buku selak Teknik Penyertaan<sup>53</sup>
  - Transformasi kebersihan dan sanitasi penyertaan<sup>54</sup>
  - Latihan kebersihan dan sanitasi kanak-kanak<sup>55</sup>
  - Kebersihan menyeluruh yang diterajui komuniti<sup>56</sup>
  - Bergerak ke arah kanak-kanak sebagai rakan kongsi dalam perlindungan kanak-kanak dalam panduan COVID-19<sup>57</sup>
  - Buku Panduan Penyertaan URD ALNAP dan Groupe untuk Pekerja Lapangan Kemanusiaan<sup>58</sup> menyediakan banyak panduan berguna, terperinci dan contoh pendekatan penyertaan
- Gunakan metodologi yang paling anda kenali dalam sektor anda atau ikuti langkah umum untuk perancangan penyertaan di bawah. Pautan disertarkan kepada beberapa alat daripada metodologi di atas, yang paling mudah disesuaikan dengan mana-mana kawasan teknikal.

**Alat:** 16 Panduan FGD    17 Alat mesyuarat komuniti    18 Pendekatan penyertaan kepada kriteria pemilihan

# LANGKAH-LANGKAH MENGLIBATKAN KOMUNITI DALAM PERANCANGAN PROGRAM DAN MEMBINA PEMILIKAN

## 1 Kenal pasti dan utamakan penyelesaian bersama-sama

- Bentangkan hasil penaksiran dan sahkan pemahaman Persatuan Kebangsaan tentang keperluan dan keutamaan utama adalah tepat
- Sumbang saran penyelesaian yang berpotensi untuk keperluan utama. Alat yang berguna ialah pokok masalah/penyelesaian daripada kit alat VCA<sup>59</sup>
- Biarkan ahli komuniti mencadangkan penyelesaian terlebih dahulu supaya mereka tidak terpengaruh dengan cadangan organisasi, yang mungkin mereka anggap sebagai 'pakar'
- Bersama-sama, taksir setiap penyelesaian berdasarkan:
  - Tahap kesannya
  - Jika sumber wujud untuk melaksanakannya cth., pembiayaan, kepakaran teknikal, masa, bahan. Jujur tentang batasan program dalam bidang ini
  - Jika ia melengkapi dan membina amalan dan kapasiti sedia ada dalam komuniti
  - Ia boleh dikelakalkan selepas program tamat iaitu, ia tidak memerlukan dana atau kepakaran teknikal untuk mengekalkannya
  - Ia tidak akan memberi kesan negatif terhadap alam sekitar
- Setuju senarai akhir penyelesaian keutamaan untuk difokuskan, menggunakan perbincangan atau proses pengundian jika kumpulan berbeza mempunyai keutamaan yang berbeza.



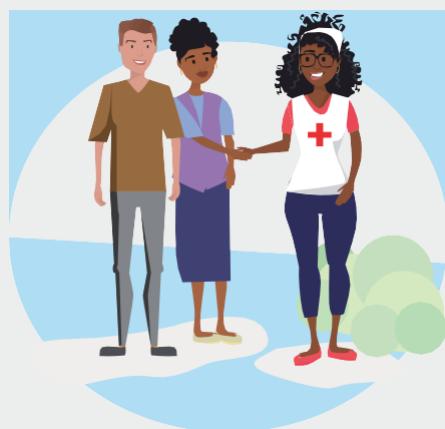
## 2 Setuju hasil program, aktiviti, peranan dan tanggungjawab

- Tanya komuniti apakah hasil yang mereka ingin lihat pada akhir program
- Rancang aktiviti yang perlu dilaksanakan untuk mencapai hasil ini dan bincangkan:
  - Siapa yang akan mengetuai aktiviti-aktiviti itu?
  - Sumber yang diperlukan dan siapa yang boleh menyediakannya
  - Garis masa dan susunan pelaksanaan. Adakah terdapat had bermusimatau acara seperti pilihan raya akan datang?
  - Sebarang kriteria pemilihan dan pendekatan penyasar yang digunakan untuk menjangkau kumpulan tertentu (lihat halaman 89 dalam modul kecemasan untuk mendapatkan panduan lanjut mengenai perkara ini)
  - Apakah peranan yang akan dimainkan oleh pihak berkepentingan luar? Bagaimanakah aktiviti boleh dibina berdasarkan usaha sedia ada?
- Aktiviti 6 'Merancang untuk perubahan' daripada PASSA<sup>60</sup> atau PHAST menyediakan alat yang baik untuk merancang aktiviti dan mempersetujui peranan dan tanggungjawab dengan ahli komuniti
- Bincangkan cara kemajuan akan diukur dan bersetuju dengan beberapa petunjuk berdasarkan jangkaan komuniti. Aktiviti 8 'Pelan Pemantauan' daripada PASSA<sup>61</sup> menyediakan alat untuk membangunkan pelan pemantauan bersama komuniti
- Bincangkan jika ahli komuniti boleh menjalankan beberapa pemantauan, tetapi tidak jika mereka akandilihat sebagai 'polis' atau 'pengintip' oleh komuniti yang lebih luas
- Bincangkan perkara yang akan berlaku apabila program tamat dan sokongan yang diperlukan oleh komuniti untuk mengambil alih aktiviti.



### 3 Setuju cara Persatuan Kebangsaan dan komuniti akan bekerjasama semasa program

- Rancang cara komuniti akan mengambil bahagian dalam menguruskan program. Soalan untuk dibincangkan termasuk:
  - Adakah penyertaan akan berlaku melalui jawatankuasa dan wakil sediaada atau adakah yang baharu perlu disediakan untuk program ini?
  - Jika yang baharu disediakan, bagaimanakah ahli akan dipilih supaya semua orang diwakili? Lihat halaman 64 untuk panduan bekerja dengan jawatankuasa komuniti
  - Bagaimanakah komuniti yang lebih luas akan terus terlibat? Melalui pendekatan yang mana dan berapa kerap?
  - Bagaimanakah pihak berkepentingan lain harus mengambil bahagian?
- Bincangkan apakah maklumat program yang perlu dikongsi, kekerapan dan melalui saluran mana
- Setuju cara maklum balas komuniti akan dikumpulkan, dijawab dan diambil tindakan. Lihat halaman 103 untuk maklumat lanjut tentang mekanisme maklum balas.



© Dan V

**Jordan, 2014** Jordan mempunyai sejarah menerima pelarian dengan tangan terbuka, daripada penduduk kira-kira 12 juta dianggarkan kira-kira 5 juta daripada mereka pada asalnya adalah pelarian dan pekerja asing. Rakyat Palestin, Iraq dan baru-baru ini rakyat Syria tinggal di seluruh negara dalam jumlah yang besar. 1.2 juta rakyat Syria telah menyeberang ke Jordan dari Syria sejak konflik bermula 3 tahun lalu, 80% daripada mereka tinggal di luar kem pelarian dalam komuniti Jordan, ramai yang mengalami kewujudan yang sukar. © IFRC

## Examples from the Movement

### Penilaian Penyertaan Komuniti untuk memahami keperluan dankapasiti pehijrah

Palang Merah Ecuador (ERC) menggunakan pendekatan yang dipanggil penilaian penyertaan komuniti untuk memahami masalah yang dihadapi oleh kumpulan pehijrah yang berbeza dan bekerjasama dengan mereka untuk merancang program yang relevan, mengkonteksan dan holistik Penilaian penyertaan membolehkan masyarakat berkongsi pengetahuan mereka dan mencari penyelesaian untuk menangani masalah yang dikenal pasti. ERC menganjurkan bengkel penilaian penyertaan dengan kedua-dua orang dewasa dan kanak-kanak dan termasuk Lembaga Wilayah untuk memastikan campur tangan akan direka bentuk bersama oleh pasukan program, komuniti dan cawangan. Pertimbangan jantina diarusperdanakan di seluruh, contohnya dengan mempunyai penyertaan lelaki dan wanita yang seimbang dan mengumpul data terpisah. Bengkel orang dewasa menggunakan pelbagai aktiviti, termasuk satu sesi bernama "Keluarga Komuniti", yang membolehkan peserta mengenal pasti masalah dancabaran, punca dan hubungan mereka, serta tindakan untuk mengatasinya. Bengkel kanak-kanak menggunakan permainan untuk meneroka persepsi dan emosi mereka tentang diri mereka, keluarga mereka, dan hubungan mereka dengan komuniti tuan rumah. Sebelum setiap bengkel, peserta diberi maklumat tentang tujuan sesi, cara maklumat akan digunakan, apa yang akan berlaku seterusnya, dan penyertaan adalah secara sukarela. Perjumpaan juga diadakan dengan peserta untuk berkongsi penemuan. Baca laporan penuh<sup>62</sup>.

### Menggunakan pengeluaran bersama untuk menambah baik perkhidmatan pelarian dan pencari suaka

Projek AVAIL<sup>63</sup>, yang diketuai oleh Palang Merah British, Itali, Ireland dan Latvia dan IFRC, menggunakan pengeluaran bersama untuk melibatkan pelarian dan pencari suaka dalam mereka bentuk perkhidmatan dan menyokong perubahan dalam dasar dan sikap. Contohnya, di Glasgow, Scotland, Palang Merah British (BRC) melibatkan orang yang sebelum ini melalui proses suaka untuk membantu mereka bentuk bengkel untuk pendatang baharu. Bengkel reka bentuk bersama<sup>64</sup> menggunakan watak fiksyen untuk meneroka bagaimana identiti berbeza mengalami proses suaka dengan cara yang berbeza. Setiap peserta mencipta peta untuk menggambarkan perjalanan watak mereka, termasuk pengalaman dan emosi positif dan negatif. Para peserta kemudiannya berkongsi peta mereka dan membincangkan peringkat utama di mana watak itu akan mendapat manfaat daripada lebih banyak maklumat dan sokongan daripada Palang Merah. Pendekatan yang sama digunakan untuk mereka bentuk bersama dan menyampaikan kursus Kemahiran Hidup<sup>65</sup> untuk pelarian dan pencari suaka yang baru tiba di Wales.

### Komuniti mengambil bahagian dalam memantau perkhidmatan kesihatan masyarakat di Tanzania

Persatuan Palang Merah Tanzania menggunakan pendekatan kad skor komuniti untuk membawa penggubal dasar, pemimpin komuniti, pemimpin pendapat, penyedia perkhidmatan dan kumpulan komuniti yang pelbagai bersama-sama untuk memantau dan menambah baik perkhidmatan kesihatan. Setiap peserta menilai peranan mereka dalam menyediakan perkhidmatan kesihatan komuniti dan menilai prestasi mereka. Skor tersebut kemudiannya dibincangkan dan dipersetujui bersama dan langkah-langkah penambahbaikan dikenal pasti. Pelan tindakan dibangunkan, dengan peranan dan tanggungjawab yang jelas, yang disemak setiap suku tahun. Baca laporan penuh<sup>66</sup>.

7

## Semak silang rancangan dengan komuniti dan pihak berkepentingan lain sebelum melaksanakan untuk memastikan ia sepadan dengan keperluan dan jangkaan

Ini boleh membantu mengenal pasti sebarang masalah yang berpotensi, membina pemilikandan pemahaman komuniti yang meluas, dan mencegah pertindihan dengan agensi lain.

### Bagaimana saya melakukan ini?

#### » Berkongsi dan membincangkan rancangan

- Bentangkan rancangan dalam mesyuarat komuniti dan minta maklum balas
- Siarkan rancangan pada papan kenyataan, dengan pilihan untuk memberikan maklum balas melalui talian penting telefon atau sukarelawan
- Minta jawatankuasa komuniti atau wakil untuk membincangkan rancangan dengan masyarakat dan memberikan maklum balas kepada Persatuan Kebangsaan
- Kongsi rancangan dalam mesyuarat penyelaras dengan kerajaan dan pihak lain untuk menyemak penduaan dan mengenal pasti peluang untuk kerjasama.

**Alat:** 17 Alat mesyuarat komuniti

### Contoh daripada Pergerakan

#### Semak silang kandungan kit Pengurusan Kebersihan Haid sebelum diagihkan di Iraq

Persatuan Bulan Sabit Merah Iraq (IRCS) sebelum ini telah menyesuaikan kit pengurusan kebersihan haid (MHM) global kepada konteks Iraq di peringkat kebangsaan tetapi memutuskan untuk pergi lebih jauh dan menyemak sama ada sebarang variasi serantau diperlukan sebelum pengagihan di satu wilayah. Bersama-sama dengan Palang Merah Perancis (FRC), IRCS menjalankan perbincangan kumpulan fokus dengan wanita dan gadis untuk menyemak silang senarai barang yang disertakan dalam kit MHM. Hasil kajian menunjukkan perbezaan penting dalam keperluan berdasarkan umur dan sama ada wanita tinggal di lokasi bandar atau luar bandar. Sebagai contoh, pelajar perempuan sekolah lebih suka tuala wanita pakai buang supaya tidak perlu membawa tuala wanita terpakai sehingga mereka pulang ke rumah untuk membasuhnya, manakala wanita dan kanak-kanak perempuan di kampung luar bandar lebih suka tuala wanita yang boleh diguna semula kerana akses mereka yang terhad ke pasaran. Baca kajian kes penuh<sup>67</sup>.

# CABARAN DAN PENYELESAIAN PENYERTAAN

## CABARAN

## PENYELESAIAN

**Tidak ada masa untuk berunding dengan komuniti – cadangan itu akan berakhir minggu depan**

- Adakan satu hari rundingan komuniti pantas menggunakan perbincangan kumpulan fokus dan temu bual informan utama di beberapa lokasi
- Jika cawangan mempunyai kemahiran dan pengalaman, mereka boleh mengetuai perundingan dan menyebarkan beban kerja
- Rujuk sukarelawan berdasarkan komuniti tentang pandangan mereka
- Bercakap dengan wakil komuniti utama melalui telefon
- Gunakan kaedah dalam talian untuk mendapatkan maklum balas, seperti WhatsApp atau media sosial
- Adakan perbincangan kumpulan fokus maya dalam konteks yang mana masyarakat mempunyai akses kepada Internet dan telefon pintar, menggunakan aplikasi seperti Jitsi<sup>68</sup>
- Gunakan sebarang data sekunder yang tersedia dari lokasi yang sama
- Bina fleksibiliti dalam cadangan penderma, sama ada dengan mengatakan rancangan akan dikemas kini berikutnya perundingan komuniti yang lebih meluas atau termasuk garis belanjawan yang fleksibel seperti ‘projek komuniti’, yang boleh digunakan untuk memberi gerak balas kepada keperluan komuniti.

**Kami tidak mempunyai dana untuk berunding dengan komuniti semasa pembangunan cadangan**

- Cipta dana kecil yang boleh digunakan untuk perundingan komuniti, yang boleh diisi semula setelah pendanaan diberikan
- Jika cawangan mempunyai kemahiran dan pengalaman, mereka boleh menjalankan perundingan berhampiran dengan cawangan, yang mengurangkan kos
- Gunakan kaedah dalam talian untuk mendapatkan maklum balas, seperti WhatsApp atau media sosial<sup>69</sup>
- Bercakap dengan wakil komuniti utama melalui telefon
- Adakan perbincangan kumpulan fokus maya dalam konteks yang mana masyarakat mempunyai akses kepada Internet dan telefon pintar, menggunakan aplikasi seperti Jitsi.

**Tiada akses fizikal kepada komuniti cth., konflik atau sekatan COVID**

- Bercakap dengan wakil komuniti utama melalui telefon
- Gunakan kaedah dalam talian untuk mendapatkan maklum balas, seperti WhatsApp atau media sosial
- Adakan perbincangan kumpulan fokus maya dalam konteks yang mana masyarakat mempunyai akses kepada Internet dan telefon pintar, menggunakan aplikasi seperti Jitsi
- Gunakan sebarang data sekunder yang tersedia dari lokasi yang sama
- Bekerjasama dengan sukarelawan yang berpangkalan di komuniti, yang boleh menjalankan perundingan untuk program ini

**Hasil program telah ditetapkan oleh penderma jadi tiada fleksibiliti**

- Berterus terang tentang batasan, jika penderma mengatakan dana hanya boleh digunakan untuk aktiviti berkaitan kesihatan, jelaskan perkara ini kepada masyarakat
- Dokumentasi maklum balas komuniti dan kongsikannya dengan penderma untuk membantu memujuk mereka supaya fleksibel menerima permintaan daripada komuniti
- Analisis pihak berkepentingan boleh mengenal pasti sama ada agensi atau kerajaan lain dapat memenuhi keperluan yang berada di luar program

## CABARAN

## PENYELESAIAN

### Pemimpin tidak mahu kita bercakap dengan orang lain dalam komuniti

- Jelaskan kepada pemimpin masyarakat bahawa Persatuan Kebangsaan mempunyai prinsip asas, yang mesti dipatuhi
- Bekerjasama dengan pemimpin komuniti, tetapi juga gunakan pendekatan untuk berkomunikasi dengan seluruh komuniti. Di Haiti jawatankuasa projek telah ditubuhkan dengan pemimpin, tetapi mesyuarat komuniti juga diadakan untuk berkongsi keputusan dan mengumpul maklum balas dengan lebih meluas
- Minta sukarelawan daripada komuniti itu untuk mendapatkan nasihat tentang cara meyakinkan pemimpin untuk membernarkar penglibatan yang lebih luas
- Minta nasihat daripada pihak berkepentingan lain seperti organisasi berasaskan komuniti atau NGO yang sudah bekerja di sana
- Wujudkan mekanisme maklum balas
- Jelaskan ia adalah keperluan penderma yang semua orang dirujuk.

### Cara untuk memastikan penyertaan bermakna wanita

- Mewujudkan ruang penyertaan berasingan untuk wanita
- Pertimbangkan peranan jantina dan dinamik. Sebagai contoh, elakkan mesyuarat pada masa-masa wanita mungkin menyediakan makanan atau melakukan kerja rumah dan bertanya kepada wanita tentang halangan yang mungkin mereka hadapi untuk mengambil bahagian dan cara untuk mengatasinya, contohnya, menyediakan penjagaan anak semasa mesyuarat.
- Galakkan lelaki dalam komuniti untuk menyokong penyertaan wanita
- Memastikan wanita boleh mengambil bahagian secara bermakna cth., mereka berasa selesa bercakap dalam mesyuarat dan sumbangan mereka diambil serius.

### Cara untuk memastikan kumpulan terpinggir atau berisiko boleh mengambil bahagian

- Wujudkan subkumpulan yang lebih kecil untuk memberi peluang kepada individu bercakap tanpa kehadiran ahli yang lebih lantang atau berkuasa
- Penyokong kepada pembuat keputusan bahawa pendapat kumpulan ini adalah penting dan harus dipertimbangkan
- Berkongsi dengan organisasi orang kurang upaya atau orang tua jika komunikasi pakar diperlukan cth., bahasa isyarat
- Pilih tempat mesyuarat yang boleh diakses secara fizikal dan selamat untuk orang yang mempunyai had mobiliti atau cacat penglihatan
- Sokong kehadiran

### Perkara yang orang mahukan bertentangan dengan pendapat profesional kami cth., mereka meminta kaedah bekalan air yang tidak sesuai untuk persekitaran mereka atau mampan

- Bersedia untuk mendengar kebimbangan dan tolak ansur komuniti
- Adakan perbualan terbuka tentang masalah tersebut dan terangkan sebab Persatuan Kebangsaan enggan untuk melaksanakan penyelesaian yang diminta - iaitu, ia tidak akan membantu masyarakat atau tidak dapat dikekalkan
- Terangkan alternatif yang wujud dan tanya sama ada komuniti bersedia untuk mencuba sesuatu yang baharu. Sediakan sampel atau tunjukkan pendekatan baharu
- Tanya komuniti lain yang telah menerima pakai penyelesaian yang dicadangkan untuk berkongsi pengalaman mereka.

## **8 Sertakan aktiviti dan penunjuk penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti dalam rancangan dan belanjawan program, mengariskan cara maklumat akan dikongsi, penyertaan komuniti disokong dan maklum balas diurus**

Ini membantu memastikan penglibatan komuniti tidak dilupakan atau dilihat sebagai program yang tersendiri.

### **Bagaimana saya melakukan ini?**

#### **» Sertakan aktiviti penglibatan komuniti dalam rancangan program**

- Sekurang-kurangnya, sertakan aktiviti yang:
  - Pastikan komuniti dimaklumkan tentang kemajuan program, aktiviti, perubahan atau kelewatian, termasuk maklumat yang akan dikongsi dengan siapa, melalui kaedah mana, oleh siapa, dan bila
  - Mewujudkan dan mengekalkan proses untuk memudahkan penyertaan komuniti yang kerap dan bermakna dalam membuat keputusan, termasuk siapa yang akan mengambil bahagian, bagaimana, bila dan tentang masalah apa
  - Mengumpul, menganalisis dan membala maklum balas komuniti, memastikan masyarakat tahu cara mereka boleh bertanya soalan, membuat cadangan atau menyuarakan kebimbangan tentang program
- Untuk sesetengah program, mungkin terdapat aktiviti lain yang berkaitan dengan penglibatan komuniti, seperti:
  - Aktiviti yang menyokong komunikasi perubahan sosial dan tingkah laku, seperti mekanisme maklumbalas untuk memantau persepsi penyakit atau pawagam mudah alih dan rancangan radio untuk meningkatkan pengetahuan dan menggalakkan amalan yang lebih selamat
  - Aktiviti yang menyokong perkongsian maklumat pantas dengan komuniti yang boleh menyelamatkan nyawa, mengurangkan risiko dan mengurangkan impak negatif bencana, krisis atau wabak penyakit
  - Aktiviti yang menyokong pembelaan yang diterajui komuniti mengenai masalah keutamaan yang tidak dapat ditangani oleh Persatuan Kebangsaan.

#### **Alat: 5 Templat rancangan kerja CEA**

#### **» » Sertakan penunjuk penglibatan komuniti dalam rancangan pemantauan**

- Pantau jika aktiviti penglibatan komuniti berlaku seperti yang dirancang, berkesan dan menyokong program yang bertanggungjawab
- Lihat di bawah untuk beberapa contoh penunjuk teras untuk disertakan.

#### **Alat: 7 Alat M&E CEA**

#### **» Sertakan kos penglibatan komuniti dalam belanjawan program**

- Penglibatan komuniti tidak semestinya mahal dan pendekatan boleh disesuaikan untuk disesuaikan dengan dana yang tersedia
- Belanjawan yang diperlukan akan bergantung pada pendekatan yang digunakan tetapi biasanya belanjawan program harus termasuk pendanaan untuk:
  - Penglibatan komuniti dan kursus latihan kebertanggungjawapan atau ulang kaji
  - Saran harian sukarelawan dan kos bahan api untuk lawatan komuniti

- Bengkel, perbincangan kumpulan fokus dan mesyuarat dalam komuniti
- Mekanisme maklum balas komuniti
- Sebarang alat komunikasi yang digunakan, seperti masa siaran radio atau TV, pawagam mudah alih, percetakan untuk poster dan risalah, papan kenyataan, kos SMS, media sosial, dll.

**Alat:** ⑥ Alat belanjawan CEA

---

## Contoh daripada Pergerakan

### ICRC menyepadukan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti ke dalam program Keselamatan Ekonomi

Program Keselamatan Ekonomi(EcoSec) ICRC telah membangunkan Garis Panduan Praktikal untuk Penyepaduan Prinsip Keber tanggungjawapan kepada Penduduk Terjejas ke dalam programnya. Penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti disertakan dalam semua latihan yang dianjurkan oleh EcoSec dan penunjuk prestasi utama disertakan dalam alat pemantauan seperti pemantauan selepas pengagihan. Jika pasukan EcoSec bekerja melalui rakan kongsi, mereka memastikan kakitangan rakan kongsi juga sedar dan mempunyai kapasiti untuk melaksanakan ‘amalan minimum’ untuk memastikan keber tanggungjawapan kepada orang yang terjejas. Ini termasuk meningkatkan kesedaran kakitangan rakan kongsi dan menyediakan sumber material tambahan untuk membolehkan rakan kongsi meluangkan masa yang mencukupi dan membuat lawatan berulang kepada orang yang terjejas, menggunakan kaedah komunikasi yang berbeza dan menyediakan mekanisme maklum balas dan aduan yang cekap.



**Colombia, 2012** Pasukan ICRC menganjurkan dua hari vaksinasi dan bengkel untuk menerangkan cara untuk menjaga haiwan dengan betul sebagai sebahagian daripada program keselamatan ekonomi. ICRC membawa peralatan yang diperlukan dari bandar terdekat, dari lebih 3 jam perjalanan. © ICRC

# PENGLIBATAN MASYARAKAT DAN PENUNJUK KEBERTANGGUNGJAWAPAN BAGI PROGRAM

(Untuk lebih banyak pilihan lihat Alat 7: Alat M&E CEA)

Ini ialah menu penunjuk program yang berpotensi. Tidak semua perlu digunakan, tetapi penting untuk memasukkan beberapa penunjuk yang memantau kemajuan melalui pandangan ahli komuniti. Data yang dikumpul daripada ahli komuniti mesti diasingkan mengikut jantina, umur dan kehilangan upaya (sekurang-kurangnya) supaya sebarang jurang dalam melibatkan kumpulan tertentu dapat dikenal pasti.

## Pantau aktiviti penglibatan komuniti

- # / % program melatih kakitangan dan sukarelawan tentang penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti
- Program dimaklumkan oleh analisis konteks
- # dan jenis kaedah yang diwujudkan untuk berkongsi maklumat dengan komuniti tentang perkara yang berlaku dalam program
- % maklum balas program yang diterima dan dijawab oleh Persatuan Kebangsaan
- # keputusan program yang dibuat berdasarkan maklum balas komuniti

## Memantau tahap kebertanggungjawapan program kepada komuniti<sup>70</sup>

- % ahli komuniti yang merasakan sokongan yang diberikan oleh program pada masa ini meliputi keperluan mereka yang paling penting
- % daripada komuniti yang merasakan sokongan yang diberikan oleh program ini membantu mereka untuk menjadilebih berdikari / hidup tanpa sokongan pada masa hadapan
- % ahli komuniti yang merasa dihormati oleh kakitangan program dan sukarelawan
- % ahli komuniti yang merasakan program telah berkomunikasi dengan baik tentang rancangan dan aktiviti
- % ahli komuniti yang merasakan pendapat mereka diambil kira semasa perancangan program dan membuat keputusan
- % ahli komuniti yang mengetahui cara program memutuskan siapa yang patut menerima sokongan dan siapa yang tidak
- % ahli komuniti, termasuk kumpulan terpinggir dan berisiko, yang tahu cara untuk memberikan maklum balas ataumembuat aduan tentang program
- % masyarakat yang menerima respons mereka tentang program

## Pelaksanaan dan pemantauan

Tindakan minimum untuk penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti semasa pelaksanaan memastikan komuniti terus memainkan peranan yang bermakna dalam membimbing dan mengurus program, menerima maklumat tetap tentang kemajuan dan aktiviti, dan boleh memberi dan menerima maklum balas mereka – dan program boleh memantau perkara ini sedang berlaku, dan cukup fleksibel untuk menyesuaikan dan menambahbaik berdasarkan pada maklum balas.

### 9 Sentiasa berkongsi maklumat tentang program dengan ahli komuniti, menggunakan pendekatan terbaik untuk menjangkau kumpulan yang berbeza

Komunikasi yang lemah antara Persatuan Kebangsaan dan komuniti menyebabkan kekecewaan dan menghadkan penyertaan. Komunikasi yang baik bermakna program boleh mendapat manfaat daripada cerapan komuniti yang berharga, berwaspada tentang perubahan dalam konteks atau masalah keselamatan, dan membina pemilikan komuniti yang lebih kukuh – semuanya meningkatkan kualiti dan impak program.

#### Bagaimana saya melakukan ini?

##### » Apakah maklumat yang perlu dikongsi?

- Maklumat tentang Persatuan Kebangsaan, termasuk mandat, cara bekerja, kakitangan dan tatakelakuan sukarelawan
- Matlamat dan garis masa program
- Aktiviti program dan cara ia akan diurus dan disampaikan
- Proses untuk sebarang pengagihan, termasuk bila akan berlaku, cara ia akan diuruskan dan proses yang perlu diikuti oleh masyarakat
- Butiran kelewatian atau cabaran
- Cara masyarakat boleh mengambil bahagian, termasuk siapa jawatankuasa atau wakilnya dan apakah peranan dan tanggungjawab mereka
- Butiran mekanisme maklum balas, termasuk cara mengaksesnya, perkara yang berlaku dengan maklum balas dan bila masyarakat boleh mengharapkan balasan
- Tindakan diambil kerana maklum balas komuniti dan penjelasan apabila perubahan tidak dapat dibuat
- Bila program akan tamat dan apa yang akan diserahkan
- Berhati-hati bahawa sebarang maklumat yang dikongsi adalah jujur dan tepat.

## » Bilakah maklumat harus dikongsikan?

- Maklumat harus dikongsikan secara kerap dengan komuniti sepanjang program. Peraturan praktikal yangbaik ialah:
    - Bulanan untuk program yang lebih lama yang berlangsung selama enam bulan atau lebih
    - Mingguan atau setiap dua minggu untuk program pantas, berlangsung hanya beberapa bulan
  - Terdapat keutamaan masa apabila penting untuk berkomunikasi:
    - Pada permulaan pelaksanaan. Ingatkan masyarakat tentang matlamat, aktiviti dan garis masa program, terutamanya jika terdapat jurang antara perancangan dan pelaksanaan atau perubahan telah dibuat pada rancangan
    - Sebelum memulakan aktiviti, termasuk pengagihan, pembinaan, pembukaan klinik atau kempenkesihatan atau kebersihan
    - Apabila terdapat kelewatan, masalah, atau perubahan
    - Apabila aktiviti tertentu berhenti
    - Apabila program tamat
  - Maklumat harus dikongsikan tepat pada masanya untuk orang ramai membuat pengagihan dan bertindak iaitu, jangan berkongsi maklumat tentang pengedaran pada hari ia berlaku.
- 

## » Cara maklumat harus dikongsikan?

- Gunakan saluran komunikasi dan sumber yang dicadangkan oleh komuniti semasa fasa penaksiran dan perancangan
- Gunakan perkataan yang jelas dan mudah dalam bahasa tempatan, mengelakkan istilah teknikal
- Berhati-hati tentang siapa yang mungkin dikecualikan. Sebagai contoh, bolehkah orang kurang upayamenghadiri mesyuarat? Adakah semua orang mempunyai akses kepada telefon? Adakah pemimpin lelaki akan berkongsi maklumat dengan wanita? Adakah maklumat perlu disesuaikan supaya sesuai untuk kanak-kanak?
- Maklumat boleh menjadi sumber kuasa, jadi jangan bergantung pada satu orang untuk berkongsi maklumat penting. Cari jalan untuk berkomunikasi secara terbuka dengan seluruh komuniti, seperti papan kenyataan atau mesyuarat
- Pertimbangkan impak pilihan saluran komunikasi terhadap kepercayaan masyarakat terhadap Persatuan Kebangsaan dan maklumat yang dikongsi. Sebagai contoh, menggunakan stesen radio keagamaan boleh mencadangkan yang Persatuan Kebangsaan ini beragama. Menyiarkan maklumat di pejabat pentadbiran tempatan boleh mencadangkan yang Persatuan Kebangsaan ini bersekutu dengan Kerajaan
- Semak setiap beberapa bulan masih menggunakan saluran, pendekatan dan bahasa yang paling berkesan untuk menjangkau kumpulan yang berbeza dan maklumat itu diterima, difahami dan berguna.

**Alat:** 19 Matriks kaedah komunikasi 7 Alat M&E CEA

---

## » Maklumat juga harus dikongsikan dengan sukarelawan dan rakan kongsi

- Sukarelawan komuniti mesti dimaklumkan supaya mereka boleh menjawab soalan dengan tepat semasa mereka menyampaikan aktiviti
- Bincangkan perkembangan program dan aktiviti dengan rakan kongsi dan pihak berkepentingan untuk mengelakkan pendumuan atau aktiviti bercanggah.

**Alat:** 14 Helaian soal jawab untuk sukarelawan

---

## Examples from the Movement

### **Seluruh program terhenti kerana kekurangan komunikasi diMadagascar**

Program WASH di Madagascar menyedari kerosakan komunikasi yang lemah boleh berlaku terhadap pelaksanaan program apabila kelewatan dalam pendanaan yang menyebabkan telaga tidak dapat disiapkan Lubang untuk perigi telah digali, tetapi kelewatan dalam menerima pendanaan berterusan daripada penderma asal, bermakna ia tidak dapat disiapkan seperti yang dirancang. Program WASH tidak kembali kepada komuniti untuk menjelaskan sebab kelewatan dan komuniti menganggap Persatuan Kebangsaan telah mungkir janji, dan hilang kepercayaan terhadap organisasi. Kemarahan dalam kalangan komuniti bermaksud sukarelawan komuniti terlalu malu untuk meneruskan aktiviti promosi kebersihan dari rumah ke rumah. Ahli komuniti yang telah komited untuk membina tandas mereka sendiri menjadi hilang semangat. Seperti yang diulas oleh seorang lelaki: "apabila anda selesai, kita akan selesai". Bagaimanapun, apabila pihak WASH menjelaskan punca perigi itu belum disiapkan, komuniti amat memahami dan berterima kasih atas penjelasan tersebut. Sekiranya pasukan WASH telah melawat atau menelefon sukarelawan komuniti untuk menjelaskan kelewatan, aktiviti program yang lain boleh diteruskan

### **Komunikasi yang baik adalah kritikal semasa pengubahsuaian bekalan air di Myanmar**

Apabila Persatuan Palang Merah Myanmar (MRCS) dan ICRC merancang pengubahsuaian meluas kepada lima kolam air permukaan di kawasan bandar, mereka tahu komunikasi dua hala yang baik dengan komuniti akan menjadi kunci untuk membina penerimaan untuk projek itu. Pasukan ini mengadakan pertemuan dengan pelbagai pemimpin formal, tidak formal dan agama dan kemudian berkongsi maklumat tentang ICRC dan Persatuan Kebangsaan dengan komuniti yang lebih luas melalui mesyuarat dan dengan mengedarkan lembaran fakta, yang termasuk nombor telefon talian penting ICRC. Penekanan khusus diberikan untuk menjelaskan mengapa projek itu perlu dan berbaloi dengan gangguan jangka pendek yang akan ditimbulkannya, termasuk butiran sumber alternatif air semasa tempoh pembinaan, dan titik hubungan utama dalam komuniti. Komuniti juga disokong untuk mewujudkan jawatankuasa pengubahsuaian kolam untuk menyelia projek dan berkongsi maklumat antara komuniti dan Persatuan Kebangsaan dan ICRC, termasuk aduan, soalan dan cadangan untuk penambahbaikan.



Myanmar © Joe Cropp / IFRC

10

## Membolehkan penyertaan aktif komuniti dalam mengurus dan membimbang program, termasuk kumpulan terpinggir dan berisiko

Penyertaan komuniti membantu program berjalan dengan lebih lancar dengan membenarkan isu dikenal pasti dengan cepat, masalah diselesaikan secara kolektif, dan aktiviti dilaksanakan dengan sokongan penuh, input dan juga sumber, komuniti.

### Bagaimana saya melakukan ini?

#### » Bersedia untuk penyertaan yang baik

- Sediakan dankekalkan mekanisme penyertaan yang dipersetujui semasa perancangan contohnya,jawatankuasa komuniti atau wakil, perbincangan kumpulan fokus tetap dengan kumpulan yang berbeza, mesyuarat dialog awam dll
- Penyertaan komuniti yang berjaya memerlukan semua orang dalam pasukan mempunyai sikap yang betul, jadi latih kakitangan dan sukarelawan, dan pastikan mereka memahami nilai penyertaan dan melayan rakyat dengan hormat. Gunakan pakej latihan peringkat cawangan penglibatan komuniti<sup>71</sup>.
- Penyertaan komuniti adalah berdasarkan kepercayaan jadi utamakan meluangkan masa dalam komuniti dan mendengar secara aktif dan melibatkan diri dengan masyarakat
- Sukarelawan komuniti juga harus mengambil bahagian dalam keputusan - tetapi penyertaan mereka tidak boleh mengantikan ahli komuniti.

Alat: **16** Panduan FGD **17** Alat mesyuarat komuniti

**20** Panduan Strategi Keluar

#### » Apakah keputusan yang perlu dibincangkan dengan komuniti?

- Bagaimana aktiviti harus dilaksanakan, termasuk siapa yang harus melakukan apa, di mana, bila,berapa lama, dll
- Lokasi dan reka bentuk untuk sebarang pembinaan atau pemasangan
- Kriteria pemilihan, penyasarhan dan proses pengagihan
- Sebarang perubahan pada program, termasuk aktiviti, garis masa dll
- Cara mengatasi cabaran, termasuk kelewatan, kekangan pendanaan atau aktiviti yang tidak berfungsi
- Masalah yang dibangkitkan melalui maklum balas komuniti dan cara bertindak ke atasnya
- Penutupan program dan serahkan kepada komuniti.

#### » Petua untuk bekerja dengan jawatankuasa komuniti

- Semak jawatankuasa itu dipercayai oleh komuniti yang lebih luas dan mempunyai keahlian seimbang yang mewakili semua kumpulan, iaitu, bukan hanya lelaki yang lebih tua – dan jika tidak, cari cara untukmelibatkan diri secara lebih meluas dengan kumpulan lain
- Jika jawatankuasa baharu sedang ditubuhkan, mereka yang dipilih hendaklah mewakili semua kumpulan dan mempunyai keseimbangan jantina. Sebaik-baiknya jawatankuasa itu harus dipilih oleh komuniti menggunakan proses yang selamat dan adil
- Jelas tentang apa yang diharapkan daripada jawatankuasa. Terma rujukan bertulis boleh memberikan kejelasan dan menjadi titik rujukan yang berguna
- Pertimbangkan untuk menawarkan latihan kepada jawatankuasa, contohnya tentang kemahiran komunikasi dan maklum balas
- Pantau bahawa jawatankuasa memenuhi peranan mereka dan maklumat mengalir antara jawatankuasa dan komuniti yang lebih luas
- Masih berkomunikasi dan tersedia kepada komuniti yang lebih luas, contohnya melalui mesyuarat komuniti terbuka atau mekanisme maklum balas.

## Contoh daripada Pergerakan

### Jawatankuasa penasihat mengukuhkan perkhidmatan dan perpaduan sosial di Turki

Untuk memastikan pusat komuniti Persatuan Bulan Sabit Merah Turki (TRCS) menyediakan perkhidmatan yang relevan dengan keperluan masyarakat, jawatankuasa penasihat telah dibentuk di setiap pusat komuniti, yang terdiri daripada ahli komuniti tempatan, pehijrah dan kumpulan rentan yang lain. Jawatankuasa bermesyuarat sebulan sekali dan mengumpulkan Persatuan Kebangsaan, kerajaan tempatan dan ahli komuniti. Mereka adalah peluang untuk membincangkan cara untuk menyesuaikan aktiviti pusat komuniti dan menyokong masalah yang lebih luas kepada pihak berkepentingan yang berkaitan. Pada mesyuarat pertama, satu muka surat untuk menerangkan objektif, tanggungjawab dan cara kerja jawatankuasa telah dibincangkan dan dipersetujui. [Baca laporan penuh<sup>72</sup>](#).

### Kepentingan menyokong, melatih dan memantau jawatankuasa komuniti

Di Madagascar, Persatuan Kebangsaan menubuhkan jawatankuasa komuniti yang dipanggil KOIF. KOIF mengenal pasti keperluan di kampung dan kemudian seluruh masyarakat mengutamakan mana yang perlu diberi tumpuan. KOIF membangunkan pelan tindakan kampung yang menetapkan apa yang komuniti boleh lakukan secara bersendirian dan yang mana memerlukan sokongan. Rancangan dibincangkan dalam mesyuarat komuniti dan disahkan oleh seluruh komuniti. Dalam satu komuniti ini berfungsi dengan baik. Ahli KOIF mendapat sokongan yang baik oleh Persatuan Kebangsaan dan diberikan latihan. Mereka akhirnya mengambil alih pengurusan aktiviti dan mula melaksanakan inisiatif mereka sendiri. Sebagai contoh, mereka menambah baik jalan antara kampung dan jalan utama yang menambah baik akses orang ramai ke pasar tempatan, sekolah dan penjagaan kesihatan. Walau bagaimanapun, dalam komuniti lain, KOIF juga tidak disokong dan semasa perbincangan kumpulan fokus dengan wanita dalam komuniti, sangat sedikit yang mengetahui tentang KOIF. Seorang wanita mengaku berada di KOIF tetapi menjelaskan dia akan dipanggil kemesyuarat tanpa amaran dan tidak diberi penjelasan tentang peranannya yang sepatutnya.



**Palang Merah Madagascar 2021** Madagascar membincangkan kriteria pemilihan dan penyasaran dengan komuniti sebagai sebahagian daripada respons terhadap kemarau dan COVID-19. © Palang Merah Malagasi

11

## Mengumpul, menganalisis dan membala maklum balas komuniti, memastikan masyarakat tahu cara mereka boleh bertanya soalan, membuat cadangan atau menyuarakan keimbangan tentang program

Maklum balas membantu program untuk memahami persepsi komuniti, mengenal pasti perkara yang tidak berkesan dan cara menambah baik impak. Mekanisme maklum balas juga boleh membantu untuk mengenal pasti dan mencegah eksplotasi dan penderaan seksual dan rasuah oleh kakitangan dan sukarelawan.

### Bagaimana saya melakukan ini?

#### » Sekiranya Persatuan Kebangsaan sudah mempunyai mekanisme maklum balas

- Gunakan ini untuk program, bukannya menyediakan sesuatu yang baharu
- Berbincang dengan pasukan yang menguruskan mekanisme maklum balas cara ia boleh digunakan untuk menyokong program
- Latih kakitangan program dan sukarelawan tentang cara mekanisme itu berfungsi
- Bincangkan mekanisme dengan komuniti, termasuk sebarang kemungkinan halangan untuk menggunakan dan sebarang penyesuaian yang mungkin diperlukan
- Iklankan mekanisme maklum balas secara meluas dalam komuniti.

**Modul 6 mempunyai panduan tentang menyediakan mekanisme maklum balas pada halaman 103**

**Alat:** 15 Kit maklum balas



**Sukarelawan Belia Palang Merah Lubnan 2006**, Sarah Moukarzel, bercakap dengan IDP di daerah Gunung Lubnan (dekat Beirut) untuk mengumpul data. Ramai IDP tinggal di sekolah tempat mereka menerima bantuan. Palang Merah Lubnan sedang melawat komuniti untuk mencari IDP ini, menentukan keperluan mereka dan membantu mereka. © ICRC / Marko Kokic

Sebuah Panduan Palang Merah Bulan Sabit Merah untuk Penglibatan dan Keberanggajawapan Komuniti

**12**

## **Menyemak dan menyesuaikan aktiviti dan pendekatan program secara berkala berdasarkan maklum balas komuniti dan data pemantauan**

Apabila masalah atau cadangan yang dibangkitkan melalui maklum balas dan pemantauan diabaikan, ia menyebabkan kekecewaan dan boleh menyebabkan orang ramai melepaskandiri. Program perlu disemak dan diselaraskan secara berterusan untuk memastikan ia masih relevan, berkesan dan memenuhi keperluan.

### **Bagaimana saya melakukan ini?**

#### **» Memantau prestasi secara formal dan tidak formal**

- Pantau jika program ini memenuhi keperluan orang ramai, menjangkau orang yang betul, dan menyokong keberdikarian dan membuat perubahan jika perlu
- Pantau bahawa orang ramai berpuas hati dengan kualiti maklumat, penyertaan dan pengaruh yang mereka ada ke atas program dan buat perubahan jika perlu
- Sertakan soalan dalam proses pemantauan formal, tetapi juga tanya soalan ini secara tidak formal semasa mesyuarat komuniti
- Mengadakan perbincangan kumpulan fokus setiap enam bulan dengan kumpulan utama dalam komuniti ialah cara yang baik untuk mendaftar masuk dan mengenal pasti secara proaktif sebarang masalah atau cadangan untuk penambahbaikan
- Bincangkan maklum balas komuniti dan data pemantauan dalam mesyuarat pasukan program sebagai item agenda tetap, termasuk cara bertindak ke atasnya
- Sekiranya masalah yang sama dibangkitkan berulang kali, ia masih perlu ditangani dengan membuat perubahan pada program atau menerangkan dengan lebih jelas kepada komuniti mengapa isu itu tidak dapat diselesaikan
- Bertemu secara kerap (mis., bulanan) dengan sukarelawan komuniti untuk menangkap sebarang maklum balas tidak formal yang mereka dengar dalam komuniti, membincangkan cabaran yang dihadapi dan mendengar cadangan mereka untuk penambahbaikan
- Teruskan berkoordinasi dengan rakan kongsi dan pihak berkepentingan lain untuk mengenal pasti peluang kerjasama dan mengelakkan penduaan.

**Alat:**  Alat M&E CEA

 Panduan FGD

 Alat mesyuarat komuniti

 Kit maklum balas

## Examples from the Movement

### Palang Merah Itali memantau persepsi pendatang untuk menambah baik perkhidmatan

Palang Merah Itali dan IFRC bekerjasama dengan Ground Truth Solutions untuk memantau persepsi pehijrah yang tiba di Eropah. Tinjauan ringkas, mudah telah dibangunkan, diuji dengan pehijrah, dan kemudian diperhalusi untuk menangkap maklumat mengenai akses pehijrah kepada maklumat; pemahaman tentang sistem suaka; keupayaan untuk memenuhi keperluan asas; rasa selamat; kepercayaan kepada kakitangan Palang Merah; keupayaan untuk bersuara dalam sokongan yang diterima; dan rasa pemerksaan. Data dikumpul oleh sukarelawan melalui temu bual bersemuka dan selepas setiap pusingan pengumpulan data, penemuan dibincangkan secara dalaman dengan semua pasukan dan dengan pehijrah. Tinjauan dan perbincangan seterusnya mengenal pasti penambahbaikan praktikal dan konkret yang boleh dilakukan oleh Palang Merah Itali terhadap perkhidmatannya. Sebagai contoh, pehijrah telah melaporkan tidak memahami prosedur suaka jadi, kakitangan pusat penerimaan mula berkongsi maklumat tentang proses suaka dalam dos yang lebih kecil, tersebar selama beberapa hari, untuk membolehkan maklumat itu diserap dan difahami dengan lebih baik. Berikutan pusingan awal pengumpulan data, Palang Merah Itali melancarkan tinjauan persepsi secara bebas dan memasukkan pengumpulan maklum balas tetap ke dalam garis panduan pengurusan untuk pusat penerimaannya. [Baca laporan penuh<sup>73</sup>](#).

### Mencipta lingkaran maklum balas di Cameroon

Di Cameroon, Persatuan Kebangsaan mencipta lingkaran maklum balas yang berjaya di mana data yang dikumpul melalui berbilang saluran dianalisis dan digunakan sebagai alat untuk terus menyesuaikan dan menambah baik respons COVID-19nya. Dengan sokongan daripada IFRC, Persatuan Kebangsaan mewujudkan mekanisme untuk mengumpul maklum balas melalui media sosial, talian penting Persatuan Kebangsaan, sukarelawan dan FGD dan KII dalam komuniti. Semuadata dianalisis menggunakan alat maklum balas COVID-19 IFRC<sup>74</sup> untuk menyerlahkan arah aliran dan cabaran utama, yang kemudiannya dibincangkan oleh pasukan tentang cara untuk memberi gerak balas. Sebagai contoh, maklum balas menyerlahkan bahawa sesetengah orang tidak percaya COVID-19 adalah benar, jadi sukarelawan diberi taklimat tentang cara menangani perkara ini dalam komuniti semasa mobilisasi sosial. Maklum balas juga memaklumkan pasukan WASH ke lokasi di mana orang ramai mempunyai akses terhad kepada air selamat.. Apabila menjadi jelas bahawa orang muda percaya COVID-19 hanya menjelaskan orang yang lebih tua, Persatuan Kebangsaan melibatkan pengaruh belia untuk membantu menangani perkara ini dan menggalakkan lebih banyak penggunaan topeng. Akhir sekali, maklum balas digunakan untuk membentuk topik dan kandungan rancangan sembang radio Persatuan Kebangsaan tentang COVID-19, di mana panggilan dan SMS diterima, juga direkodkan dan dianalisis dalam mekanisme maklum balas. [Baca kajian kes penuh<sup>75</sup>](#).



Pehijrah Itali 2016 ditanya tentang pengalaman dan persepsi mereka oleh sukarelawan Palang Merah Itali di pusat penerimaan tetamu Teobaldo Fenoglio. © Emiliano Albensi / Palang Merah Itali

# Penilaian dan pembelajaran

Tindakan minimum untuk penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti semasa penilaian dan pembelajaran membantu memastikan komuniti dirujuk tentang cara penilaian harus dijalankan dan program dinilai melalui mata ahli komuniti. Tindakan ini adalah berkaitan untuk penilaian pertengahan penggal, masa nyata atau baris akhir.

## 13 Melibatkan komuniti dalam merancang penilaian dan membincangkan penemuan

Ini akan menambah baik kualiti penilaian dan mengekalkan hubungan yang baik dengan masyarakat, menjadikannya lebih mudah untuk bekerjasama semula pada masa hadapan.

### Bagaimana saya melakukan ini?

#### » Merancang penilaian

- Penilaian harus difahami sebagai proses objektif yang bertujuan untuk mengenal pasti bidang untuk penambahbaikan dan bukan tentang mencari kesilapan
- Gunakan mekanisme penyertaan sedia ada untuk melibatkan komuniti dalam merancang penilaian contohnya, jawatankuasa komuniti
- Sertakan kaedah pengumpulan data yang membolehkan orang ramai bercakap secara sulit darselamat

#### » Topik untuk dibincangkan dengan komuniti termasuk

- Tujuan penilaian
- Soalan utama yang patut ditanya
- Kaedah terbaik untuk pengumpulan data
- Siapa yang patut mengumpul data
- Bila ia perlu dilaksanakan, dengan mengambil kira hari, masa, dan musim, dan apa yang diperlukan daripada ahli komuniti
- Bagaimana untuk membincangkan dan berkongsi penemuan dengan komuniti
- Sebarang batasan, seperti pembiayaan atau masalah yang mesti dilindungi kerana keperluan penderma

#### » Siapa yang terlibat

- Berbincang dengan pelbagai kumpulan untuk memastikan tiada siapa yang akan dikecualikan. Sebagai contoh, adakah masa dalam hari yang wanita tidak boleh mengambil bahagian?
- Pertimbangkan siapa yang mengumpulkan data penilaian dan impaknya terhadap cara orang ramai menjawab soalan. Contohnya:
  - Jika penilaian dijalankan oleh pasukan program, adakah orang masih akan berkongsi kelemahan atau pengalaman negatif?
  - Bolehkah wanita dan kanak-kanak perempuan bercakap secara bebas dengan penilai lelaki?
  - Bolehkah penilai bercakap bahasa tempatan?
  - Bolehkah kewarganegaraan, agama, atau kumpulan etnik pasukan penilai menyebabkan mereka kurang dipercayai, dilihat berat sebelah, atau berpihak kepada satu pihak dalam konflik?

#### »Jika boleh, pertimbangkan penilaian yang diketuai oleh komuniti

- Indaba ialah alat video berpusatkan komuniti untuk pemantauan dan penilaian, yang mana komuniti boleh membuat cerita video mereka sendiri menggunakan aplikasi dan telefon mudah alih yang ringkas dan mudah digunakan. Unit PMER IFRC telah merintis pendekatan Indaba untuk garis dasar, pemantauan dan penilaian serta mempunyai manual, alat dan contoh video komuniti<sup>76</sup>
- Perubahan Paling Ketara ialah pendekatan penyertaan kepada penilaian di mana komuniti diminta berkongsi cerita tentang perubahan besar yang telah mereka lihat kerana program tersebut. Kisah-kisah ini dibincangkan bersama-sama, dan komuniti menilai impak paling ketara yang telah diberikan oleh program ini terhadap kehidupan mereka<sup>77</sup>
- Gunakan Rangka Kerja IFRC untuk Penilaian<sup>78</sup> untuk mendapatkan panduan lanjut.

Alat:  Alat M&E CEA

---

#### »Berkomunikasi tentang penilaian

- Memastikan komuniti memahami tujuan penaksiran dan perkara yang berlaku seterusnya untuk mengurus jangkaan, kerana kadangkala orang boleh menganggap penaksiran ialah penilaian untuk program baru
- Terangkan cara penilaian akan berlaku, bila, siapa yang akan melaksanakannya dan menyakinkan masyarakat bahawa maklumat yang mereka kongsikan adalah sulit
- Pastikan pasukan penilai dilatih untuk berkomunikasi dengan jelas dan hormat serta boleh menjawab soalan tentang penilaian
- Setiap kali pasukan penilai bercakap dengan kumpulan orang baru, mereka harus menjelaskan siapamereka dan tujuan penilaian
- Bincangkan rancangan penilaian dengan pihak berkepentingan dan rakan kongsi.

Alat:  Matriks kaedah komunikasi

---

#### »Berkongsi penemuan

- Bincangkan hasil penilaian dan langkah seterusnya dengan komuniti, contohnya melalui mesyuarat atau bengkel
- Semasa membentangkan hasil penilaian, berhati-hati agar tidak meletakkan seseorang dalam risiko dengan mendedahkan pandangan mereka secara terbuka
- Berhati-hati bahawa penemuan tidak ditafsirkan sebagai janji dengan menjelaskan cadangan yang boleh diambil tindakan dan yang tidak boleh
- Kongsi hasil penilaian dengan rakan sekerja dan rakan kongsi untuk memastikan orang lain boleh mendapat manfaat daripada pelajaran yang dipelajari dan mengelakkan kesilapan berulang.

Alat:  Alat mesyuarat komuniti

---

## Contoh daripada Pergerakan

### Berkongsi hasil penilaian dengan komuniti membawa kepada penyelesaian untuk Palang Merah Zambia

Persatuan Palang Merah Zambia (ZRCS) dan rakan kongsi Palang Merah Belanda (NLRC) mereka berkongsi hasil penilaian pertengahan penggal untuk Projek Pengurangan Pneumonia melalui mesyuarat komuniti, yang menghimpunkan pemimpin komuniti tradisional, ibu, bapa dan pengamal perubatan tradisional. Hasil utama dalam penilaian itu ialah masyarakat tidak membina dapur memasak yang diperbaiki yang dipromosikan sebagai sebahagian daripada projek kerana kekurangan tanah liat, jadi ZRCS sedang mempertimbangkan untuk meninggalkan aktiviti ini. Walau bagaimanapun, dengan membincangkan hasil tersebut, komuniti dapat mencadangkan cara alternatif untuk membina dapur menggunakan tanah dan bahan tempatan. Kedua, komuniti sangat menghargai pendekatan ini dan membantu meningkatkan pemilihan komuniti ke atas program ini; *"Kami gembira kerana kakitangan ZRCS telah kembali untuk memberikan maklum balas tentang pelaksanaan projek, kebanyakan masa, tiada siapa yang kembali kepada kami selepas penilaian atau taksiran dalam apa juar bentuk. Keputusan dibuat dari pejabat mereka tanpa melibatkan kami ahli komuniti tentang perkara yang kami mahukan."* [Baca laporan penuh](#)<sup>79</sup>.



**Zambia 2013** Seorang ibu dan anak perempuan adalah antara 1500 orang yang dipindahkan akibat banjir air-tanah di tengah Zambia pada bulan Januari, memasak di kem penempatan semula di tempat mereka akan menghabiskan beberapa bulan akan datang. © Stanley Ndhlovu / IFRC

**14**

## Tanya ahli komuniti jika mereka berpuas hati dengan program ini, cara ia disampaikan dan perkara yang boleh diperbaiki

Jika program itu tidak berkesan untuk komuniti, ia tidak berkesan sama sekali - tidak kira berapa banyak sesi kesedaran yang disampaikan atau lubang gerek yang dibina. Penilaian tidak seharusnya menjadi latihan menanda kotak untuk penderma, tetapi alat penting untuk membantu kami belajar dan menambah baik.

### Bagaimana saya melakukan ini?

#### » Soalan yang perlu disertakan dalam penilaian

- Sertakan soalan dalam penilaian untuk menilai jika:
  - Program ini memenuhi keperluan masyarakat dan membantu mereka menjadi lebih berdikari
  - Sokongan adalah relevan, tepat pada masanya, berkesan dan berkualiti tinggi
  - Masyarakat berasa dilayan dengan hormat dan bermaruah
  - Masyarakat berpuas hati dengan kualiti maklumat, penyertaan dan pengaruh yang mereka ada keatas program
  - Pendekatan penglibatan komuniti yang dipilih, seperti jenis mekanisme maklum balas, adalah berkesan dan sesuai
  - Terdapat apa-apa yang akan diubah atau ditambah baik tentang program oleh ahli komuniti jika ia akan disampaikan lagi
- Gunakan soalan yang serupa dengan soalan dalam garis dasar program dan pemantauan untuk membolehkan perubahan dari masa ke masa dijejaki
- Sertakan beberapa kaedah pengumpulan data yang membolehkan perbualan terbuka untuk merakam aspek yang mungkin terlepas dalam tinjauan
- Kumpulkan data terpisah untuk memahami pengalaman kumpulan yang berbeza dan jika ada yang terabai atau dikecualikan
- Cuba rakam impak pendekatan penglibatan komuniti terhadap kualiti program dan hubungan dengan komuniti. Sebagai contoh, adakah mekanisme maklum balas membantu mengenal pasti dan menyelesaikan masalah dengan lebih cepat atau adakah pendekatan penyertaan membantu program mendapat manfaat daripada input komuniti yang lebih kukuh

**Alat:**

**7**

Alat M&E CEA

**16**

Panduan FGD

## Contoh daripada Pergerakan

### Menilai pendekatan penyertaan dan maklum balas dalam program tunai

Dalam penilaian program pengagihan tunai di Timur Laut Nigeria, pasukan EcoSec ICRC menyertakan soalan untuk menilai hasil jangka pendek projek dan tahap kepuasan komuniti, termasuk penglibatan mereka dalam reka bentuk dan pelaksanaan program dan kesedaran tentang mekanisme maklum balas . Semua responden melaporkan bahawa proses pemilihan adalah adil, tetapi 76 peratus mengesyorkan bahawa komuniti harus lebih terlibat untuk menyokong ketelusan dan kebertanggungjawapan yang lebih baik. Proses pengesahan rawak disyorkan untuk mengukuhkan proses pemilihan pada masa hadapan. Tinjauan itu juga menunjukkan bahawa 30 peratus responden tidak mengetahui mekanisme maklum balas, mencadangkan lebih banyak usaha perlu dibuat untuk memastikan semua ahli komuniti menyedari mekanisme tersebut.



**Nigeria 2018** Seorang wanita dengan bangganya menunjukkan perniagaan perasa, yang dia boleh berterima kasih kepada sokongan ICRC. Dia terputus hubungan dengan keluarganya dan tanpa sokongan dia terpaksa merayu meminta makanan. Sekarang dia boleh menarja dirinya. © ICRC

# Sepuluh tindakan untuk melibatkan komuniti semasa operasi respons kecemasan

## Pada semua

### 1 Penglibatan komuniti disepadukan merentasi respons



## Penaksiran kecemasan

### 2 Fahami keperluan, kapasiti dan konteks



## Merancang respons

### 4 Bincangkan rancangan respons dengan komuniti dan pihak berkepentingan utama



### 3 Menjalankan penaksiran dengan telus dan menghormati komuniti



### 5 Berbincang dan bersetuju dengan kriteria pemilihan dan proses pengagihan dengan komuniti



### 6 Sertakan aktiviti dan penunjuk penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti dalam rancangan dan belanjawan respons



- Terangkan kriteria pemilihan dan sasaran
- Menjawab soalan dan aduan
- Bincangkan proses pengagihan

- Setuju kriteria pemilihan bersama
- Gunakan penyasaran berdasarkan komuniti
- Rancang pengagihan bersama masyarakat

#### Minimum

- Merancang komuniti pendekatan penglibatan dengan semua sektor
- Sertakan aktiviti penglibatan dan penunjuk dalam rancangan dan belanjawan respons

## Semasa respons

### 8 Menyokong penyertaan komuniti dalam ... membuat keputusan tentang respons



**Minimum**

- Libatkan komuniti dalam keputusan penting

**Lanjutan**

- Dayakan penyertaan komuniti yang aktif
- Rancang jalan keluar bersama komuniti

### 7 Sentiasa berkongsi maklumat tentang respons dengan komuniti



**Minimum**

- Teruskan berkongsi maklumat tentang respons
- Sampaikan rancangan jalan keluar dengan jelas

**Lanjutan**

- Semak pendekatan komunikasi berkesan

### 9 Mendengar maklum balas komuniti dan gunakannya untuk membimbing respons



**Minimum**

- Wujudkan mekanisme maklum balas yang mudah
- Semak operasi memenuhi keperluan orang ramai
- Pantau akibat yang tidak disengajakan
- Bertindak atas maklum balas dan data pemantauan

**Lanjutan**

- Menambah baik mekanisme maklum balas
- Bincangkan maklum balas dengan rakan kongsi
- Pantau pendekatan penglibatan komuniti
- Kumpul kajian kes maklum balas yang digunakan

## Menilai dan mempelajari

### 10 Sertakan komuniti dalam penilaian



**Minimum**

- Menilai kepuasan komuniti
- Kongsi hasil penilaian secara dalaman

**Lanjutan**

- Komuniti membantu merancang penilaian
- Mengadakan penilaian yang diterajui oleh komuniti
- Bincangkan hasil dengan komuniti
- Bincangkan hasil dengan rakan kongsi

## Alat untuk membantu

**7 Alat 7:** Alat M&E CEA

**8 Alat 8:** Penghuraian kerja CEA

**10 Alat 10:** Taklimat Tatakelakuan

**12 Alat 12:** Templat Kajian

**13 Kes CEA Alat 13:** CEA dalam alat Penaksiran

**14 Alat 14:** Helaian soal jawab untuk sukarelawan

**15 Alat 15:** Kit maklum balas

**16 Alat 16:** Panduan FGD

**17 Alat 17:** Alat mesyuarat komuniti

**18 Alat 18:** Pendekatan penyertaan kepada kriteria pemilihan

**19 Alat 19:** Matriks kaedah komunikasi

**20 Alat 20:** Panduan Strategi Keluar

**22 Alat 22:** Membangunkan pelan kecemasan CEA

**23 Alat 23:** SOP untuk CEA dalam operasi kecemasan IFRC

**24 Alat 24:** Senarai semak CEA untuk sektor dan peranan

**25 Alat 25:** CEA dalam taklimat kecemasan

**Peru 2020** Palang Merah Peru telah mengagihkan bekalan makanan, dapur dan peralatan ke Ollas Comunes yang berbeza (ruang yang diurus sendiri terutamanya oleh wanita, tempat mereka menganjurkan untuk memasak untuk komuniti mereka, mengutamakan kanak-kanak dan orang tua) di bahagian yang berlainan di Lima, ibu kota dari Peru. Pengagihan ini adalah di Villa Maria del Triunfo.



# MODULE 5

## PENGLIBATAN MASYARAKAT DAN KEBERTANGGUNGJAWAPAN DALAM RESPONSS KECEMASAN

Walaupun keadaan mendesak dan kerumitan semakin meningkat, masih penting, perlu dan mungkin untuk melibatkan komuniti dalam operasi respons kecemasan. Malangnya, terdapat banyak contoh operasi yang salah kerana mereka tidak cukup melibatkan penduduk tempatan, daripada barang bantuan yang dijual di pasar, kepada sukarelawan dan kakitangan diserang malah dibunuuh, kerana ketakutan dan salah faham dalam masyarakat.

Modul ini menggariskan tindakan minimum utama untuk penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti dalam operasi respons kecemasan, dan cara untuk pergi lebih jauh jika masa, kapasiti dan sumber yang membenarkan. Ia juga menyerlahkan halangan dan cabaran biasa yang perlu diketahui, serta faktor yang boleh membantu menyokong respons yang bertanggungjawab.

### Apakah yang membantu penglibatan komuniti dalam respons kecemasan dan apakah yang menghalangnya?<sup>80</sup>

APA YANG BERFUNGSI DENGAN BAIK?	APA YANG MENYOKONG PENGLIBATAN KOMUNITI?
<ul style="list-style-type: none"><li>Mekanisme maklum balas membantu untuk mengenal pasti bidang untuk penambahbaikan</li><li>Bekerja melalui sukarelawan tempatan meningkatkan kepercayaan komuniti</li><li>Bekerja dengan struktur dan kumpulan tempatan meningkatkan kelajuan dan kualiti</li><li>Latihan penglibatan komuniti meningkatkan pemahaman dan</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Apabila kakitangan dan sukarelawan memahami nilai penglibatan komuniti</li><li>Kakitangan penglibatan komuniti yang berdedikasi</li><li>Persejukan kepimpinan, daripada pengurus operasi dan Persatuan Kebangsaan</li><li>Apabila ia dijadikan keperluan iaitu, oleh penderma atau dalam komitmen Pergerakan</li></ul>
APAKAH CABARAN UTAMA?	APA YANG MENYEKAT PENGLIBATAN KOMUNITI?
<ul style="list-style-type: none"><li>Mengumpul dan menganalisis maklum balas komuniti dengan cara yang sistematik dan mudah</li><li>Penilaian yang lemah mengehadkan pemahaman tentang keperluan dan konteks tempatan</li><li>Komunikasi berterusan dua hala yang lemah tentang operasi</li><li>Penglibatan komuniti disenyapkan</li><li>Menyediakan sokongan yang tidak diperlukan oleh masyarakat kerana penilaian yang lemah atau model respons yang tidak fleksibel dan piawai</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Kakitangan tidak memahami cara untuk melibatkan komuniti secara praktikal atau peranan mereka</li><li>Tekanan masa dan persepsi bahawa penglibatan komuniti mengambil masa terlalu lama</li><li>Kesukaran dengan akses fizikal</li><li>Kekurangan kakitangan penglibatan komuniti yang mahir dan berdedikasi pada tahap yang betul</li><li>Penyelarasian dalaman yang lemah menyebabkan kekeliruan dan janji yang tidak realistik kepada komuniti.</li></ul>

# Kesediaan penglibatan komuniti

## Menginstitusikan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti dalam Persatuan Kebangsaan

Cara paling berkesan untuk mempunyai penglibatan komuniti yang baik dalam keadaan kecemasan adalah dengan menginstitusikan ia dalam Persatuan Kebangsaan, dengan mengikuti tindakan dalam modul tiga panduan ini. Ini bermakna mekanisme untuk berkongsi maklumat, mengumpul dan bertindak balas terhadap maklum balas dan memudahkan penyertaan komuniti telah pun disediakan, dengan kakitangan dan sukarelawan terlatih dan bersedia untuk pergi, dan bukannya perlu memulakan segala-galanya dari awal pada permulaan tindak balas, apabila masanya adalah terhad.

## Mengintegrasikan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti dalam kesediaan bencana dan pengurangan risiko

Pendekatan Palang Merah Bulan Sabit Merah terhadap kesediaan bencana dan pengurangan risiko boleh membantu menyokong penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti yang baik. Sebagai contoh:

- Proses penilaian Kesediaan untuk Tindak Balas Berkesan<sup>81</sup> meneliti sistem tindak balas Persatuan Kebangsaan, termasuk sebarang jurang dalam kebertanggungjawapan
- Penilaian kerentanan dan kapasiti yang dipertingkat<sup>82</sup> boleh menyokong komuniti untuk menganalisis risiko yang mereka hadapi dan mengenal pasti tindakan untuk mengurangkan risiko ini
- Pembiayaan berdasarkan ramalan<sup>83</sup> bekerjasama dengan komuniti untuk bersetuju bagi tindakan yang akan diambil pada tanda amaran pertama kecemasan, dan mereka yang harus menerima sokongan.

Maklumat yang dikumpul dan didokumenkan semasa proses ini boleh membantu mengenal pasti jurang dalam mekanisme kebertanggungjawapan, menyediakan data sekunder yang berharga pada permulaan respons dan memudahkan penyertaan komuniti yang lebih baik kerana sudah wujud hubungan yang mantap dan dipercayai.



# Cara untuk melibatkan komuniti semasa operasi respons kecemasan

## Cara untuk menggunakan modul ini

Jadual di bawah memberi panduan tentang cara memenuhi sepuluh tindakan yang perlu dilaksanakan oleh semua operasi respons kecemasan untuk mencapai tahap kebertanggungjawapan yang boleh diterima kepada komuniti.

Di bawah setiap tindakan adalah langkah minimum yang harus dilaksanakan untuk memenuhi tindakan dan langkah lanjutan apabila lebih banyak masa, kapasiti dan sumber tersedia.

Penerangan tentang cara untuk memenuhi setiap tindakan adalah ringkas untuk memudahkan rujukan apabila masa terhad. Walau bagaimanapun, panduan yang lebih terperinci untuk memenuhi setiap tindakan terdapat dalam alat yang disertakan atau modul penginstitusian dan program.

### Secara amnya, langkah **minimum** akan digunakan:

- Pada peringkat awal tindak balas iaitu beberapa bulan pertama
- Untuk kecemasan yang lebih kecil, dengan skala masa yang lebih pendek iaitu kurang daripada enam bulan
- Apabila terdapat penglibatan komuniti yang terhad dan pengalaman serta kapasiti kebertanggungjawapan sama ada dalam Persatuan Kebangsaan, atau sebagai sokongan lonjakan
- Apabila terdapat dana terhad dan sumber manusia yang tersedia untuk tindak balas

### Secara amnya, langkah **lanjutan** akan terpakai:

- Kemudian dalam tindak balas, iaitu, dari bulan tiga dan seterusnya
- Untuk kecemasan yang lebih kecil, dengan skala masa yang lebih panjang iaitu lebih daripada enam bulan
- Apabila terdapat tahap penglibatan komuniti yang baik dan pengalaman serta kapasiti kebertanggungjawapan dalam Persatuan Kebangsaan, atau sebagai sokongan lonjakan
- Apabila tindak balas mempunyai tahap pendanaan dan sumber manusia yang baik.



# Pada semua peringkat respons

## 1 Penglibatan komuniti disepadukan merentasi respons

Ini membantu memastikan penglibatan komuniti difahami dengan baik oleh semua kakitangan dan sukarelawan serta disepadukan secara konsisten dalam semua sektor.

### Sekurang-kurangnya *apabila kapasiti, masa dan sumber adalah terhad*

#### » Memberi taklimat kepada semua kakitangan dan sukarelawan tentang penglibatan dan kebolehtanggungjawapan komuniti

Semua kakitangan yang menyertai respons harus diberi taklimat tentang penglibatan dan kebolehtanggungjawapan komuniti, termasuk tanggungjawab mereka dan mekanisme berbeza yang digunakan dalam operasi. Ini menyokong integrasi yang konsisten merentas semua sektor. Setiap orang mesti menandatangani Tatakelakuan dan diberi taklimat tentang pencegahan eksplotasi dan penderaan seksual serta rasuah.

- Alat:** 25 Taklimat CEA dalam kecemasan 24 Senarai semak CEA untuk sektor dan peranan  
10 Taklimat tatakelakuan
- 

#### » Bincangkan isu penglibatan komuniti dalam mesyuarat operasi

Penglibatan komuniti harus menjadi tajuk agenda tetap dalam semua mesyuarat. Ini termasuk membincangkan kualiti penglibatan komuniti, sebarang jurang, isu utama yang perlu dibincangkan dengan komuniti dan cara menangani isu yang dibangkitkan melalui maklum

- Alat:** 23 SOP untuk CEA dalam operasi kecemasan IFRC
- 

#### » Kenal pasti titik tumpuan penglibatan komuniti

Walaupun setiap orang mempunyai tanggungjawab untuk melibatkan komuniti, titik tumpuan boleh membantu memastikan ia tidak dilupakan dan disepadukan dengan betul. Orang ini harus mempunyai pengalaman penglibatan komuniti, berada pada tahap yang betul untuk mempengaruhi peneraju sektor dan mempunyai masa yang cukup untuk menumpukan kepada peranan itu. Sebaik-baiknya, perlu ada kakitangan yang berdedikasi.

- Alat:** 8 Penghuraian kerja CEA
- 

### Lanjutan *apabila terdapat lebih banyak kapasiti, masa dan sumber*

#### » Melatih kakitangan dan sukarelawan tentang penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti

Menyediakan latihan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti menggunakan latihan peringkat cawangan dua hari<sup>84</sup> atau pakej latihan khusus kecemasan satu hari<sup>85</sup>.

---

## Contoh daripada Pergerakan

### Melatih sukarelawan di Madagascar membantu membina penerimaan komuniti

Apabila Persatuan Palang Merah Madagascar (MRCS), dengan sokongan daripada Palang Merah Denmark (DRC), menyediakan geran tunai tanpa syarat sebagai sebahagian daripada respons siklon, sukarelawan tempatan bertanggungjawab untuk melakukan lawatan ke rumah, mengumpul dan berkongsi maklumat serta mendengar dan membincangkan tentang kebimbangan, ketakutan dan khabar angin orang ramai. Untuk menyediakan mereka, pasukan menyediakan latihan kepada sukarelawan mengenai tujuan dan matlamat projek, dan mesej yang harus disebarluaskan kepada ahli komuniti serta cara berkomunikasi dan menjawab soalan. Pengetahuan berharga yang dimiliki oleh sukarelawan komuniti tentang persekitaran setempat sangat membantu dalam perumusan mesej ini. Ini memastikan sukarelawan komuniti boleh bercakap dengan yakin dan tepat tentang projek itu, termasuk menjawab soalan sukar tentang kriteria pemilihan. Ini terbukti kritikal apabila syak wasangka mula tersebar tentang fakta bahawa wang telah disediakan secara percuma. Khabar angin termasuk bahawa wang itu *haram* dan menerima wang tunai akan membawa kepada jangkaan, kewajipan atau permintaan untuk membayarnya kembali. Para sukarelawan dapat mendengar secara terbuka tentang kebimbangan ini dan menanganinya dengan memberikan maklumat tentang tujuan pemberian wang tunai dan sebab orang ramai menerimanya. Ini membantu meyakinkan komuniti tentang amalan baharu dan luar biasa dan memastikan tindak balas berjalan lancar. [Baca kajian kes penuh<sup>86</sup>](#).

### CEA meletakkan nilai tambah kepada respons Taufan Dorian di Bahamas

Persatuan Palang Merah Bahamas (BRCS) dan IFRC merancang untuk menyediakan wang tunai dan bantuan baucar, tetapi apabila CEA, PGI, IM dan kakitangan pengurusan kes mengetuai perundingan dengan komuniti semasa penilaian, mereka mendapati wang tunai mungkin bukan pilihan terbaik untuk orang ramai. Dengan bermulanya COVID-19, ramai orang, terutamanya orang dewasa yang lebih tua, menyatakan kebimbangan kerana terpaksa menggunakan mesin ATM dan mengunjungi pasar dan kedai yang sibuk untuk membeli makanan. Sebaliknya, operasi itu beralih untuk menyediakan bungkusan makanan dan hidangan panas, yang mengurangkan risiko dan memenuhi cara pilihan orang ramai menerima sokongan dengan lebih baik. Perwakilan CEA juga memastikan komuniti disertakan sebagai titik data utama dalam penilaian masa nyata (yang pada mulanya tidak merancang sebarang lawatan komuniti), dan menyokong pemantauan pasca pengedaran, termasuk melatih sukarelawan yang menjalankan PDM untuk menjawab soalan dan mendengar serta merekod sebarang maklum balas dan aduan yang dikongsi semasa temu bual.



Bahamas 2020 Palang Merah menyokong komuniti di Abaco, Bahamas berikutan Taufan Dorian. © Robyn-Ryann Barnett/ Palang Merah Bahamas/IFRC

# Semasa penilaian kecemasan

## 2 Memahami keperluan komuniti, kapasiti dan konteks

Jika tidak, terdapat risiko operasi akan gagal untuk memenuhi keperluan orang ramai, menjelaskan kapasiti tempatan atau mendatangkan lebih banyak mudarat daripada kebaikan<sup>87</sup>. Ini merosakkan kredibiliti Persatuan Kebangsaan dan menyebabkan kehilangan masa dan sumber semasa kesilapan diperbetulkan.

**Sekurang-kurangnya** *apabila kapasiti, masa dan sumber adalah terhad*

### » Semakan data sekunder dalaman & luaran

Menjimatkan masa dan sumber serta mengurangkan keletihan penilaian dalam komuniti, dengan menyemak maklumat sedia ada oleh Persatuan Kebangsaan mengenai kawasan yang terjejas. Contohnya, program atau operasi sebelumnya

### » Analisis keperluan & analisis pantas

Dapatkan pemahaman asas tentang keperluan, keutamaan dan konteks melalui pendekatan mudah dan pantas seperti pemerhatian langsung, data sekunder, temu bual informan utama dan bercakap dengan sukarelawan tempatan. Bercakap dengan wakil dan kumpulan komuniti yang berbeza. Analisis asas harus mendapatkan:

- Keperluan utama dan cara terbaik untuk menyampaikan sokongan
- Siapa pemimpin komuniti dan jika mereka boleh dipercayai
- Kumpulan dan persatuan komuniti utama
- Pihak berkepentingan lain, cth., NGO lain, pihak berkuasa tempatan
- Demografi dan profil komuniti termasuk, mata pencarian, agama, tahap kemiskinan, peranan jantina, kumpulan etnik, tahap celik huruf, bahasa yang dituturkan dan mana-mana kumpulan terpinggir atau berisiko
- Kapasiti dan kekuatan utama dalam komuniti dan cara kelebihan ini boleh disokong dan digunakan sebagai sebahagian daripada respons
- Saluran komunikasi utama dalam komuniti, maklumat yang diperlukan oleh orang ramai, dan cara mereka berasa selesa untuk bertanya soalan atau membangkitkan kebimbangan kepada Persatuan Kebangsaan.

**Alat:** ⑯ Alat penilaian CEA

**Lanjutan apabila** *terdapat lebih banyak kapasiti, masa dan sumber*

### » Analisis konteks dan keperluan yang mendalam

Kembangkan analisis keperluan dan analisis pantas, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang situasi tersebut. Lihat halaman 46 untuk panduan lanjut tentang analisis konteks.

### » Pertimbangkan penilaian bersama antara agensi

Dalam keadaan kecemasan yang lebih besar, terdapat kemungkinan untuk menjalankan analisis keperluan dan konteks bersama dengan agensi lain. Ini boleh menjimatkan masa dan sumber serta mengurangkan keletihan penilaian dalam komuniti.

## Contoh daripada Pergerakan

### Pendekatan yang berbeza untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan di Indonesia

Palang Merah Indonesia (PMI) menggunakan pelbagai pendekatan berbeza untuk mengumpulkan data kritikal yang diperlukan bagi memahami komuniti dan merancang pendekatan penglibatan komuniti yang berkesan. Untuk pandemik COVID-19 dan respons Gempa Sulawesi Barat, soalan dimasukkan dalam penilaian untuk memahami sumber maklumat yang dipercayai dalam komuniti, termasuk dalam kalangan wanita dan orang kurang upaya. PMI juga menggunakan tinjauan dalam talian untuk mengumpulkan maklumat tentang tanggapan orang ramai terhadap COVID-19, yang dikongsi melalui platform media sosial mereka, WhatsApp dan kepada semua pasukan tindakan berasaskan komuniti. Oleh kerana tinjauan juga meminta data demografi daripada mereka yang membala, PMI dapat melihat bahawa hanya 1 peratus daripada respons adalah daripada orang yang berumur lebih 60 tahun. Untuk menangani perkara ini, mereka menganjurkan perbincangan kumpulan fokus dengan orang yang lebih berusia untuk mendapatkan gambaran yang lebih mendalam tentang keperluan mereka. Melalui perbincangan ini, PMI mengenal pasti bahawa radio adalah cara pilihan untuk menerima maklumat bagi orang yang lebih berusia – maklumat yang mungkin terlepas melalui penilaian pantas dan tinjauan tanggapan. Untuk respons gempa bumi, PMI menggunakan data yang dikumpul oleh Kerajaan untuk melengkapkan penilaian keperluan pantas mereka sendiri, kerana ia termasuk maklumat daripada pelbagai kumpulan, seperti wanita hamil dan kanak-kanak. Kerjasama ini membantu mengatasi batasan geografi dan membolehkan pemahaman yang lebih baik tentang keperluan kumpulan yang berbeza.

### Berkomunikasi dalam bahasa yang betul menyumbang kepada pengedaran yang lancar di Filipina

Semasa membuat tindak balas Taufan Mangkhut, Palang Merah Filipina (PRC) memasukkan soalan dalam penilaian untuk memahami pilihan komunikasi orang ramai. Apabila keputusan menunjukkan bahawa orang ramai lebih suka maklumat untuk dikongsi dalam dialek tempatan, mereka memastikan semua pertemuan komuniti, poster dan lawatan dari rumah ke rumah dijalankan dalam dialek ini. Penilaian mendapat ini menyumbang kepada penerimaan komuniti terhadap kriteria pemilihan dan pengagihan yang lancar.

### IFRC dan Persatuan Kebangsaan Palang Merah menyokong penilaian antara agensi di Amerika

Untuk lebih memahami keperluan maklumat dan komunikasi pelarian dan pendatang Venezuela, IFRC dan Persatuan Kebangsaan Palang Merah mengambil bahagian dalam penilaian antara agensi berbilang aktor di lima belas negara. Penilaian menggunakan gabungan perundingan dengan kumpulan sasaran, temu bual langsung, pemerhatian, perbincangan kumpulan fokus, tinjauan yang ditadbir sendiri dalam talian dan data sekunder. Hasilnya membantu agensi bekerjasama untuk membangunkan alat perkongsian maklumat dan mencegah pertindihan usaha. [Baca laporan penuh dan akses semua alat penilaian yang digunakan<sup>88</sup>](#).

### 3 Jalankan penaksiran dengan telus dan hormati komuniti

Mulakan hubungan dengan komuniti secara baik dengan melayan orang dengan bermaruah dan hormat, mendengar secara terbuka tentang keperluan mereka, menjawab soalan dengan jujur dan tidak membuat janji palsu atau membangkitkan jangkaan tentang perkara yang akan datang.

#### Sekurang-kurangnya *apabila kapasiti, masa dan sumber adalah terhad*

##### » Bincangkan penilaian dengan pihak berkepentingan utama dalam komuniti

Bincangkan penilaian terlebih dahulu dengan orang utama dalam komuniti, termasuk pemimpin, ketua kumpulan dan persatuan komuniti, sukarelawan Palang Merah Bulan Sabit Merah serta pihak berkuasa tempatan. Minta nasihat tentang cara menjalankan penilaian dan jika organisasi lain telah pun menjalankan penilaian.

**Alat:** ⑯ Alat penilaian CEA    ⑰ Alat mesyuarat komuniti

---

##### » Memperkenalkan Persatuan Kebangsaan dan tujuan penilaian

Anjurkan mesyuarat komuniti dan berikan maklumat tentang Persatuan Kebangsaan, tujuan dan proses penilaian, perkara yang berlaku sebaik sahaja ia selesai, tatakelakuan dan tingkah laku kakitangan dan sukarelawan, serta cara orang ramai boleh bertanya soalan atau mengemukakan kebimbangan.

**Alat:** ⑯ Helaian Soal Jawab untuk sukarelawan

---

##### » Memberi taklimat kepada kakitangan dan sukarelawan tentang penilaian

Memberi taklimat kepada kakitangan dan sukarelawan tentang tujuan penilaian, proses dan perkara yang berlaku seterusnya, supaya mereka boleh menjawab soalan dengan tepat dan mengelak daripada menimbulkan jangkaan yang tidak realistik tentang respons. Beri taklimat (semula) kepada pasukan penilaian (termasuk pemandu) tentang tatakelakuan, pencegahan eksplotasi dan penderaan seksual, antipenipuan dan rasuah, dan cara mengurus maklum balas dan aduan.

**Alat:** ⑯ Taklimat Tatakelakuan

---

#### Lanjutan apabila *terdapat lebih banyak kapasiti, masa dan sumber*

##### » Melatih kakitangan dan sukarelawan tentang komunikasi dan maklum balas

Melatih pasukan penilaian tentang kemahiran komunikasi yang baik dan bertindak balas terhadap maklum balas, termasuk cara mengurus jangkaan. Gunakan latihan sehari tentang kemahiran komunikasi yang baik dan pengendalian maklum balas<sup>89</sup>.

##### » Menyelaras dengan rakan kongsi luar dan pihak berkuasa tempatan

Menghadiri mesyuarat penyelarasan luar untuk mengumpulkan maklumat tentang perkara yang dilakukan oleh orang lain, dan membincangkan rancangan dan penemuan penilaian, untuk mengenal pasti bidang untuk kerjasama dan mengelakkan pertindihan. Ini termasuk menghadiri kumpulan penyelarasan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti.

## » Sahkan penemuan dan analisis penilaian anda dengan komuniti

Kongsi hasil penilaian dengan wakil komuniti dan semak silang jika tepat dan bincangkan perkara yang masih tidak jelas..

**Alat:** ⑯ Alat mesyuarat komuniti

## Contoh daripada Pergerakan

### Kumpulan penting tercicir daripada mesyuarat menyebabkan keperluan mereka tidak dipenuhi

Semasa Gempa Bumi Bhuj di India, kakitangan dan sukarelawan diminta untuk mendekati ketua kampung atau komuniti bandar untuk menilai keperluan. Tiada kumpulan lain dirujuk dan komuniti tidak terlibat dalam merancang penilaian. Memandangkan ketuanya semuanya lelaki, ini menyebabkan keperluan banyak kumpulan telah diabaikan dalam respons, termasuk wanita dan kumpulan Islam dan kasta rendah yang terpinggir. Pengajaran utama yang dipelajari adalah tentang kepentingan memahami konteks sebelum menjalankan penilaian komuniti, dan merujuk kepada pelbagai kumpulan supaya mereka tidak terlepas semasa penilaian.

### Mendengar secara terbuka kepada komuniti telah membantu mengenal pasti isu sebenar di Bangladesh

Di Cox's Bazar, Bangladesh, ICRC telah menjalankan mesyuarat komuniti untuk memahami amalan dan cabaran yang berkaitan dengan pengurusan orang mati akibat COVID-19. Sesi tersebut memberi penerangan tentang cabaran dalam mengekalkan ruang perkuburan komunal semasa banjir pada musim tengkujuh. Maklumat ini menyebabkan ICRC menyesuaikan rancangan asalnya untuk mengedarkan bahan-bahan untuk pengurusan orang mati yang lebih selamat untuk bekerjasama dengan komuniti bagi menyelesaikan isu infrastruktur yang berkaitan dengan banjir.



**Bangladesh 2012** Sukarelawan Bulan Sabit Merah dalam operasi mencari dan menyelamat dalam runtuhannya lumpur Chittagong. © Palang Merah Bangladesh

# Semasa perancangan

## 4 Bincangkan rancangan respons dengan komuniti dan pihak berkepentingan utama

Ini boleh menjimatkan masa dan sumber dengan mengesahkan aktiviti yang akan memenuhi keperluan orang ramai, menyerlahkan sebarang halangan yang berpotensi dan mengenal pasti tempat komuniti boleh memberikan sokongan.

### Sekurang-kurangnya *apabila kapasiti, masa dan sumber adalah terhad*

#### » Bincangkan rancangan tindak balas dengan pihak berkepentingan utama dalam komuniti

Bincangkan rancangan tindak balas dengan gabungan wakil komuniti termasuk pemimpin, ketua kumpulan dan persatuan, sukarelawan Palang Merah Bulan Sabit Merah serta pihak berkuasa tempatan. Semak aktiviti yang akan memenuhi keperluan dan keutamaan komuniti dan bertanya tentang cara terbaik untuk menyampaikannya. Jika boleh, bincangkan perkara yang perlu berlaku pada penghujung operasi dan cara komuniti dan/atau pihak berkepentingan lain boleh mengambil alih aktiviti.

**Alat:** 17 Alat mesyuarat komuniti 20 Panduan strategi keluar

#### » Tanya komuniti tentang cara mereka mahu Persatuan Kebangsaan bekerjasama dengan mereka

Berbincang dengan wakil komuniti utama tentang cara Persatuan Kebangsaan harus bekerjasama dengan mereka semasa operasi, termasuk bagaimana, bila dan apakah maklumat yang perlu dikongsi, cara maklum balas harus diurus dan pendekatan terbaik untuk penyertaan komuniti. Libatkan komuniti dalam merancang mekanisme maklum balas dan jika pendekatan berbeza diperlukan untuk aduan tentang eksplotasi dan penderaan seksual, atau penipuan dan rasuah. Lihat modul 6 pada halaman 103.:

**Alat:** 16 Panduan FGD 15 Kit maklum balas

#### » Menyelaras secara dalaman dan luaran untuk mengelakkan kekecewaan dalam komuniti

Mesyuarat perancangan dalaman membantu untuk memastikan rancangan sektor adalah pelengkap dan tidak akan membawa kepada pertindihan. Semak dengan kewangan dan logistik bahawa sebarang rancangan untuk menyediakan barang atau wang tunai boleh dicapai sebelum komitmen dibuat kepada komuniti. Rancangan juga harus dibincangkan dengan kerajaan dan responden lain untuk mengelakkan pertindihan dan mengenal pasti peluang untuk kerjasama dan kemampanan. Ini juga mengurangkan risiko membuat janji kepada komuniti untuk memberikan sokongan yang bertentangan dengan dasar kerajaan contohnya, menyediakan bantuan berdasarkan tunai apabila kerajaan mempunyai dasar menentang perkara ini.

**Alat:** 24 Senarai semak CEA untuk sektor dan peranan

## Lanjutan apabila terdapat lebih banyak kapasiti, masa dan sumber

### » Menggunakan pendekatan perancangan penyertaan

Gunakan pendekatan perancangan penyertaan, seperti bengkel dan mesyuarat komuniti, reka bentuk berpusatkan manusia, penilaian kapasiti kelemahan atau aktiviti seperti penarafan, pepohon keputusan, pemetaan, dll. Libatkan semua kumpulan dalam komuniti semasa merancang respons. Lihat halaman 52 untuk lebih lanjut mengenai perancangan penyertaan.

### » Semak silang rancangan dengan komuniti sebelum anda mula melaksanakan

Mengadakan mesyuarat komuniti untuk membincangkan rancangan respons akhir sebelum melaksanakan untuk memastikannya memenuhi keperluan dan jangkaan komuniti. Ini adalah peluang untuk menjelaskan sebarang salah faham atau jangkaan yang tidak realistik, menjawab soalan dan bersetuju dengan sebarang sumbangan daripada komuniti.

**Alat:** ⑯ Alat mesyuarat komuniti

## Contoh daripada Pergerakan

### Pendekatan yang diterajui komuniti untuk perancangan pemulihan di Mozambique

Palang Merah Mozambique (CVM) dan IFRC menggunakan pendekatan yang diterajui komuniti untuk merancang pemulihan berikutan Taufan Idai pada 2019. Proses ini bermula dengan mesyuarat komuniti untuk memperkenalkan Palang Merah, menerangkan proses penilaian pemulihan dan menjawab sebarang soalan. Sukarelawan telah dilatih untuk komunikasi yang baik, Tatakelakuan dan PSEA sebelum menjalankan tinjauan isi rumah pelbagai sektor. Data yang dikumpul dalam tinjauan telah tersegitiga melalui perbincangan kumpulan fokus, kalender bermusim, kelemahan, kapasiti dan pemetaan bahaya, serta laluan rentasan. Ini termasuk mengumpulkan maklumat untuk membantu merancang pendekatan penglibatan komuniti yang berkesan. Beberapa siri bengkel perancangan kemudiannya diadakan dengan kumpulan yang berbeza dalam komuniti untuk membentangkan hasil daripada penilaian. Ahli komuniti menilai aktiviti yang mereka mahu lihat dijalankan. Sebagai sebahagian daripada ini, komuniti juga mengenal pasti aktiviti yang boleh mereka laksanakan sendiri dan yang memerlukan sokongan Palang Merah. Ahli komuniti dan pasukan Palang Merah menetapkan garis masa untuk menjalankan aktiviti menggunakan gambar, kod warna mengikut sektor, untuk memastikan penyertaan penuh oleh semua orang, tanpa mengira celik huruf. Pada peringkat ini, pendekatan untuk bekerjasama dengan komuniti telah dibincangkan, termasuk menuju jawatankuasa komuniti (diundi oleh komuniti dan seimbang jantina) dan menuju jawatankuasa sistem maklum balas. Ia dipersetujui untuk bertemu setiap minggu dengan jawatankuasa dan setiap bulan dengan seluruh komuniti. Jawatankuasa ini telah dilatih mengenai Prinsip Asas Palang Merah Bulan Sabit Merah dan PSEA dan membangunkan terma rujukan mereka sendiri. Maklum balas telah diberikan melalui jawatankuasa dan talian telefon bebas tol yang dikendalikan oleh WFP. Baca kajian kes penuh.

Ecuador 2016 Sokongan  
Psikososial bersama golongan muda  
dalam komuniti Camarone, Manabi.  
© Vladimir Rodas / Cruz Roja  
Ecuatoriana



## 5 Bincangkan dan persetujui kriteria pemilihan dan proses pengedaran dengan komuniti<sup>90</sup>

Komuniti jarang mengetahui cara atau sebab agensi bantuan memilih orang yang menerima dan orang yang tidak menerima sokongan, lihat halaman 14. Ini boleh menyebabkan ketegangan dalam komuniti dan membawa kepada tanggapan bahawa Persatuan Kebangsaan berat sebelah atau menerima rasuah, yang menjelaskan akses selamat kakitangan dan sukarelawan.

### Sekurang-kurangnya *apabila kapasiti, masa dan sumber adalah terhad*

#### » Menerangkan kriteria pemilihan dan proses penyasarannya

- Sampaikan kriteria pemilihan secara meluas dan jelas kepada penerima dan bukan penerima, menggunakan pelbagai saluran dan pendekatan. Ini membantu untuk mengelakkan khabar angin dan ketegangan daripada meningkat dan mengancam akses
- Walaupun selalunya lebih mudah dan cepat untuk meminta pemimpin komuniti memilih orang yang menerima sokongan, ini mendedahkan Persatuan Kebangsaan kepada risiko rasuah dan gagal untuk sampai kepada mereka yang paling memerlukan.  
Jika pemimpin komuniti menjalankan penyasarannya, adalah penting untuk mengesahkan senarai dengan menyemak peratusan bagi memastikan mereka memenuhi kriteria pemilihan
- Menyiarkan senarai penerima di tempat awam menyokong ketelusan dan boleh membantu mengenal pasti rasuah tetapi bincangkannya dengan komuniti terlebih dahulu kerana ia boleh menyebabkan orang ramai menghadapi risiko keganasan atau penstigmaan.

**Alat:** 18 Pendekatan penyertaan kepada kriteria pemilihan

19 Matriks kaedah komunikasi

#### » Bersedia untuk menjawab soalan dan aduan

- Mekanisme maklum balas mesti disediakan untuk menjawab soalan dan aduan mengenai proses pemilihan. Lihat modul 6 pada halaman 103
- Aduan yang paling biasa mungkin adalah daripada mereka yang merasakan mereka telah diketepikan secara tidak adil, jadi jalankan proses yang jelas untuk menyiasat kes ini dan berikan penjelasan tentang keputusan muktamad kepada pengadu. Gagal menangani jenis aduan, boleh menyebabkan kehilangan kepercayaan, kemarahan dan juga insiden keselamatan.

**Alat:** 15 Kit maklum balas

#### » Bincangkan proses pengedaran

- Tanya wakil komuniti tentang hari, masa dan kaedah terbaik untuk pengedaran.

**Alat:** 24 Senarai semak CEA untuk sektor dan peranan

### Lanjutan *apabila terdapat lebih banyak kapasiti, masa dan sumber*

#### » Persetujui kriteria pemilihan dengan komuniti

- Jika boleh, bersetuju dengan kriteria pemilihan bersama komuniti kerana mereka mungkin mempunyai tanggapan yang berbeza tentang orang yang paling memerlukan atau terdedah

- Terlibat dengan pelbagai kumpulan, termasuk mereka yang tidak mungkin akan menerima sokongan
- Perlu ingat bahawa struktur kuasa tempatan dan hierarki sosial serta cara mereka boleh memberi kesan kepada cadangan orang ramai terhadap kriteria pemilihan dan penyasar
- Komuniti mungkin tidak bersetuju atau memahami sebab proses pemilihan diperlukan, jadi jelaskan sebab Persatuan Kebangsaan tidak dapat membantu semua orang secara sama rata, contohnya, sumber terhad.

**Alat:** 18 Pendekatan penyertaan kepada kriteria pemilihan

---

### » **Gunakan penyasar berdasarkan komuniti**

- Bergantung pada konteks, penyasar mungkin boleh dilakukan dengan penyertaan daripada seluruh komuniti. Ini boleh membantu memastikan proses itu adil dan terbuka. Walau bagaimanapun, adalah penting untuk membincangkan pilihan ini terlebih dahulu dan memastikan keselamatan dan maruah orang ramai tidak akan berada dalam risiko
- Sebagai alternatif, libatkan kumpulan komuniti dan wakil yang berbeza dalam mengenal pasti orang yang patut menerima sokongan berdasarkan kriteria pemilihan. Ini lebih bersifat penyertaan daripada hanya bergantung kepada pemimpin komuniti, tetapi masih perlu disemak silang
- Jika menyasarkan kumpulan terpinggir, tanya mereka tentang cara ia harus dilakukan untuk mengelakkan stigma mereka atau meletakkan mereka dalam risiko.

### » **Rancang proses pengedaran dengan komuniti dan pemegang kepentingan utama**

- Berbincang dengan kumpulan komuniti dan mereka yang menjadi sasaran, cara yang paling selamat dan paling berkesan untuk mengagihkan sokongan, sama ada ini barang tradisional dalam bentuk barang atau bantuan berdasarkan tunai
- Minta komuniti untuk membantu menguruskan pengedaran, termasuk orang yang tidak sepatutnya terlibat.

**Alat:** 24 Senarai semak CEA untuk sektor dan peranan

---

## **Contoh daripada Pergerakan**

### **Pendekatan penyertaan untuk bersetuju dengan kriteria kelayakan untuk bantuan wang tunai dan baucar di Nigeria**

Persatuan Palang Merah Nigeria (NRCS) menubuhkan Jawatankuasa Ketahanan Komuniti (CRC) untuk membantu mengurus wang tunai dan bantuan baucar (CVA) sebagai sebahagian daripada tindak balas banjir. CRC telah dipilih secara demokratik oleh komuniti dan diberikan latihan tentang peranan dan tanggungjawab mereka, termasuk kemahiran komunikasi dan kepentingan kebertanggungjawapan dan integriti. Kriteria pemilihan telah dipersetujui bersama antara Palang Merah dan ahli CRC, serta mesyuarat komuniti diadakan untuk memastikan penerimaan secara meluas. CRC menggunakan latihan pemetaan untuk mengenal pasti orang di dalam komuniti yang memenuhi kriteria yang dipersetujui. Senarai kemudiannya disiarkan secara terbuka di dewan bandar, iaitu tempat ahli komuniti boleh melihatnya, dan mencabar jika perlu, melalui talian telefon bebas tol NRCS. CRC juga penting dalam menjelaskan kriteria kelayakan kepada komuniti yang lebih luas, mengurus khabar angin, dan mengumpul serta membantu menjawab aduan. Maklumat juga dikongsi secara langsung dengan ahli komuniti mengenai kriteria kelayakan CVA, proses pengedaran dan cara bertanya atau membuat aduan semasa lawatan dari rumah ke rumah dan mesyuarat komuniti. NRCS menerima 134 komen maklum balas, iaitu 35 adalah aduan terutamanya daripada isi rumah yang tidak menerima CVA. Dalam kes ini, NRCS menjelaskan rasional untuk kriteria kelayakan termasuk sumber terhad dan keperluan untuk sampai kepada mereka yang paling terdedah.

Sebuah Panduan Palang Merah Bulan Sabit Merah untuk Penglibatan dan Keberanggajawapan Komuniti

## Langkah mudah untuk pengedaran yang lebih baik di Zanzibar

Persatuan Palang Merah Tanzania (TRCS) cawangan Zanzibar menggunakan pendekatan mudah dan murah untuk memastikan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti yang baik semasa pengagihan barang bukan makanan kepada 100 isi rumah selepas banjir. Pemimpin tempatan memilih isi rumah yang paling terjejas, tetapi TRCS menjalankan lawatan isi rumah untuk mengesahkan mereka memenuhi kriteria pemilihan dan mengeluarkan kad dengan cop TRCS dan tandatangan penyalas cawangan kepada mereka. TRCS kemudiannya berkongsi maklumat mengenai kriteria pemilihan, tarikh pengedaran, lokasi dan cara untuk menghubungi cawangan dengan soalan, melalui mesyuarat komuniti, lawatan isi rumah dan megafon. Pada hari pengagihan, helaian carta selak telah disediakan dengan butiran tentang barang yang akan diterima oleh orang ramai dan kuantiti serta meja bantuan telah disediakan iaitu tempat orang ramai boleh menyerahkan borang maklum balas atau bercakap dengan sukarelawan.

### 6 Sertakan aktiviti penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti dan penunjuk dalam rancangan dan belanjawan tindak balas

Jika penglibatan komuniti tiada dalam rancangan dan belanjawan, terdapat kemungkinan besar ia akan dilupakan dalam keadaan tergesa-gesa dan tekanan untuk bertindak balas.

#### Sekurang-kurangnya *apabila kapasiti, masa dan sumber adalah terhad*

##### » Rancang pendekatan penglibatan komuniti bersama seluruh pasukan operasi

Ini memastikan semua orang memahami cara komuniti akan terlibat dan tanggungjawab dalam sektor mereka. Ini amat penting untuk mekanisme maklum balas kerana semua sektor akan bertanggungjawab untuk bertindak dan membuat perubahan berdasarkan maklum balas yang diterima, jadi persetujuan daripada kakitangan dan pengurusan adalah penting. Bangunkan rancangan yang jelas tentang cara maklum balas akan dikongsi dan dibincangkan secara dalaman dan diambil tindakan.

**Alat:** 22 Membangunkan pelan kecemasan CEA      24 Senarai semak CEA untuk sektor dan peranan

##### » Sertakan aktiviti penglibatan komuniti dan penunjuk dalam rancangan tindak balas dan belanjawan

Terangkan dalam naratif rancangan respons dan rancangan aktiviti tentang cara maklumat akan dikongsi dengan komuniti, sokongan penyertaan dan maklum balas diurus. Perlu ada petunjuk untuk menguruskan ini dan pendanaan diperuntukkan dalam belanjawan.

**Alat:** 7 Alat M&E CEA

## Contoh daripada Pergerakan

Berikut ialah beberapa contoh rancangan tindakan kecemasan Palang Merah Bulan Sabit Merah iaitu pendekatan penglibatan dan kebertanggungjawapan telah disepadukan dengan baik:

### Rayuan dana kecemasan bantuan bencana ribut angin (DREF) Lesotho

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

### Rayuan Kecemasan Taufan Dorian Bahamas

<https://adore.ifrc.org/Download.aspx?FileId=255686%20>

# PENUNJUK PENGLIBATAN DAN KEBERTANGGUNGJAWAPAN KOMUNITI UNTUK OPERASI

(Untuk lebih banyak pilihan lihat Alat 7: Alat M&E CEA)

Ini ialah menu penunjuk operasi yang berpotensi. Tidak semua perlu digunakan, tetapi penting untuk memasukkan beberapa penunjuk yang memantau kemajuan melalui pandangan ahli komuniti. Data yang dikumpul daripada ahli komuniti mesti diasingkan mengikut jantina, umur dan kehilangan upaya (sekurang-kurangnya) supaya sebarang jurang dalam melibatkan kumpulan tertentu dapat dikenal pasti.

## Pantau aktiviti penglibatan komuniti

- # / % kakitangan dan sukarelawan yang bekerja di operasi yang telah diberi taklimat tentang penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti
- Operasi dimaklumkan melalui penilaian keperluan
- Operasi dimaklumkan melalui analisis konteks
- # kumpulan komuniti dan wakil yang berbeza berunding mengenai rancangan tindak balas, setiap lokasi geografi
- # dan jenis kaedah yang diwujudkan untuk berkongsi maklumat dengan komuniti tentang perkara yang berlaku dalam operasi, termasuk kriteria pemilihan jika ini digunakan
- # peluang untuk penyertaan komuniti dalam mengurus dan membimbing operasi
- # dan jenis kaedah yang diwujudkan untuk mengumpul maklum balas daripada komuniti
- # keputusan operasi yang dibuat berdasarkan maklum balas komuniti

## Memantau tahap kebertanggungjawapan operasi kepada komuniti<sup>91</sup>

- % ahli komuniti yang merasakan bantuan yang diberikan oleh operasi pada masa ini meliputi keperluan mereka yang paling penting
- % ahli komuniti yang merasa dilayan dengan hormat oleh kakitangan operasi dan sukarelawan
- % ahli komuniti yang merasakan operasi telah berkomunikasi dengan baik tentang rancangan dan aktiviti
- % ahli komuniti yang merasakan pendapat mereka diambil kira semasa perancangan operasi dan membuat keputusan
- % ahli komuniti yang mengetahui cara operasi memutuskan orang yang patut menerima bantuan dan orang yang tidak patut
- % ahli komuniti, termasuk kumpulan terpinggir dan berisiko, yang tahu cara untuk memberikan maklum balas atau membuat aduan tentang operasi
- % orang yang menerima respons untuk maklum balas mereka tentang operasi

# Semasa pelaksanaan

## 7 Sentiasa berkongsi maklumat tentang respons dengan komuniti, menggunakan pendekatan terbaik untuk berbeza

Tidak berkongsi maklumat dengan komuniti tentang respons boleh membawa kepada khabar angin, jangkaan yang tidak realistik dan hilang kepercayaan antara komuniti dan Persatuan Kebangsaan.

### Sekurang-kurangnya *apabila kapasiti, masa dan sumber adalah terhad*

#### » Teruskan berkongsi maklumat tentang respons melalui berbilang saluran

Berkongsi maklumat secara sistematik tentang rancangan operasi, perkembangan, aktiviti, kriteria pemilihan dan proses pengedaran, kelewatan dan cabaran, serta hak dan kelayakan orang ramai. Iklankan mekanisme maklumat balas dan sebarang peluang untuk penyertaan komuniti. Gunakan berbilang saluran komunikasi, kerana satu saluran tidak akan sampai kepada semua orang, dan pastikan maklumat adalah jelas, mudah dan dalam bahasa tempatan. Pastikan sukarelawan komuniti juga dimaklumkan supaya mereka boleh berkongsi maklumat yang tepat dengan komuniti. Lihat halaman 61 dalam modul program untuk panduan yang lebih terperinci.

**Alat:** 19 Matriks kaedah komunikasi 14 Helaian Soal Jawab untuk sukarelawan

#### » Berkomunikasi dengan jelas apabila respons akan tamat dan sumber sokongan yang lain

Berkomunikasi dengan jelas apabila operasi akan tamat, perkara yang akan diserahkan, orang yang boleh dihubungi oleh komuniti sekiranya terdapat isu dan sumber atau rujukan untuk sokongan yang berterusan. Kaitangan dan sukarelawan harus dimaklumkan juga, supaya mereka boleh menjawab soalan komuniti dengan tepat. Menamatkan operasi tanpa amaran, boleh menjelaskan hubungan antara Persatuan Kebangsaan dan komuniti.

**Alat:** 20 Panduan strategi keluar

### Lanjutan apabila *terdapat lebih banyak kapasiti, masa dan sumber*

#### » Uji dan semak pendekatan komunikasi

Sentiasa semak operasi menggunakan saluran, pendekatan dan bahasa yang paling dipercayai dan disukai untuk menjangkau kumpulan yang berbeza dan bahawa maklumat yang dikongsi diterima, difahami dan berguna. Pendekatan komunikasi mungkin perlu disesuaikan apabila kesan kecemasan berubah dan situasi berubah.

**Alat:** 19 Alat M&E CEA 14 Matriks kaedah komunikasi

## Contoh daripada Pergerakan

### Persatuan Bulan Sabit Merah Bangladesh mengatasi halangan COVID-19 untuk berkomunikasi

Secara tradisinya Persatuan Bulan Sabit Merah Bangladesh (BDCRS) akan menggunakan kaedah bersemuka untuk berkomunikasi dengan komuniti. Walau bagaimanapun, Persatuan Kebangsaan terpaksa meningkatkan penggunaan media sosial apabila COVID-19 mengehadkan cara orang boleh bertemu. Persatuan Kebangsaan memantau komen pada akaun media sosialnya untuk memahami kebimbangan khusus orang ramai dan siaran susulan dibuat untuk menangani soalan mereka. Sebagai contoh, apabila BDRCS mengumumkan kempen vaksinasi di halaman Facebook mereka, orang ramai mempunyai banyak soalan tentang pendaftaran dan kriteria kelayakan, jadi siaran susulan membalas dengan semua butiran. Sebelum berkongsi secara terbuka, siaran dan mesej dihantar kepada kakitangan, sukarelawan dan keluarga BDRCS dan IFRC serta rakan mereka, untuk menguji sama ada mereka difahami dan diselaraskan jika perlu. Halaman Facebook BDRCS ialah sumber maklumat <Disahkan Facebook> tentang pandemik itu, dengan setiap siaran mempunyai purata capaian sebanyak 87,372 orang. Siaran termasuk imej dengan teks, animasi, sesi langsung Facebook dengan pakar dan video lain untuk menggalakkan orang ramai mendaftar untuk vaksinasi dan memberikan maklumat. Soalan yang diterima daripada orang ramai sama ada dijawab atau dirujuk kepada nombor talian penting vaksinasi Kerajaan Bangladesh.

### Komunikasi yang baik di Malawi membantu menangani rasuah oleh pemimpin komuniti

Semasa perbincangan kumpulan fokus untuk program daya tahan, Persatuan Palang Merah Malawi (MRCS) telah dimaklumkan tentang isu dengan pemimpin komuniti yang menggantikan nama dalam senarai pengedaran, diburukkan lagi dengan keengganannya budaya untuk mengadu di Malawi. Jadi sebagai sebahagian daripada respons taufan, Persatuan Kebangsaan melaksanakan tiga langkah mudah untuk menghentikan amalan ini daripada berlaku:

1. Sukarelawan telah dilatih mengenai pendekatan penglibatan komuniti, termasuk hak orang ramai, maklumat yang hendak dikongsi dengan komuniti dan cara mengumpul serta bertindak balas terhadap maklum balas
2. Sesi kesedaran telah diadakan untuk menerangkan objektif respons, orang yang akan disokong, item yang diedarkan dan cara orang ramai boleh berkongsi sebarang aduan atau kebimbangan secara sulit. Maklumat ini turut dikongsi dari khemah ke khemah oleh sukarelawan
3. Sistem maklum balas dan aduan telah disediakan termasuk peti cadangan, talian telefon dan bersemuka dengan sukarelawan MRCS. Meja bantuan juga telah diwujudkan semasa semua pengedaran supaya sebarang masalah pada hari itu dapat direkodkan dan diselesaikan dengan cepat.

Dengan memastikan orang ramai mengetahui hak dan kelayakan mereka serta cara mereka boleh mengadu dengan selamat dan sulit, MRCS dapat mencegah beberapa kes rasuah atau ugutan oleh pemimpin komuniti. Selain melancarkan latihan kepada semua sukarelawan, MRCS kini turut memberi taklimat kepada pemimpin komuniti, untuk memastikan mereka memahami mandat MRCS dan pendekatan toleransi sifar terhadap rasuah.  
Baca kajian kes penuh<sup>92</sup>.

8

## Menyokong penyertaan komuniti dalam membuat keputusan tentang respons

Penyertaan membawa kepada operasi yang lebih baik dengan memastikan komuniti dan Persatuan Kebangsaan bekerjasama untuk mengatasi sebarang masalah yang timbul. Tidak melibatkan komuniti menyebabkan kepada pendekatan atas ke bawah, kekurangan kepercayaan dan potensi isu keselamatan dan akses.

**Sekurang-kurangnya** *apabila kapasiti, masa dan sumber adalah terhad*

### » Melibatkan komuniti dalam membuat keputusan penting

Wujudkan pendekatan, seperti mesyuarat komuniti biasa atau perbincangan kumpulan fokus, untuk melibatkan komuniti dalam keputusan penting tentang operasi. Rujuk wakil rentas komuniti yang mewakili bahagian termasuk lelaki, wanita dan mana-mana kumpulan terpinggir. Sebagai contoh, minta cadangan tentang cara aktiviti harus dilaksanakan, bincangkan lokasi dan reka bentuk untuk sebarang pembinaan, minta input tentang kriteria pemilihan dan sasaran penerima, keputusan tentang aktiviti yang perlu disimpan atau dipotong, dan cara bertindak balas terhadap isu yang dibangkitkan melalui maklum balas.. Lihat halaman 64 dalam modul program untuk panduan lanjut.

**Alat:** **16** Alat FGD CEA    **17** Alat mesyuarat komuniti

---

**Lanjutan apabila** *terdapat lebih banyak kapasiti, masa dan sumber*

### » Mendayakan penyertaan komuniti aktif dalam mengurus dan membimbang operasi, termasuk menyokong aktiviti dan penyelesaian yang diterajui komuniti

Wujudkan mekanisme untuk menyerahkan lebih banyak kuasa membuat keputusan kepada komuniti, contohnya melalui jawatankuasa komuniti atau menyokong pelan tindakan yang diterajui komuniti. Bincangkan isu operasi yang sedang berlangsung dan minta input komuniti untuk keputusan penting. Periksa bahawa jawatankuasa itu dipercayai dan melaksanakan peranannya sebagai jambatan antara komuniti dan Persatuan Kebangsaan. Lihat halaman 64 untuk maklumat lanjut tentang penyertaan komuniti dan halaman 122 untuk maklumat lanjut tentang menyokong penyelesaian yang diterajui komuniti semasa tindak balas wabak.

---

### » Rancang jalan keluar bersama komuniti

Mengadakan mesyuarat perancangan dengan wakil komuniti dan ahli untuk membincangkan perkara yang perlu berlaku selepas operasi tamat dan bersetuju dengan rancangan keluar.

**Alat:** **20** Panduan strategi keluar

---

## Contoh daripada Pergerakan

### Pasukan Tindakan Berasaskan Komuniti di Indonesia merancang aktiviti respons COVID-19 mereka sendiri

Palang Merah Indonesia (PMI) – kerap bekerja melalui Pasukan Tindakan Berasaskan Komuniti (CBAT) dalam Komuniti. Kumpulan sukarelawan ini dilatih sebagai responden pertama dalam bencana dan bertindak sebagai penghubung antara Persatuan Kebangsaan dan komuniti yang lebih luas. Bagi menyokong komuniti untuk memimpin respons mereka sendiri terhadap COVID-19, PMI menyediakan geran tunai kepada CBAT, yang boleh mereka gunakan bergantung pada keperluan khusus dalam komuniti mereka. PMI menyediakan senarai luas aktiviti yang boleh digunakan oleh geran, termasuk pengesanan kenalan, promosi kesihatan, pengeluaran topeng dan stesen cuci tangan, pembasmian kuman atau pengawasan, tetapi keputusan tentang cara menggunakan pembiayaan itu ditentukan oleh komuniti. CBAT menerima orientasi dan latihan dalam talian, menggunakan Zoom dan WhatsApp, yang merangkumi panduan mengenai pemberian, belanjawan dan pemantauan serta pencegahan COVID-19. Untuk memastikan penyertaan penuh komuniti dalam proses itu, PMI juga menyediakan latihan kepada ahli CBAT tentang cara mereka boleh menerima input, cadangan dan aduan, tentang cara geran itu digunakan daripada komuniti yang lebih luas.

### Menggunakan kapasiti tempatan untuk merancang dan mengurus pengedaran di Libya

Program Pemulangan Tahan Lama ICRC di Tripoli, Libya, mewujudkan Kumpulan Kerja Komuniti (CWG) untuk membantu merancang dan mengawasi pengagihan untuk barang keperluan rumah. Risalah yang memperincikan terma rujukan telah diedarkan semasa pendaftaran isi rumah untuk memastikan ketelusan tentang tujuan CWG dan orang ramai diminta untuk mencalonkan diri mereka. ICRC menggunakan mesyuarat dengan CWG untuk berkongsi penemuan penilaian dan membincangkan rancangan tindakan. CWG menjaga semua pengaturan logistik untuk pengedaran, termasuk menggerakkan komuniti dan membantu mengurus jangkaan. Mereka juga menyokong pasukan untuk menjangkau kepada ahli komuniti, mengumpul maklum balas dan membetulkan khabar angin. Pengajaran utama yang dipelajari termasuk impak positif komunikasi yang baik dan kerja sama dengan CWG telah ada pada tahap penerimaan ICRC. Ahli komuniti juga menyatakan penghargaan mereka bahawa organisasi itu jujur tentang batasan campur tangan. Cadangan untuk penambahbaikan termasuk menubuhkan CWG semasa fasa penilaian dan memastikan pemahaman yang baik tentang kumpulan yang berbeza dalam komuniti daripada awal program.



**Libya 2012** Seorang perwakilan ICRC sedang bertemu dengan keluarga yang tidak bertempat dalam semasa misi untuk menilai keperluan. © ICRC

## Mendengar maklum balas komuniti dan gunakannya untuk membimbing respons

Maklum balas komuniti adalah penting untuk memahami jika operasi itu memenuhi keperluan orang ramai dan bahagian yang memerlukan penambahbaikan diperlukan. Ahli komuniti akan mempunyai soalan, kebimbangan dan cadangan, sama ada mekanisme maklum balas rasmi telah disediakan atau tidak, jadi adalah penting untuk mempunyai kaedah mengurus maklum balas atau ia boleh menyebabkan kekecewaan dan kehilangan kepercayaan.

### Sekurang-kurangnya *apabila kapasiti, masa dan sumber adalah terhad*

#### » Sediakan dankekalkan mekanisme maklum balas komuniti yang mudah

Sekurang-kurangnya, mekanisme ini harus memenuhi keperluan berikut:

- Mempunyai sekurang-kurangnya dua saluran untuk mengumpul maklum balas, cth., bersemuka melalui sukarelawan atau disampaikan oleh wakil komuniti
- Semua orang dalam komuniti harus mengetahui tentang mekanisme maklum balas dan berasa selamat serta selesa untuk menggunakan, termasuk lelaki, wanita, kanak-kanak lelaki, kanak-kanak perempuan dan mana-mana kumpulan terpinggir atau berisiko
- Perlu ada cara untuk merekod maklum balas, seperti helaian excel dan menjelak isu yang belum dijawab
- Ahli komuniti perlu menerima respons terhadap maklum balas mereka
- Cara untuk bertindak ke atas maklum balas harus dibincangkan dalam mesyuarat pasukan respons
- Isu yang berada di luar mandat Persatuan Kebangsaan harus dirujuk kepada organisasi, kerajaan dan rakan kongsi lain
- Semua kakitangan dan sukarelawan perlu memahami cara mekanisme maklum balas berfungsi dan peranan serta tanggungjawab mereka dalam menyokongnya
- Mekanisme harus mampu mengendalikan maklum balas sensitif dengan selamat dan terjamin, cth., isu eksloitasi dan penderaan seksual, rasuah atau perlindungan
- Analisis sama ada maklum balas datang daripada bahagian rentas komuniti yang luas dan tiada sesiapa yang merasa dikecualikan daripada menggunakan mekanisme tersebut.

**Modul 6, halaman 103, menyediakan panduan terperinci tentang mekanisme maklum balas.**

- Alat:** ⑯ Panduan kit maklum balas FGD    ⑰ Senarai semak CEA    ⑦ Alat M&E untuk sektor dan peranan  
 ⑯ CEA

#### » Periksa operasi memenuhi keperluan orang ramai dan menjangkau orang yang paling berisiko

Periksa secara proaktif bahawa operasi memenuhi keperluan orang ramai, menjangkau kumpulan yang paling berisiko dan sokongan disediakan dengan cara yang betul. Ini boleh dikumpulkan melalui proses pemantauan formal atau secara tidak rasmi melalui mesyuarat komuniti, mesyuarat dengan wakil, atau perbincangan kumpulan fokus dengan kumpulan yang berbeza.

- Alat:** ⑦ M&E CEA    ⑯ Panduan FGD    ⑰ Senarai semak CEA untuk sektor dan peranan

## » Pantau operasi untuk sebarang akibat negatif yang tidak diingini

Pantau kesan respons dalam komuniti yang lebih luas untuk memastikan tiada kesan negatif yang tidak diingini yang boleh menyebabkan kemudaran kepada orang ramai. Contohnya, meletakkan kumpulan terpinggir menjadi lebih berisiko melalui proses kriteria pemilihan atau menjelaskan kestabilan pasaran tempatan melalui pengagihan makanan.

## » Bertindak ke atas maklum balas dan data pemantauan serta menggunakan untuk membimbing tindak balas

Bincangkan maklum balas komuniti dan data pemantauan sebagai item agenda tetap dalam mesyuarat kakitangan, sukarelawan dan pengurusan, dengan masa yang mencukupi untuk membincangkan cara operasi harus diselaraskan untuk bertindak atas isu yang dibangkitkan oleh komuniti

**Alat:** ⑯ MKit maklum balas

## Lanjutan apabila *terdapat lebih banyak kapasiti, masa dan sumber*

## » Menyemak dan memperbaiki mekanisme maklum balas

Menjalankan perbincangan kumpulan fokus untuk mengumpulkan maklum balas tentang kebolehcapaian dan kepercayaan dalam mekanisme maklum balas merentas kumpulan yang berbeza dan membincangkan cara mekanisme itu boleh diperbaiki, contohnya dengan menambah saluran tambahan atau mengukuhkan masa tindak balas. Semak cara maklum balas diambil tindakan secara dalaman dan bincangkan dalam mesyuarat penyelarasan cara penggunaan maklum balas boleh diperkujuh.

**Alat:** ⑮ Kit maklum balas ⑯ Alat M&E CEA ⑯ Panduan FGD

## » Menyelaras dengan rakan kongsi luar ke atas maklum balas komuniti

Sentiasa berkongsi pandangan maklum balas, laporan dan/atau data maklum balas tidak sensitif dengan pihak berkepentingan kemanusiaan lain melalui e-mel atau dalam mesyuarat penyelarasan. Apabila diperlukan, sokong dalam mesyuarat penyelarasan atau dua hala untuk tindakan kolektif bagi menangani isu yang lebih luas yang dibangkitkan dalam maklum balas komuniti.

**Alat:** ⑯ Senarai semak CEA untuk sektor dan peranan

## » Memantau keberkesanan pendekatan penglibatan komuniti

Semak sama ada pendekatan penglibatan komuniti berfungsi dengan baik dan semua kumpulan dalam komuniti berpuas hati dengan kualiti maklumat, penyertaan dan pengaruh yang mereka ada ke atas operasi - dan buat perubahan apabila diperlukan.

**Alat:** ⑯ Alat M&E CEA

## » Kumpulkan kajian kes tentang cara maklum balas komuniti digunakan

Rekodkan contoh apabila program telah diselaraskan dan kesan ditambah baik kerana maklum balas komuniti.

**Alat:** ⑯ Templat Kajian Kes CEA

## Contoh daripada Pergerakan

### Palang Merah Bahamas menyediakan talian penting untuk respons taufan

Persatuan Palang Merah Bahamas (BRCS), dengan sokongan daripada IFRC, menubuhkan talian telefon bebas tol, tanpa nama dan sulit untuk membala maklum balas sebagai sebahagian daripada tindak balas kepada Taufan Dorian. Talian penting dibuka dari pukul 9.30 pagi hingga 4.00 petang hari Isnin hingga Jumaat dan dikendalikan oleh tiga kakitangan dalam bahasa Inggeris dan Kreol. Pada mulanya, talian penting telah disediakan untuk menjawab isu berkaitan kad visa prabayar yang diedarkan sebagai sebahagian daripada respons taufan dan dikendalikan merentasi beberapa telefon mudah alih, yang dipegang oleh kakitangan BRCS dan IFRC. Walau bagaimanapun, talian itu terbukti sangat popular sehingga ia telah dinaik taraf kepada satu talian bebas tol yang boleh menerima berbilang panggilan serentak untuk memastikan tiada panggilan tidak dijawab. Matlamat talian penting adalah untuk menyelesaikan setiap kes semasa panggilan dan beberapa langkah telah dilaksanakan untuk menyokong ini, termasuk latihan untuk semua pengendali talian penting, pembangunan prosedur operasi standard, menyediakan pegawai talian penting dengan taklimat dan pembentangan daripada kakitangan program, serta menyediakan dan mengemas kini Soal Jawab secara berkala. Untuk memastikan semua maklum balas dijejaki dan dianalisis, BRCS mencuba beberapa cara berbeza untuk mendokumenkan maklum balas, termasuk Excel dan Kobo Toolbox, tetapi akhirnya mendapat borang maklum balas digital berfungsi dengan baik kerana ia membenarkan maklum balas dilog di satu tempat, tanpa mengira saluran yang digunakan. Amalan baik lain termasuk mewujudkan laluan rujukan dalaman dan luaran yang jelas untuk maklum balas yang tidak dapat dijawab dengan segera dan pangkalan data berasingan untuk menyimpan maklum balas sensitif, yang kemudiannya dikendalikan oleh kakitangan PGI. Semua maklum balas dianalisis dan dikongsi pada pangkalan data, yang juga boleh dilihat oleh orang ramai. Laporan maklum balas dikongsi secara dalaman dan dibincangkan dalam mesyuarat penyelaras dan perbincangan susulan diadakan dalam mesyuarat komuniti dan melalui perbincangan kumpulan fokus. [Baca kajian kes penuh<sup>93</sup>](#), termasuk alat dan pengajaran yang dipelajari.

### Mendengar perspektif komuniti untuk meningkatkan respons Ebola di Republik Demokratik Congo (DRC)

Palang Merah DRC dan IFRC, dengan sokongan Pusat Kawalan Penyakit AS, mewujudkan sistem untuk mengumpul, menganalisis dan bertindak secara sistematik terhadap maklum balas komuniti yang berkaitan dengan operasi Ebola di Congo Timur. Semasa lawatan rumah dan mesyuarat komuniti, sukarelawan merekodkan kebimbangan, khabar angin dan soalan menggunakan borang kertas. Data maklum balas dikodkan dan dianalisis secara tempatan dan dikongsi dengan suruhanjaya komunikasi risiko yang diketuai kerajaan tempatan dan pemimpin respons Ebola serta rakan kongsi serantau dan global, untuk memaklumkan perbincangan dan keputusan strategik. Menjelang akhir respons Ebola, lebih daripada 1 juta komen maklum balas telah dikumpulkan oleh lebih 800 sukarelawan Palang Merah. Data maklum balas membantu operasi Palang Merah untuk bertindak balas terhadap kebimbangan dan cadangan komuniti dalam masa nyata, yang membina kepercayaan dan penerimaan untuk campur tangan kesihatan. Sebagai contoh, komen yang diterima tentang keperluan ahli keluarga untuk pengesahan visual bahawa orang yang mereka sayangi berada dalam beg mayat menyebabkan Palang Merah memperoleh beg lut sinar. Menggunakan beg lut sinar juga membantu menangani tanggapan bahawa beg itu dipenuhi dengan batu atau kotoran kerana bahagian badan telah dikeluarkan dan dijual. Untuk maklumat lanjut tentang mekanisme maklum balas di DRC, lihat artikel dalam jurnal [Humanitarian Practice Network<sup>94</sup>](#) dan [Global Health Security<sup>95</sup>](#).

### Meja bantuan membantu untuk menyokong pengedaran item bantuan di Ethiopia

Persatuan Palang Merah Ethiopia (ERCS), dengan sokongan daripada Palang Merah Kanada, menggunakan respons kemarau untuk mencuba pendekatan baharu bagi menguruskan maklum balas komuniti. Persatuan Kebangsaan menambah meja maklum balas kepada rancangan pengedaran mereka. Ahli komuniti dimaklumkan tentang meja sebelum pengedaran dan sukarelawan dilatih tentang cara mengumpul dan menjawab maklum balas, soalan dan aduan serta cara mencatatnya supaya mereka boleh dianalisis kemudian. Sistem juga telah disediakan untuk membuat susulan terhadap isu semasa lawatan lapangan pemantauan bulanan. Aduan biasa ialah sokongan yang diberikan tidak mencukupi, jadi ERCS dapat menggunakan maklum balas ini untuk mewajarkan peningkatan kepada jumlah yang diberikan kepada setiap isi rumah. Persatuan Kebangsaan juga mengambil kesempatan untuk menerangkan sekali lagi kriteria pemilihan dan batasan pembiayaan yang dihadapi. [Baca kajian kes penuh<sup>96</sup>](#).

# Semasa penilaian dan pembelajaran

## 10 Sertakan komuniti dalam penilaian

Ahli komuniti harus menjadi sumber utama maklumat dalam penilaian. Jika operasi itu tidak membantu mereka pulih, maka ia tidak berjaya, tidak kira berapa banyak barang bantuan yang diaghikan.

### Sekurang-kurangnya *apabila kapasiti, masa dan sumber adalah terhad*

#### » Tanya ahli komuniti untuk pendapat mereka tentang operasi

Tanya bahagian rentas ahli komuniti jika mereka berpuas hati dengan ketepatan masa, kualiti dan keberkesanannya sokongan yang diberikan, cara ia disampaikan dan perkara yang boleh diperbaiki untuk operasi masa hadapan. Sertakan soalan ini dalam tinjauan penilaian atau jika tiada penilaian dirancang, tanya soalan ini melalui temu bual pemberi maklumat utama, perbincangan kumpulan fokus atau mesyuarat komuniti.

**Alat:** 7 Alat M&E CEA 16 Panduan FGD

#### » Kongsi hasil penilaian secara dalaman

Kongsi penemuan penilaian dengan rakan sekerja supaya orang lain boleh mendapat manfaat daripada pelajaran yang dipelajari dan mengelakkan kesilapan berulang. Contohnya, melalui bengkel pembelajaran atau dengan menghantar e-mel hasil penilaian kepada rakan sekerja.

### Lanjutan apabila *terdapat lebih banyak kapasiti, masa dan sumber*

#### » Libatkan komuniti dalam merancang penilaian

Tanya wakil komuniti dan ahli tentang cara terbaik untuk melaksanakan penilaian. Lihat halaman 69 untuk lebih lanjut mengenai penilaian penyertaan.

#### » Anjurkan penilaian yang diterajui komuniti

Minta komuniti memimpin dan menjalankan proses penilaian sendiri. Lihat halaman 70 untuk contoh alat penilaian penyertaan.

#### » Bincangkan penemuan penilaian dengan komuniti

Kembali ke komuniti dan bincangkan penemuan penilaian serta langkah seterusnya dengan mereka, contohnya melalui mesyuarat atau bengkel

**Alat:** 19 Matriks kaedah komunikasi

## » Berbincang dan berkongsi penemuan penilaian dengan rakan kongsi luar

Kongsi hasil penilaian dengan rakan kongsi luar untuk memastikan orang lain boleh mendapat manfaat daripada pelajaran yang dipelajari dan mengelakkan kesilapan berulang.

### Contoh daripada Pergerakan

## Penilaian respons kemarau Palang Merah Kenya mempunyaitumpuan yang kuat pada pengalaman komuniti

Persatuan Palang Merah Kenya (KRCS) menggunakan gabungan alat, termasuk tinjauan isi rumah, perbincangan kumpulan fokus, temu bual pemberi maklumat penting, dan perubahan yang paling ketara, untuk menilai pemindahan tunai yang disediakan sebagai sebahagian daripada respons kemarau. Penilaian itu menyampaikan kepada pemimpin rasmi, tidak rasmi dan agama, lelaki dan wanita, mereka yang menerima sokongan dan mereka yang tidak, serta pihak berkepentingan utama yang lain. Topik yang diliputi dalam penilaian termasuk:

- Perkaitan dan sama ada pemindahan tunai memenuhi keperluan sebenar orang ramai
- Keberkesanan respons, termasuk keselamatan, jika terdapat sebarang kejadian penyalahgunaan atau rasuah, sama ada orang ramai merasakan penyasaran itu adil, dan jika orang ramai mengetahui tentang mekanisme maklum balas dan aduan, saluran yang mereka gunakan dan jika mereka telah menerima respons
- Kecekapan respons, termasuk jika ia tepat pada masanya dan sumber mencukupi
- Kesan, kepada mereka yang menerima sokongan dan mereka yang tidak menerima serta sama ada terdapat sebarang akibat negatif yang tidak diingini

Pendekatan berasaskan komuniti untuk penyasaran dikenal pasti sebagai kejayaan utama, dan dilihat sebagai adil dan telus oleh semua, termasuk mereka yang tidak dipilih. Mekanisme maklum balas juga dihargai dengan %93 mengatakan mereka menerima respons. Bidang untuk penambahbaikan termasuk mempunyai cara yang sistematis untuk merekod maklum balas yang dikongsi melalui pemimpin tempatan dan komunikasi yang lebih jelas tentang masa pemindahan akan berakhir. Baca penilaian, termasuk metodologi<sup>97</sup>.



**Kenya 2017** Joyce telah menerima geran tunai 3,000 KES semasa program pemindahan tunai (CTP) melalui wang mudah alih dengan MPesa, sebagai sebahagian daripada respons kemarau Palang Merah Kenya. © Pierre Grandidier / IFRC

Sudan, 2021

Bulan Sabit Merah Sudan melibatkan komuniti selepas banjir, melalui klinik kesihatan mudah alih mereka

© Anette Selmer-Andresen / IFRC



# MODULE 6

## MEKANISME MAKLUM BALAS KOMUNITI

Mekanisme maklum balas ialah sistem untuk menerima, menganalisis, bertindak balas dan bertindak atas maklum balas komuniti, termasuk aduan, soalan, permintaan, cadangan, khabar angin atau pujian..

### *Menyediakan dan menjalankan mekanisme maklum balas komuniti*



Maklum balas mungkin berkenaan perkhidmatan dan sokongan yang kami sediakan, tentang topik atau isu khusus yang berkaitan dengan kerja kami (contohnya keimbangan kesihatan awam), atau tentang kelakuan dan kelakuan kakitangan dan sukarelawan kami. Ini termasuk maklum balas sensitif tentang eksplorasi dan penderaan seksual (SEA) dan rasuah, dan maklum balas sensitif yang dikaitkan dengan keimbangan keganasan atau perlindungan. Maklum balas boleh diterima secara tidak rasmi melalui perbualan antara ahli komuniti dan kakitangan dan sukarelawan, atau lebih rasmi melalui saluran seperti talian penting telefon, meja aduan atau jawatankuasa komuniti. Perkara yang paling penting ialah maklum balas diambil tindakan dan dijawab. Bukti yang dikumpul oleh Ground Truth Solutions pada tahun 2018 merentas 6 negara menunjukkan kurang daripada 50% daripada mereka yang memberikan cadangan atau aduan menerima respons (lihat halaman 15).

# Mengapakah mekanisme maklum balas penting?

- Mereka membantu kami meningkatkan kesan kerja kami dengan mengenal pasti bidang untuk penambahbaikan, yang menjimatkan pembiayaan dan sumber kami dalam jangka panjang
- Mereka membenarkan kami memantau prestasi kami melalui mata komuniti
- Mendengar dan bertindak atas maklum balas adalah penting untuk membina kepercayaan dengan orang ramai
- Mereka bertindak sebagai sistem amaran awal dengan membantu kami menangani masalah sebelum ia meningkat dan mengancam pelaksanaan atau keselamatan serta akses pasukan kami.
- Mereka menyediakan cara untuk komuniti melaporkan kes secara selamat terhadap eksploitasi seksual dan penderaan atau rasuah oleh kakitangan dan sukarelawan kami
- Mereka menyediakan sukarelawan dengan beberapa sumber yang mereka boleh rujuk untuk soalan susah atau aduan yang mereka tidak boleh menjawab dengan mudah
- Orang ramai mempunyai hak untuk mengadu, dan kami mempunyai tanggungjawab untuk mendengar – ini terdapat dalam Tatakelakuan, Prinsip dan Peraturan Pergerakan untuk Tindakan Kemanusiaan dan resolusi mengenai penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti.

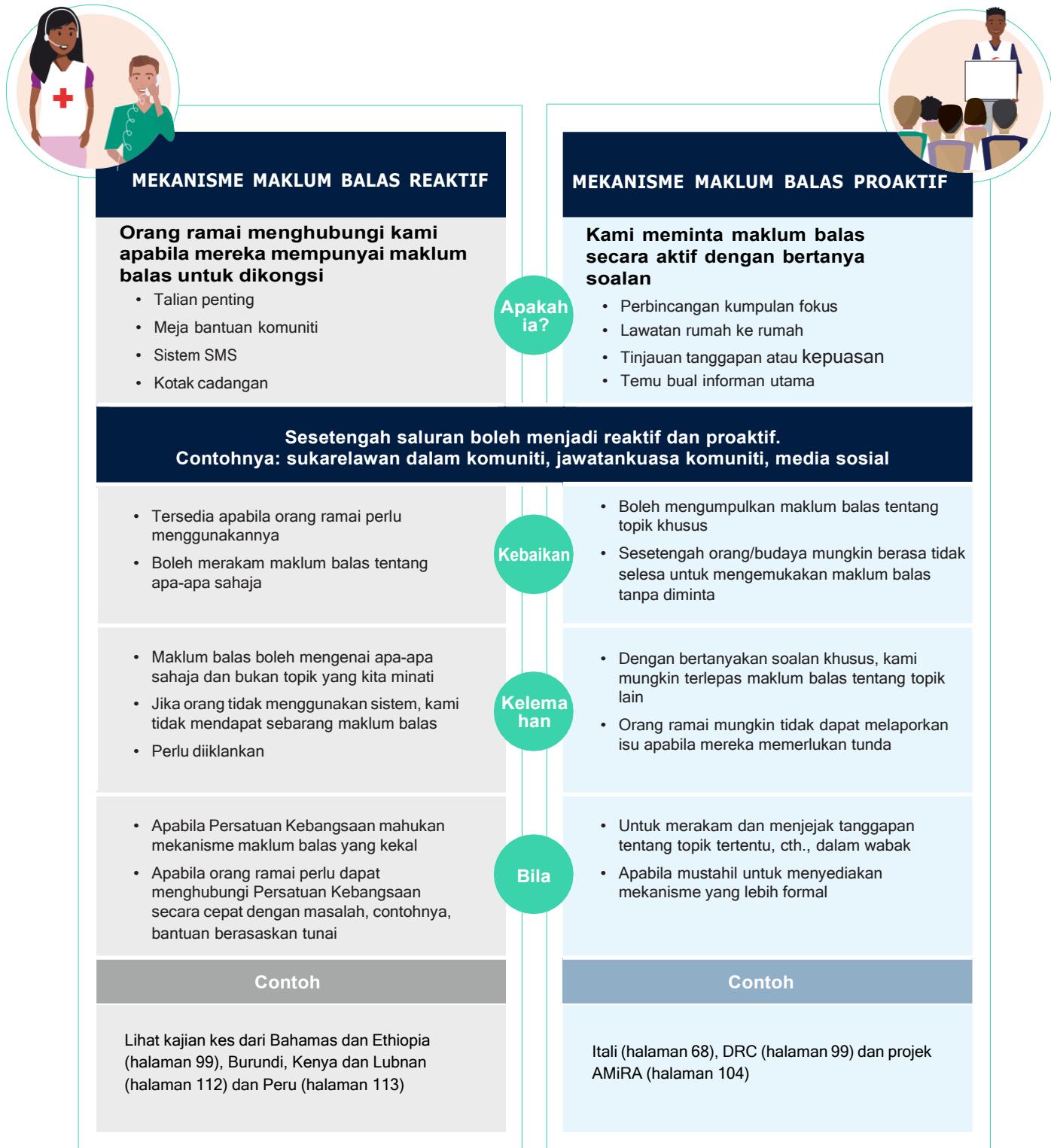
## Contoh daripada Pergerakan

### Mengumpul maklum balas daripada pehijrah semasa bergerak melalui projek AMiRA

Tindakan untuk Pehijrah: Projek Bantuan Berasaskan Laluan (AMiRA) menyediakan bantuan kemanusiaan, perlindungan dan maklumat melalui titik perkhidmatan kepada pehijrah yang melalui Burkina Faso, Guinea, Mali, Niger dan Mesir dalam perjalanan ke Eropah. Sebagai sebahagian daripada projek itu, Burkina Faso dan Palang Merah Niger, dengan sokongan daripada Palang Merah British, Denmark dan Sepanyol dan IFRC, menyediakan mekanisme maklum balas tiga peringkat untuk merekod tanggapan dan kepuasan pehijrah dengan sokongan yang diberikan di pusat perkhidmatan. Maklum balas telah dikumpulkan melalui tinjauan keluar sebaik sahaja orang itu meninggalkan tempat perkhidmatan, kemudian tinjauan susulan beberapa minggu selepas tinjauan keluar untuk merekod sebarang perubahan dalam tanggapan. Akhirnya kumpulan perbincangan dengan pehijrah setelah data tinjauan keluar dan susulan dianalisis untuk memperdalamkan pemahaman tentang penemuan, membincangkan penyelesaian dan menutup gelung maklum balas. Soalan termasuk soalan khusus perkhidmatan tentang kaitan dan kepuasan dengan mata perkhidmatan. Soalan umum tentang tanggapan mereka terhadap Palang Merah, termasuk sama ada mereka berasa termaklum mengenai perkhidmatan yang tersedia, dilayan dengan hormat, tahap kepercayaan terhadap Palang Merah, rasa berdaya tahan, saluran komunikasi pilihan dan keselesaan menggunakan mekanisme maklum balas. Akhirnya, soalan terbuka juga ditanya dalam perbincangan susulan untuk lebih memahami sebab di sebalik jawapan orang ramai. Mekanisme maklum balas telah disokong oleh Ground Truth Solutions dan [panduan<sup>98</sup>](#) telah dihasilkan untuk membantu orang lain meniru mekanisme maklum balas proaktif seperti ini dengan orang yang sedang bergerak.

# Jenis-jenis mekanisme maklum balas

Terdapat dua cara utama untuk mengumpul maklum balas komuniti. Melalui sistem reaktif di mana orang ramai datang kepada kami apabila mereka mempunyai maklum balas untuk dikongsi (cth., talian penting telefon), atau sistem proaktif, di mana kami secara aktif meminta maklum balas (cth., perbincangan kumpulan fokus). **Kedua-duanya adalah penting dan mekanisme maklum balas yang terbaik akan menggunakan gabungan kaedah proaktif dan reaktif.**



## APA ITU MAKLUM BALAS SENSITIF?

Maklum balas sensitif ialah sebarang maklumat yang dikongsi oleh ahli komuniti yang boleh menyebabkan mereka atau orang lain berisiko dan perlu dikendalikan dengan berhati-hati. Ia boleh dikaitkan dengan sebarang pelanggaran undang-undang negara atau antarabangsa berkaitan keselamatan, maruah dan hak komuniti, atau sebarang pelanggaran tatakelakuan atau dasar perlindungan kami. Maklum balas sensitif termasuk:

- **Melindungi kebimbangan dalam masyarakat**

- Sebarang maklum balas yang diterima mengenai keganasan, konflik atau kebimbangan perlindungan dalam komuniti, termasuk keganasan seksual dan berdasarkan jantina, perlindungan kanak-kanak atau rasuah oleh ahli atau pemimpin komuniti.

- **Kebimbangan mengenai tingkah laku kakitangan dan sukarelawan Palang Merah dan Bulan Sabit Merah, atau orang yang berkaitan dengan pertubuhan kemanusiaan**

- **Eksplotasi dan Penderaan Seksual (SEA):** kakitangan atau sukarelawan meminta seks atau bantuan seksual sebagai pertukaran wang, pekerjaan, barang atau perkhidmatan, seks dengan kanak-kanak (>18), membayar perkhidmatan seksual, atau pencerobohan fizikal sebenar atau terancam sifat seksual, sama ada secara paksa atau dalam keadaan yang tidak sama rata atau paksaan
- **Rasuah:** kakitangan atau sukarelawan mencuri dana, memihak kepada keluarga dan rakan dengan pekerjaan atau bantuan, atau merasuh ahli komuniti sebagai pertukaran untuk bantuan atau sokongan.
- Sebarang pelanggaran serius lain **terhadap tatakelakuan kami**.

Maklum balas jenis ini perlu diuruskan secara sensitif, berhati-hati dan sulit untuk memastikan orang yang berkongsi maklum balas itu tidak terdedah kepada risiko bahaya atau tindakan balas lanjut. Ia mungkin perlu diurus secara berbeza daripada jenis maklum balas yang lain, dengan saluran berasingan untuk pelaporan dan rakaman serta proses rujukan khas untuk memastikan kes diuruskan dengan cepat dan sulit. Kakitangan yang mempunyai kepakaran dalam perlindungan dan pencegahan SEA dan keganasan harus menjadi sebahagian daripada pasukan yang menyediakan mekanisme maklum balas. Lihat Alat 15: Kit maklum balas, piawaian minimum PGI dalam panduan kecemasan dan kit alat<sup>99</sup> dan manual PSEA<sup>100</sup> untuk panduan lanjut.



**Mexico 2018** Juan Jose Valverde Bona (tengah) dan keluarga lain di Morelos, Mexico menerima bantuan kemanusiaan daripada Palang Merah susulan gempa bumi 7.1. Daniel Cima / Palang Merah Amerika

# Langkah-langkah untuk menyediakan mekanisme maklum balas

Panduan di bawah menggariskan langkah utama dalam menyediakan mekanisme maklum balas yang berfungsi - untuk Persatuan Kebangsaan secara keseluruhan, untuk program, atau operasi kecemasan. Panduan lebih terperinci tentang cara melaksanakan setiap langkah disediakan dalam Alat 15: Kit maklum balas.

**Alat 15: Kit maklum balas** menyediakan panduan dan alat yang diperlukan untuk menggunakan cerapan komuniti secara sistematis untuk menambah baik program, operasi dan kerja secara lebih meluas. Ia termasuk langkah pertama untuk menyediakan mekanisme maklum balas asas, serta panduan tentang cara menjalankan tinjauan tanggapan komuniti, cara menganalisis ulasan maklum balas kualitatif, cara mengendalikan maklum balas sensitif dan memastikan semua maklum balas dikendalikan dengan penuh tanggungjawab.

## 1 Dapatkan sokongan dan persetujuan pihak pengurusan dan kakitangan

Mekanisme maklum balas memerlukan masa kakitangan, pembiayaan dan komitmen untuk membuat perubahan berdasarkan apa yang diperkatakan oleh komuniti, jadi adalah penting semua orang mengambil bahagian dan memahami peranan mereka.

- Jika pengurusan menyokong mekanisme maklum balas ini menghantar mesej yang kuat kepada seluruh organisasi. Serlahkan faedah yang disediakan oleh mekanisme maklum balas dan nyatakan bahawa komuniti akan mendapat maklum balas walaupun tiada mekanisme maklum balas, jadi lebih baik untuk mempunyai sistem untuk mengurus maklum balas secara positif dan menggunakan sebagai alat untuk penambahbaikan
- Bincangkan mekanisme maklum balas dalam mesyuarat dan bengkel, terangkan mengapa ia diperlukan dan kumpulkan input tentang cara ia harus berfungsi.
- Libatkan pasukan utama berikut lebih awal:
  - **Kakitangan program dan operasi**, termasuk cara terbaik untuk berkongsi penemuan maklum balas supaya mereka mudah difahami dan diambil tindakan
  - **Pengurusan maklumat untuk** membantu mengurus dan menggambarkan data maklum balas supaya ia boleh digunakan untuk penjejakan dan membuat keputusan
  - Kakitangan IT jika peralatan atau teknologi khusus diperlukan
  - **PMER** supaya data maklum balas boleh dimasukkan dalam pemantauan
  - Kakitangan **PGI untuk** memastikan proses yang selamat dan sulit untuk mengurus dan merujuk maklum balas sensitif
  - **Kakitangan HR dan undang-undang** untuk menyokong penyiasatan mengenai aduan tentang SEA atau penipuan dan rasuah oleh kakitangan atau sukarelawan.

## 2 Bincangkan mekanisme maklum balas dengan komuniti

Adalah penting untuk melibatkan komuniti dalam merancang mekanisme maklum balas, jika tidak, anda berisiko menyediakan sesuatu yang tidak berfungsi, tidak dipercayai atau tidak boleh digunakan oleh semua kumpulan dalam komuniti.

- Tanya orang ramai tentang perkara yang mereka mahukan daripada mekanisme maklum balas, cara pilihan mereka untuk memberikan maklum balas, cara mereka ingin menerima tindak balas dan mekanisme yang sudah wujud dalam komuniti untuk menyelesaikan isu
- Tidak semua orang mahu berkongsi maklum balas dengan cara yang sama, jadi bercakap dengan kumpulan yang berbeza, termasuk lelaki, wanita, kanak-kanak perempuan dan lelaki, orang tua, orang kurang upaya dan mana-mana kumpulan yang terpinggir atau berisiko
- Berbincang secara sensitif dengan kumpulan yang berbeza tentang cara mereka akan berasa selamat dan selesa berkongsi maklum balas sensitif yang dikaitkan dengan SEA, keganasan atau rasuah. Lihat manual PSEA<sup>101</sup> untuk panduan lanjut dan dasar serta sumber tentang perlindungan kanak-kanak<sup>102</sup>.

## Rancang mekanisme maklum balas

Rancang cara maklum balas akan dikumpul, dijawab, dianalisis, diambil tindakan dan dirujuk jika perlu, dan perkara yang perlu disediakan untuk menguruskan perkara ini dengan jayanya.

### » Mengumpulkan maklum balas

- Gunakan saluran yang diutamakan oleh komuniti, tetapi pertimbangkan juga kapasiti dalam Persatuan Kebangsaan, program atau operasi dari segi masa, pembiayaan dan sumber manusia
  - Mulakan dengan satu atau dua saluran (sebaik-baiknya satu reaktif dan satu proaktif) dan semak jika ia berfungsi, dan bina secara beransur-ansur jika perlu
  - Pilihan untuk menerima maklum balas termasuk meja bantuan, talian penting telefon, sukarelawan, perbincangan kumpulan fokus, jawatankuasa komuniti, mesyuarat komuniti, media sosial dan sebagainya.
  - Pertimbangkan saluran yang boleh diakses oleh kumpulan komuniti dan benarkan orang ramai berkongsi maklum balas sensitif dengan selamat.
- 

### » Memberi respon ke atas maklum balas

- Apabila boleh, maklum balas hendaklah dijawab dengan segera. Latihan dan mempunyai panduan soalan lazim boleh membantu sukarelawan menjawab soalan lazim
  - Soalan yang tidak dapat dijawab dengan segera hendaklah dilog dan dijawab kemudian - jangan cipta jawapan
  - Masa respons akan bergantung pada konteks tetapi tidak boleh melebihi 2 minggu. Maklum balas sensitif harus dirujuk dengan cepat dan diambil tindakan segera
  - Jika maklum balas tidak boleh diambil tindakan, adalah penting untuk memberitahu orang ramai perkara ini dan menerangkan sebab tiada apa yang boleh dilakukan atau mereka akan hilang kepercayaan terhadap mekanisme
  - Cara respon diberikan bergantung pada keutamaan komuniti, jenis maklum balas dan kapasiti Persatuan Kebangsaan. Contohnya:
    - Soalan atau aduan khusus boleh dijawab terus kepada individu yang membuatnya
    - Isu biasa yang dibangkitkan oleh ramai orang, boleh dijawab secara terbuka melalui mesyuarat komuniti atau papan kenyataan
    - Maklum balas sensitif hendaklah sentiasa dijawab secara sulit, oleh pakar yang terlatih
  - Mengambil tindakan adalah respons terbaik kerana ia menunjukkan Persatuan Kebangsaan telah mendengar - tetapi beritahu orang ramai tentang tindakan yang diambil untuk mengukuhkan kepercayaan terhadap mekanisme tersebut.
-

## » Menganalisis dan bertindak ke atas maklum balas

- Semua maklum balas, tidak kira cara ia diterima (cth., bersemuka melalui sukarelawan atau melalui talian penting telefon), harus dilog di tempat yang sama supaya ia boleh dianalisis dengan kerap untuk arah aliran. Sebagai contoh, satukan semua maklum balas dalam pangkalan data, seperti excel, iaitu tempat anda boleh kod pelbagai jenis maklum balas dan menjelaki tindak balas dan tindakan
  - Maklum balas sensitif hendaklah disimpan dan dikendalikan secara berasingan
  - Pastikan semua maklum balas disimpan dengan selamat dan memenuhi garis panduan perlindungan data
  - Cari perbezaan berdasarkan lokasi, umur, jantina dll.
  - Rancang cara maklum balas akan dibincangkan dan diambil tindakan. Sebagai contoh, ia boleh menjadi item agenda tetap dalam mesyuarat pasukan dan pengurusan dengan masa yang mencukupi untuk membentangkan aliran maklum balas serta memutuskan cara untuk bertindak ke atasnya
  - Maklum balas komuniti harus dilihat sebagai sebahagian daripada pemantauan, dan disemak bersama data pemantauan lain
  - Sentiasa berkongsi kemas kini tentang maklum balas komuniti di seluruh Persatuan Kebangsaan, termasuk dengan sukarelawan.
- 

## » Rujukan dan sokongan berdasarkan maklum balas

- Rancang cara untuk merujuk maklum balas yang melangkaui skop Persatuan Kebangsaan atau melibatkan agensi atau organisasi lain. Contohnya, dengan berkongsi maklum balas dalam mesyuarat penyelarasan luar atau memetakan mekanisme maklum balas atau titik fokus organisasi lain
  - Rancang cara maklum balas sensitif akan dirujuk dan diuruskan secara dalaman. Ini harus dikaitkan dengan dasar yang berkaitan, seperti Pencegahan Eksplotasi dan Penderaan Seksual, Perlindungan Kanak-kanak, Penipuan dan Rasuah, Pemberi Maklumat dan Tatakelakuan<sup>103</sup>
  - Orang yang berkongsi maklum balas sensitif mungkin memerlukan sokongan susulan, seperti kesihatan mental dan sokongan psikososial, penjagaan perubatan dan bantuan undang-undang atau sosial supaya bekerjasama dengan rakan sekerja PGI bagi melakukan pemetaan perkhidmatan pakar untuk rujukan. Lihat modul mengenai maklum balas sensitif dalam Alat 15: Kit maklum balas dan kit alat PGI<sup>104</sup> dan manual PSEA<sup>105</sup> untuk panduan lanjut tentang perkara ini.
- 

## » Merancang sumber

- Pastikan terdapat kakitangan yang mencukupi untuk berjaya menjalankan mekanisme maklum balas, termasuk pengendali maklum balas dan input serta analisis data. Ini mungkin termasuk kakitangan dan sukarelawan yang akan mendengar maklum balas sebagai sebahagian daripada kerja mereka dalam komuniti
- Kenal pasti sebarang peralatan dan sumber yang diperlukan, seperti komputer riba, perisian, telefon, ruang pejabat yang tenang, pengangkutan dan kos latihan dan sebagainya
- Pastikan mekanisme maklum balas boleh disampaikan dalam sumber yang tersedia, dan jika tidak, sokong lebih banyak sumber atau kurangkan
- Sertakan gabungan lelaki dan wanita dalam pasukan pengumpulan maklum balas
- Pastikan pembiayaan mencukupi untuk sekurang-kurangnya 12 bulan pertama operasi.

4

## Bincangkan mekanisme maklum balas dengan komuniti(semula)

Lawat semula komuniti untuk menyemak mekanisme maklum balas yang dirancang adalah memenuhi jangkaan orang ramai dan mereka akan berasa selesa menggunakanannya.

- Bincangkan mekanisme maklum balas yang dicadangkan semasa mesyuarat komuniti atau perbincangan kumpulan fokus dan kenal pasti mana-mana bahagian untuk penambahbaikan
  - Bincangkan mekanisme maklum balas dalam pertemuan dengan sukarelawan komuniti sebagai cara lain untuk menyemak sebarang masalah yang berpotensi.
- 

5

## Melatih kakitangan dan sukarelawan

Adalah penting semua orang yang terlibat dalam mekanisme maklum balas memahami cara ia berfungsi dan peranan mereka, agar mekanisme itu berjalan dengan lancar.

- Memberi taklimat kepada semua kakitangan dan sukarelawan tentang cara mekanisme maklum balas berfungsi supaya mereka boleh menerangkannya dengan tepat kepada komuniti. Tangani sebarang kebimbangan atau ketakutan kakitangan bahawa maklum balas akan digunakan untuk mengkritik kerja mereka dan menekankan bahawa ia adalah alat untuk membantu bagi menambah baik organisasi
  - Latih semua orang yang terlibat dalam menjalankan mekanisme maklum balas tentang cara ia berfungsi dan peranan mereka. Sertakan latihan mengenai kemahiran insaniah seperti mendengar dan komunikasi untuk mereka yang terlibat dalam mengumpul maklum balas
  - Latihan mengenai perlindungan dan PSEA boleh membantu kakitangan dan sukarelawan untuk lebih mengenali dan bertindak balas terhadap maklum balas sensitif.
- 

**Pakistan** Sadia Jamil, seorang sukarelawan bersama Persatuan Bulan Sabit Merah Pakistan, menemu bual pesakit di klinik kesihatan di utara Pakistan. Sadia adalah sebahagian daripada pasukan CEA yang menyebarkan maklumat penting kepada mereka yang terjejas akibat bencana. Berdasarkan maklum balas yang diterima, Palang Merah Bulan Sabit Merah boleh menyesuaikan program dengan lebih baik untuk memastikan keperluan dipenuhi. © IFRC

**6**

## Iklankan mekanisme maklum balas

Komuniti perlu mengetahui mekanisme maklum balas wujud dan cara untuk mengaksesnya.

- Mengiklankan mekanisme maklum balas melalui saluran komunikasi yang biasa digunakan oleh komuniti, contohnya radio, media sosial, jawatankuasa komuniti, poster, melalui sukarelawan komuniti dan sebagainya
- Pastikan komuniti memahami bahawa mereka mempunyai hak untuk memberikan maklum balas dan maklum balas negatif turut dialu-alukan kerana ia membantu Persatuan Kebangsaan meningkatkan perkhidmatannya
- Tekankan bahawa tidak akan ada akibat negatif jika orang ramai membuat aduan
- Urus jangkaan dengan jelas tentang jenis maklum balas yang sistem boleh jawab dan tempoh masa yang diperlukan untuk bertindak balas
- Pastikan maklum balas sensitif orang ramai dialu-alukan dan akan dikendalikan dengan selamat dan sulit.

**7**

## Semak mekanisme maklum balas adalah berfungsi

Lakukan pemeriksaan biasa untuk memastikan mekanisme maklum balas berfungsi dan orang ramai masih berasa selesa menggunakaninya.

- Jika jumlah maklum balas yang diterima semakin berkurangan dari semasa ke semasa atau pemantauan lain menonjolkan isu yang tidak dibangkitkan melalui mekanisme maklum balas, ini boleh menjadi petanda mekanisme itu tidak berfungsi seperti yang sepatutnya
- Cari perbezaan dalam jumlah maklum balas yang diterima daripada lokasi atau kumpulan yang berbeza. Sebagai contoh, jika kurang maklum balas diterima daripada wanita ini mungkin menunjukkan mereka tidak selesa dengan mekanisme tersebut
- Berbincang dengan komuniti jika mereka masih selesa dengan cara maklum balas dikumpulkan, dijawab dan diambil tindakan
- Sertakan penunjuk untuk memantau prestasi mekanisme maklum balas
- Jika tiada maklum balas sensitif diterima, jangan anggap tiada maklum balas sensitif - bincangkan isu itu sekali lagi dengan komuniti untuk memastikan mereka berasa selamat untuk berkongsi maklum balas jenis ini.



## ● Contoh daripada Pergerakan

Mekanisme maklum balas menyeluruh Persatuan Kebangsaan

### Cawangan Palang Merah Burundi mewujudkan mekanismemaklum balas

Berikut pelancaran Strategi Penglibatan dan Keber tanggungjawapan Komuniti, Palang Merah Burundi mula menubuhkan jawatankuasa komuniti di semua cawangan untuk mengurus maklum balas dan aduan serta mengambil bahagian dalam merancang aktiviti cawangan. Satu mesyuarat telah diadakan dengan kakitangan cawangan dan setiausaha komunal untuk mendapatkan sokongan mereka kepada jawatankuasa maklum balas komuniti, membincangkan cara ini akan ditubuhkan dan dikaitkan dengan struktur cawangan sedia ada, dan cara maklum balas akan didokumenkan dan diuruskan. Seterusnya, mesyuarat telah diadakan dengan pemimpin tempatan dan ketua sukarelawan komuniti untuk membincangkan tujuan jawatankuasa maklum balas dan memastikan sokongan mereka. Berikutan itu, satu pertemuan telah diadakan dengan semua sukarelawan komuniti dan ahli komuniti, iaitu telah dipersetujui untuk memilih pasukan orang yang dipercayai yang akan menjadi unit maklum balas dan aduan serta akan menjalankan meja bantuan dalam komuniti. Mereka kemudian bersetuju dengan panggilan mekanisme maklum balas dan membincangkan peranan, tanggungjawab dan mandatnya. [Baca laporan<sup>106</sup>](#).

### Pengalaman Palang Merah Kenya menyediakan talian penting kebangsaan

Kajian kes Palang Merah Kenya<sup>107</sup> yang disebut sebelum ini mengenai menginstitusikan penglibatan dan keber tanggungjawapan komuniti juga mendokumenkan proses yang mereka lalui untuk mewujudkan talian maklum balas dan aduan kebangsaan, termasuk cabaran utama dan pengajaran yang dipelajari.

### Mengembangkan mekanisme maklum balas Persatuan Kebangsaan perintis

Pada 2014, Persatuan Palang Merah Lubnan (LRCS) merintis talian penting untuk menyokong projek bantuan tunai dan baucar (CVA), disokong oleh Palang Merah British. Pada mulanya diuruskan oleh pasukan pengurusan bencana, ia tidak lama kemudian diserahkan kepada pasukan PMER apabila bilangan panggilan semakin meningkat. Mekanisme ini kini telah disusun dan dilancarkan untuk meliputi kebanyakan program dan operasi LRCS dan bilangan panggilan telah meningkat setiap tahun. Panggilan yang paling biasa ialah permintaan untuk bantuan, isu berkaitan program, permintaan untuk maklumat, maklum balas positif dan negatif, serta bilangan aduan rasmi yang agak kecil. LRCS mengiklankan mekanisme maklum balas melalui pelbagai saluran termasuk SMS, semasa aktiviti dalam komuniti, poster dan risalah serta melalui organisasi rakan kongsi. Faedah utama daripada mekanisme maklum balas termasuk LRCS kini boleh bertindak balas dengan lebih cepat kepada masalah, seperti kehilangan kad tunai atau isu kecairan dengan ejen. Kakitangan program juga melaporkan maklumat yang diberikan oleh mekanisme ini amat berguna untuk menilai dan menyesuaikan perkhidmatan mereka bagi memenuhi keperluan orang ramai dengan lebih baik. Sebahagian daripada kejayaan mekanisme maklum balas adalah disebabkan oleh fakta ia bermula secara kecil dan telah terus diperbaiki dan disesuaikan berdasarkan pengalaman. [Baca laporan penuh<sup>108</sup>](#).

## ● Contoh daripada Pergerakan

Mekanisme maklum balas menyeluruh Persatuan Kebangsaan

### Menggunakan WhatsApp di Peru untuk menjawab soalan dan permintaan COVID-19

Apabila pandemik COVID-19 memaksa Palang Merah Peru (PRC) dan IFRC untuk menangguhkan aktiviti bersempua dengan penduduk pehijrah Venezuela, mereka perlu mencari cara jarak jauh baharu untuk memberikan bantuan dan menjawab maklum balas. Penilaian sebelum ini mendapat 78 peratus pendatang Venezuela di Peru mempunyai akses kepada telefon bimbit dan 99% menggunakan WhatsApp dan Facebook untuk menerima maklumat. Jadi, talian perniagaan WhatsApp telah disediakan untuk menjawab soalan atau keraguan tentang wabak itu, memberikan maklumat tentang pencegahan dan mengenal pasti, memantau dan menangani khabar angin atau berita palsu yang berkaitan COVID-19. Satu set mesej utama mengenai pencegahan dan tindak balas COVID-19, bersama dengan helaian soal jawab, telah disediakan terlebih dahulu untuk digunakan oleh pengendali talian WhatsApp. Pada mulanya talian itu dilancarkan dengan dua pengendali penglibatan komuniti, tetapi kemudiannya kakitangan perubatan dibawa masuk untuk menyokong soalan tertentu. Kumpulan WhatsApp juga diwujudkan antara pengendali untuk membantu menyelaraskan balasan dan garis panduan yang dibangunkan untuk log dan menjelaki respons. Sejak pelancarannya, talian itu telah terbukti sangat popular dan kini memberi jawapan kepada pelbagai pertanyaan yang lebih luas, termasuk menyokong penduduk Peru. [Baca laporan penuh<sup>109</sup>](#) untuk mengetahui cara talian itu disediakan dan akses pelajaran dan alat yang dipelajari.



**Colombia 2018** Dua orang pehijrah Venezuela buat kali pertama menghubungi keluarga mereka selepas mereka meninggalkan Venezuela.  
© Erika Pioeros

**Peru 2020** Palang Merah Peru telah mengagihkan bekalan makanan, dapur dan peralatan ke Ollas Comunes yang berbeza (ruang yang diurus sendiri terutamanya oleh wanita, tempat mereka menganjurkan untuk memasak untuk komuniti mereka, mengutamakan kanak-kanak dan orang tua) di bahagian yang berlainan di Lima, ibu kota dari Peru. Pengagihan ini adalah di Villa Maria del Triunfo.



# MODULE 7

# BEKERJA DENGAN BIDANG MERENTAS SILANG

## Perlindungan, jantina dan inklusi

Kedua-dua penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti (CEA) dan PGI bertujuan untuk memastikan semua program Palang Merah dan Bulan Sabit Merah serta operasi kecemasan adalah berpusatkan rakyat, inklusif, dipercayai dan selamat. Walaupun mereka mempunyai matlamat bersama, CEA dan PGI menumpukan pada aspek program kualiti yang berbeza. Walaupun CEA menyediakan pendekatan dan alat untuk memastikan suara ahli komuniti didengari dengan jelas dan digunakan untuk membimbing kerja kami, PGI berfungsi untuk memastikan kami <tidak membahayakan> dan tiada sesiapa yang tertinggal, terpinggir atau tidak selamat. Oleh itu, kedua-dua pendekatan CEA dan PGI diperlukan untuk memastikan program dan operasi berkualiti baik yang mempunyai kesan positif yang berkekalan, untuk komuniti.

## Apakah itu PGI?

Perlindungan, jantina dan inklusi (PGI) menerangkan pendekatan IFRC untuk menangani punca, risiko dan akibat keganasan, diskriminasi dan pengecualian secara bersepadu.

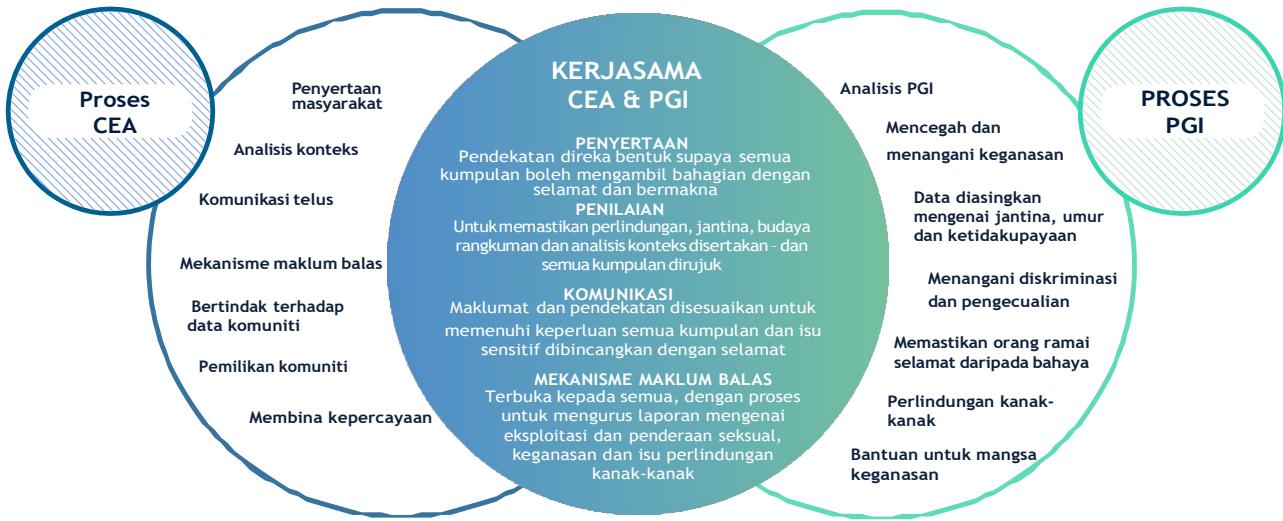
“Perlindungan” dan “rangkuman” merujuk kepada tindakan khusus yang diambil untuk manfaat orang yang berisiko. “Jantina dan kepelbagaian” merujuk kepada pelbagai faktor bersilang yang kami pertimbangkan untuk memastikan kerja perlindungan dan rangkuman dijalankan dengan berkesan.

Pendekatan ini bersama-sama menangani faktor yang saling berkaitan yang mempengaruhi risiko dan akibat keganasan, diskriminasi dan pengecualian. Inti pendekatan PGI ialah analisis cara setiap individu dipengaruhi secara berbeza oleh kejutan dan krisis, berdasarkan perhubungan kuasa sedia ada, struktur dan akses kepada sumber asas dan cara ini membawa kepada tahap kerentanan, kapasiti, risiko yang berbeza, dan pendedahan kepada keganasan. Ini akhirnya memberi kesan kepada akses mereka kepada bantuan dan perlindungan serta keupayaan mereka untuk menghadapi dan pulih.

Tugas IFRC untuk menangani keimbangan PGI disokong oleh empat prinsip panduan berikut, Maruah, Akses, Penyertaan dan Keselamatan (DAPS) yang merupakan asas iaitu «Standard Minimum IFRC untuk Perlindungan, Jantina dan Rangkuman dalam Kecemasan<sup>110</sup>» dibina.

PGI termasuk rangkaian perkhidmatan khusus, yang hanya perlu disampaikan oleh mereka yang mempunyai latihan dan kemahiran teknikal yang berkaitan, termasuk rangkuman orang kurang upaya, rangkuman minoriti seksual dan jantina, kesaksamaan jantina, memerangi perkauman, perlindungan kanak-kanak, pencegahan dan respons terhadap seksual dan jantina keganasan berdasarkan (SGBV), pencegahan eksplotasi dan penderaan seksual (PSEA), serta pemerdagangan orang (TiP).

Untuk penerangan CEA, lihat halaman 11.



## Kerjasama antara CEA dan PGI

### Bagaimanakah CEA boleh membantu PGI?

- Semasa menjalankan analisis jantina dan kepelbagaian, masukkan soalan untuk lebih memahami saluran dan sumber maklumat yang dipercayai dan pilihan mengikut jantina dan kumpulan umur yang berbeza dalam komuniti, termasuk cara orang daripada kumpulan berbeza berasa paling selesa berkongsi maklum balas
- Panduan dan alat mengenai perancangan penyertaan dan pendekatan pengurusan projek untuk memastikan komuniti boleh memainkan peranan yang aktif dan bermakna dalam mereka bentuk, melaksana dan membimbing program dan aktiviti PGI
- Panduan dan alat tentang cara praktikal untuk bekerjasama dengan jawatankuasa komuniti dan wakil program serta memastikan mereka memenuhi peranan mereka
- Alat dan sokongan untuk mewujudkan mekanisme maklum balas komuniti, untuk merekod maklum balas mengenai perkhidmatan PGI, serta maklum balas sensitif
- Latihan untuk kakitangan dan sukarelawan PGI mengenai pendekatan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti
- Panduan dan alat untuk memantau kepuasan komuniti dan tahap penglibatan dan kebertanggungjawapan dalam aktiviti dan program PGI.

### Bagaimanakah PGI boleh membantu CEA?

- Alat dan panduan untuk menjalankan analisis jantina dan kepelbagaian (sebagai sebahagian daripada analisis konteks – lihat halaman 46), yang bertujuan untuk memahami cara jantina, ketidakupayaan, umur, asal etnik, kewarganegaraan atau kewarganegaraan, bahasa, kepercayaan agama, pendapat politik, latar belakang sosial, orientasi seksual, penampilan fizikal, dan warna; memberi kesan kepada tahap halangan yang mereka hadapi dalam usaha mereka untuk memenuhi keperluan asas, untuk diiktiraf dan dimasukkan, dan untuk selamat daripada bahaya
- Membantu untuk memastikan pengumpulan sistematik data diasingkan jantina, umur dan ketidakupayaan
- Bimbingan dan sokongan untuk membangunkan dan menyesuaikan maklumat untuk menjangkau kumpulan yang berbeza dengan lebih baik, contohnya kanak-kanak, wanita dan orang kurang upaya
- Panduan tentang cara melibatkan diri dengan komuniti secara selamat dan tanpa membahayakan topik sensitif, seperti SGBV, peranan jantina, diskriminasi kumpulan terpinggir atau perlindungan kanak-kanak
- Bimbingan dan sokongan untuk memastikan maklum balas sensitif yang dikaitkan dengan PSEA, perlindungan kanak-kanak, mangsa keganasan, termasuk SGBV dan isu perlindungan lain, dihubungkan kepada mekanisme perlindungan dalaman dan laluan rujukan dan dikendalikan dengan betul mengikut pendekatan berpusatkan mangsa
- Sokongan dan teknik untuk menangani cabaran kepada penyertaan aktif dan selamat wanita, kanak-kanak, warga emas, orang kurang upaya dan kumpulan terpinggir lain dalam mereka bentuk dan membimbing program dan operasi – dan bahawa kami tidak menyumbang kepada ketidaksamaan sedia ada dan peningkatan risiko perlindungan dalam komuniti melalui pendekatan yang kami gunakan.

## Contoh daripada Pergerakan CEA dan kerjasama PGI

### Menangani SGBV di Cox's Bazar, Bangladesh

Apabila penilaian mendapati pandemik COVID-19 memburukkan lagi SGBV, buruh kanak-kanak dan pemerdagangan orang, dalam kem pelarian Cox's Bazar, pasukan CEA Persatuan Bulan Sabit Merah Bangladesh (BDRCS) dan PGI bekerjasama untuk mencipta dan berkongsi maklumat tentang cara mencegah SGBV, pemerdagangan, mengenai keibubapaan yang baik semasa wabak, dan mengenai perkhidmatan percuma dan laluan rujukan di kem. PGI mengetuai sesi dalam komuniti dan pasukan CEA membantu mengedarkan maklumat melalui pembesar suara, hab maklumat dan lawatan rumah.

### Menyokong pasukan bantuan untuk mengukuhkan CEA dan PGI semasa pengedaran di Mozambique

Sebagai sebahagian daripada respons kepada Taufan Idai, kakitangan CEA dan PGI bekerjasama untuk mencipta senarai semak gabungan untuk pengagihan bantuan. Senarai semak membantu kakitangan bantuan dengan menyediakan gambaran keseluruhan satu halaman, dengan tindakan praktikal yang perlu diambil sebelum, semasa dan selepas pengedaran untuk memenuhi kedua-dua piawaian minimum untuk CEA dan PGI.

### Alat PGI untuk membantu anda

- [PGI secara ringkas<sup>111</sup>](#)
- [Piawaian minimum PGI<sup>112</sup>](#)
- [PGI dalam kit alat kecemasan<sup>113</sup>](#)
- [Rangka kerja program terangkum<sup>114</sup>](#)



**Bangladesh 2020** Kyoko Miyamoto, perwakilan PSS dengan Palang Merah Jepun berinteraksi dengan gadis muda di ruang mesra kanak-kanak di kem Hakimpara di Bangladesh. © Victor Lacken / IFRC

# Perubahan tingkah laku dan komunikasi risiko dan penglibatan komuniti

Pendekatan penyertaan adalah bahagian penting dalam program perubahan tingkah laku kesihatan, WASH dan pengurangan risiko bencana, termasuk eCBHFA<sup>115</sup>, kawalan wabak untuk sukarelawan (ECV)<sup>116</sup>, 8 Langkah untuk Tindakan Promosi Kebersihan<sup>117</sup> dan Pemprograman dan Tindakan Pintar Iklim<sup>118</sup>, serta tindak balas terhadap kecemasan kesihatan. Walau bagaimanapun, semua program dan operasi Palang Merah Bulan Sabit Merah mesti memastikan ia memenuhi tindakan minimum untuk mencapai penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti baik yang diliputi dalam modul empat (lihat halaman 38) dan lima (lihat halaman 74). Tindakan ini boleh digunakan sebagai peringatan atau alat yang baik untuk «memeriksa silang» perkara yang telah dilakukan dan untuk mengenal pasti sebarang jurang atau kawasan yang penglibatan komuniti boleh diperkujuh. Modul ini menggariskan beberapa cara alat dan pendekatan penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti yang paling biasa boleh digunakan untuk meningkatkan kualiti, impak dan kemampuan program perubahan tingkah laku dan respons wabak, mengambil pengajaran yang dipelajari dari seluruh Pergerakan.

## Apakah perubahan tingkah laku?

Perubahan tingkah laku bertujuan untuk memperbaiki keadaan dengan menyokong ahli komuniti untuk mengamalkan tingkah laku yang selamat dan sihat. Contohnya, dengan membolehkan orang ramai menggunakan kelambu yang dirawat dengan racun serangga yang tahan lama atau mencuci tangan pada waktu penting. Walau bagaimanapun, mengubah tingkah laku bukanlah peristiwa sekali sahaja: ia adalah proses yang melalui beberapa peringkat. Peringkat-peringkat itu bermula daripada belajar tentang masalah (1 = pengetahuan), mempunyai pendapat positif tentang perubahan tingkah laku untuk menangani masalah (2 = persetujuan), pembangunan niat untuk mengubah tingkah laku (3 = niat), penggabungan tingkah laku baru ke dalam tabiat seseorang (4 = amalan) dan akhirnya mempromosikan tingkah laku ini kepada orang lain (5 = sokongan). Lihat Panduan Perubahan Tingkah Laku IFRC<sup>119</sup> untuk lebih lanjut mengenai topik ini.

## Apakah komunikasi risiko dan penglibatan komuniti?

Komunikasi risiko dan penglibatan komuniti (RCCE)<sup>120</sup> ialah bahagian penting dalam keseluruhan tindak balas kesihatan terhadap wabak dan merujuk kepada proses dan pendekatan untuk melibatkan diri dan berkomunikasi secara sistematik dengan orang ramai dan komuniti untuk menggalakkan dan membolehkan mereka mengamalkan tingkah laku sihat dan mencegah penularan penyakit berjangkit semasa wabak. Ini termasuk:

- Mewujudkan mekanisme maklum balas komuniti yang sistematik untuk memahami kepercayaan, ketakutan, khabar angin, soalan dan cadangan yang beredar dalam komuniti tentang penyakit ini dan menggunakananya untuk memaklumkan tindak balas.
- Berkongsi maklumat tepat pada masanya dan tepat tentang wabak melalui saluran yang paling dipercayai, untuk menyokong orang ramai mengamalkan amalan yang mengurangkan penyebaran jangkitan dan mengurangkan ketakutan, stigma dan panik dengan menangani khabar angin dan maklumat yang salah.
- Mengenal pasti dan menyokong penyelesaian yang diterajui komuniti untuk mencegah penyebaran jangkitan dan mengawal wabak, kerana tindakan ahli komuniti yang akan menamatkan - atau mengekalkan - wabak.

RCCE membantu untuk membina kepercayaan dalam penggerak balas kemanusiaan, yang amat penting semasa wabak apabila ketakutan, maklumat salah dan khabar angin menyukarkan orang ramai untuk mengenal pasti maklumat yang boleh dipercayai dan boleh dipercayai. Ini boleh menyebabkan orang ramai menggunakan langkah pencegahan yang tidak berkesan, yang meningkatkan risiko jangkitan. Komuniti yang tidak memahami atau menerima campur tangan kesihatan, atau menganggapnya sebagai ancaman, juga telah diketahui beralih kepada keganasan, seperti yang ditunjukkan semasa wabak Ebola di Republik Demokratik Congo (DRC). Kekurangan kepercayaan ini mengehadkan penglibatan komuniti dan orang ramai mungkin tidak bekerjasama dalam aktiviti yang direka untuk menghentikan penyebaran jangkitan, seperti pelaporan pantas dan pengasingan kes.

## **MENGAPA PENGLIBATAN MASYARAKAT MERUPAKAN SATU BAHAGIAN PENTING PERUBAHAN TINGKAH LAKU DAN KOMUNIKASI RISIKO?**

### **1. Kita tidak boleh mengubah tingkah laku orang untuk mereka**

Mereka perlu terlibat secara aktif, memahami dan menyokong proses tersebut.

### **2. Perubahan tingkah laku adalah kompleks**

Ia jarang sekali semudah memberitahu orang perkara yang perlu dilakukan, dan mereka melakukannya.

### **3. Komuniti lebih mengetahui**

Komuniti lebih mengetahui daripada sesiapa sahaja perkara yang diperlukan untuk berjaya menggalakkan amalan yang lebih selamat, sihat dan perkara yang mungkin menghalangnya.

### **4. Kepercayaan adalah bahan utama**

Jika komuniti tidak mempercayai kami, mereka tidak akan mendengar atau menyumbang kepada program atau mengikuti tindakan yang diperlukan untuk mengawal wabak dan mungkin bertindak balas dengan permusuhan dan keganasan.

### **5. Kita perlu mendengar dan bertindak**

Maklum balas adalah penting untuk memahami tanggapan komuniti dan menyesuaikan program serta tindak balas kami agar kekal relevan dan berkesan.



**Thailand 2019** Thailand 2019 Sebagai sebahagian daripada projek pengurangan risiko bencana berdasarkan sekolah, Biro Bantuan Palang Merah dan Kesihatan Komuniti Thai mengajar kemahiran pertolongan cemas kepada murid sekolah © TRCS

# **Bagaimanakah penglibatan komuniti boleh menyokong program perubahan tingkah laku dan RCCE?**

## **1. Dapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang komuniti di luar tingkah laku tertentu**

Dengan memasukkan soalan daripada alat penilaian penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti ke dalam penilaian perubahan tingkah laku dan respons wabak. Contohnya, soalan untuk memahami sumber maklumat yang dipercayai dan digunakan oleh kumpulan yang berbeza, cara mereka berasa paling selesa memberikan maklum balas, tanggapan mereka tentang Palang Merah Bulan Sabit Merah atau tahap perpaduan sosial antara kumpulan yang berbeza.

- Lihat halaman 40 untuk bimbingan tentang penilaian dan analisis konteks
- Gunakan Alat 13: CEA dalam penilaian dan Alat 16: Panduan FGD

## **2. Berkomunikasi tentang matlamat program – bukan sahaja tingkah laku atau risiko**

Menyediakan maklumat tentang organisasi dan tujuan program atau tindak balas adalah tonggak utama kebertanggungjawapan dan meningkatkan kepercayaan antara organisasi dan komuniti yang dilayani. Secara tradisinya, Persatuan Kebangsaan sangat pandai berkomunikasi tentang isu kesihatan, kebersihan dan DRR, tetapi kadangkala terlupa untuk menerangkan siapa Persatuan Kebangsaan, matlamat dan garis masa program atau operasi, dan kelewatian, cabaran atau perubahan.

- Lihat halaman 61 dan 93 untuk maklumat lanjut mengenai penilaian penyertaan
- Gunakan Alat 17 Alat mesyuarat komuniti dan Alat 19: Matriks kaedah komunikasi

## **3. Memperkuuh penyertaan komuniti dan menyokong penyelesaian yang diterajui komuniti**

Program perubahan tingkah laku sudah sering mengambil bahagian dalam pendekatan mereka. Walau bagaimanapun, beberapa alat dan senarai semak daripada panduan ini boleh membantu mengukuhkan penyertaan sepanjang kitaran program. Contohnya, melalui panduan tentang penubuhan jawatankuasa komuniti yang seimbang dan mewakili, menyetujui kriteria pemilihan dan penyasarannya, serta memastikan penyertaan sepanjang pelaksanaan program. Semasa wabak, adalah penting untuk bekerjasama dengan komuniti untuk mencari penyelesaian tempatan yang praktikal bagi mencegah penyebaran jangkitan. Ahli komuniti memahami cabaran unik yang dihadapi komuniti mereka dan cara langkah kesihatan awam seperti penjarakan fizikal, sistem pengawasan seperti pengesanan kenalan dan pengasingan boleh disesuaikan untuk berfungsi dalam konteks mereka

- Lihat halaman 42 untuk panduan tentang penyertaan dalam penilaian
- Lihat halaman 52 untuk panduan tentang penyertaan dalam perancangan dan reka bentuk
- Lihat halaman 89 untuk panduan tentang penyertaan dalam membincangkan dan menetapkan kriteria pemilihan
- Lihat halaman 64 untuk panduan tentang penyertaan semasa pelaksanaan dan pemantauan
- Lihat halaman 69 untuk panduan tentang penyertaan dalam penilaian
- Gunakan Alat 16: Panduan FGD, Alat 17: Alat mesyuarat komuniti dan Alat 18: Pendekatan penyertaan kepada kriteria pemilihan
- Lihat panduan untuk membangunkan penyelesaian yang diterajui komuniti untuk COVID-19<sup>121</sup>
- Lihat panduan tentang menggalakkan penyertaan kanak-kanak dalam respons COVID-19<sup>122</sup>.

## **4. Menyediakan mekanisme maklum balas komuniti**

Mekanisme maklum balas proaktif<sup>123</sup> membantu program perubahan tingkah laku dan respons wabak untuk memantau kepercayaan, ketakutan, khabar angin, soalan dan cadangan komuniti, kedua-duanya tentang isu yang sedang ditangani dan tentang organisasi. Mendengar dan bertindak atas maklum balas komuniti akan membina kepercayaan dalam campur tangan la juga membantu mengukuhkan impak, kerana maklumat dan mesej yang dikongsi dengan komuniti boleh dikemas kini secara berkala untuk menangani kebimbangan, tanggapan dan khabar angin terkini yang tersebar dalam komuniti. Ini termasuk menyokong sukarelawan untuk mengadakan perbincangan yang lebih bermakna dengan ahli komuniti dan membolehkan maklumat disesuaikan dengan keperluan atau kebimbangan khusus kumpulan yang berbeza. Mekanisme maklum balas komuniti juga boleh membantu

merakam isu perkakasan, seperti tandas, kemudahan mencuci tangan atau pusat rawatan, yang boleh mengehadkan kapasiti orang ramai untuk mengamalkan tingkah laku yang lebih selamat dan sihat.

- Lihat halaman 103 untuk panduan tentang menyediakan mekanisme maklum balas
- Gunakan Alat 15: Kit maklum balas
- Lihat pakej maklum balas komuniti COVID-19<sup>124</sup>

## 5. Memperkasakan usaha mobilisasi sosial melalui media massa dan komunikasi digital

Pendekatan komunikasi massa seperti radio, TV dan media sosial boleh membantu meluaskan jangkauan mobilisasi sosial bersemuka tradisional dengan menyasarkan sejumlah besar orang dalam masa yang singkat. Contohnya termasuk, rancangan sembang radio dengan tetamu pakar iaitu pendengar boleh menghubungi dengan soalan, rancangan pawagam mudah alih dengan filem pendek, kumpulan WhatsApp dengan pakar bertugas untuk menjawab soalan atau menggunakan platform media sosial seperti Facebook atau Twitter untuk menjalankan kempen.

- Gunakan Alat 19: Matriks kaedah komunikasi
- Lihat komuniti dan hab penglibatan untuk pakej latihan menggunakan radio, pawagam mudah alih dan media sosial<sup>125</sup>
- Lihat panduan COVID-19 tentang menggunakan media sosial untuk komunikasi risiko<sup>126</sup>.

## 6. Melatih kakitangan dan sukarelawan tentang penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti

Semua kakitangan dan sukarelawan perlu mempunyai pemahaman, pengetahuan dan kapasiti untuk melibatkan komuniti secara bermakna dalam program dan operasi. Pakej latihan penglibatan komuniti boleh menyediakan modul atau aktiviti berguna yang boleh digunakan bagi menambah pakej latihan kesihatan, WASH dan DRR. Sebagai contoh, latihan penglibatan komuniti selama dua hari untuk cawangan mempunyai modul komunikasi yang telus, pendekatan penyertaan dan mekanisme maklum balas. Untuk respons COVID-19 di Afrika, pasukan penglibatan dan kebertanggungjawapan kesihatan dan komuniti membangunkan pakej latihan ECV dan RCCE bersama yang disampaikan kepada gabungan kesihatan, penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti, WASH dan kakitangan pengurusan bencana.

- Lihat hab penglibatan komuniti untuk pelbagai pakej latihan CEA peringkat sukarelawan, cawangan dan pengurus program<sup>127</sup>
- Muat turun pakej latihan ECV dan RCCE COVID-19<sup>128</sup>

## KESILAPAN BIASA ATAU CABARAN?

- Penglibatan dan kebertanggungjawapan komuniti tidak seharusnya membawa kepada bahan dan mesej utama IEC (komunikasi maklumat dan pendidikan) – ini perlu dibangunkan oleh pakar teknikal pengurangan risiko kesihatan, WASH dan bencana yang berkaitan
- Terlalu fokus pada mesej sehala sebagai cara untuk mengubah tingkah laku
- Maklum balas komuniti hanya digunakan untuk menukar perkara yang kita katakan (mesej), bukan perkara yang kita lakukan (mengubah aktiviti program)
- Tidak menyelaraskan penglibatan komuniti, mobilisasi sosial, promosi kesihatan, promosi kebersihan dan aktiviti komunikasi risiko, yang membawa kepada pertindihan, pembaziran sumber dan kekeliruan dalam komuniti. Ini juga menyebabkan kekeliruan dalam kalangan sukarelawan, kerana selalunya sukarelawan yang sama yang diminta melakukan semua aktiviti ini
- Tidak jelas siapa yang harus mengetuai aktiviti dalam program atau respons, tetapi kerana selalunya terdapat kerja yang mencukupi untuk semua orang, ini boleh diselesaikan dengan penyelarasian yang baik merentas sektor dan pasukan serta pembangunan rancangan kerja bersama
- Mencipta semula roda apabila terdapat banyak sumber yang sangat baik telah tersedia - lihat senarai di bawah untuk pautan kepada perubahan tingkah laku yang berguna dan sumber RCCE dalam pengurangan risiko kesihatan, WASH dan bencana.

## APAKAH PENYELESAIAN DIDORONG KOMUNITI DAN MENGAPAKITA PERLU MENGENAL PASTI DAN MENYOKONGNYA?

Pengajaran daripada krisis kemanusiaan dan kesihatan, termasuk pandemik COVID-19 dan wabak Afrika Barat serta DRC Ebola, telah mengajar kita bahawa penglibatan yang membina dan bermakna bersama komuniti tempatan dan pemimpin yang dipercayai adalah penting untuk langkah pencegahan penyakit disesuaikan, diterima, difahami dengan baik dan berjaya. Langkah respons yang tidak praktikal atau dikuatkuasakan dan kekurangan dialog dengan komuniti sebaliknya membawa kepada kekecwaan, penentangan dan ketidakpatuhan, yang menambah kepada penyebaran jangkitan.

Sebagai contoh, apabila kerajaan di Liberia mengenakan kuarantin di bahagian ibu kota Monrovia semasa wabak Ebola Afrika Barat, mereka tidak berunding dengan komuniti. Apabila orang ramai tidak dapat mengakses makanan, air atau penjagaan kesihatan, mereka melarikan diri dari kawasan itu dan kuarantin terpaksa ditinggalkan. Di bahagian lain negara yang ketua komuniti terlibat secara aktif, mereka membantu dengan memperkenalkan undang-undang kecil dan pasukan petugas baharu untuk membantu menghentikan penyebaran virus. Usaha pencegahan termasuk, melarang orang yang tidak dikenali daripada memasuki komuniti, melarang pelawat daripada tidur di rumah seseorang dan mewajibkan tempoh menunggu selama 21 hari bagi mereka yang ingin berpindah ke komuniti untuk memastikan mereka bebas Ebola. Pasukan petugas komuniti telah ditubuhkan untuk memberi amaran kepada ahli komuniti tentang kes Ebola, memastikan mereka yang berada dalam kuarantin dan pengasingan dibekalkan dengan makanan, air dan ubat-ubatan, merujuk kes baharu ke kemudahan kesihatan, dan mengenal pasti usaha untuk menyembunyikan penyakit atau pengebumian. Presiden Ellen Johnson Sirleaf membuat kesimpulan bahawa kuarantin adalah satu kesilapan, dan menegaskan, “*Sekarang saya tahu bahawa pemilikan orang ramai, penyertaan komuniti, berfungsi dengan lebih baik dalam kes seperti ini. Saya rasa pengalaman itu akan kekal bersama kami.*”

Contoh penyelesaian didorong komuniti yang disokong oleh Persatuan Kebangsaan Palang Merah dan Bulan Sabit Merah sebagai sebahagian daripada respons kepada COVID-19 termasuk geran yang disediakan oleh Palang Merah Indonesia (PMI) kepada Pasukan Bertindak Berasaskan Komuniti untuk melaksanakan langkah kesihatan awam berdasarkan keperluan khusus dalam komuniti mereka (lihat halaman 96), melatih komuniti dan menyediakan mereka dengan bahan-bahan tempatan yang tersedia untuk membina stesen basuh tangan mereka sendiri, melatih persatuan pasaran untuk menjalankan rancangan radio dan mempromosikan amalan selamat, menyokong komuniti membuat topeng muka mereka sendiri dan bekerja dengan orang yang tinggal dalam persekitaran berkepadatan tinggi, seperti kem dan penempatan tidak formal bandar, untuk mencari penyelesaian kreatif untuk penjarakan fizikal dan pengasingan orang sakit. Untuk maklumat lanjut, lihat nota bimbingan penyelesaian didorong komuniti COVID-19, contoh dan rakaman webinar<sup>129</sup>.



**Timor Leste 2013** Sukarelawan Palang Merah, Agostoa Do Santos Riberio, membuat lawatan isi rumah ke ahli komunitinya di Bitirai, Timor Leste untuk menerangkan kepentingan menggunakan kelambu. «Apabila kami mengedarkan kelambu, kami mengajar orang ramai untuk mengutamakan wanita hamil dan kanak-kanak», Augusto menjelaskan..© Victor Lacken / IFRC

## Penglibatan komuniti dan sumber perubahan tingkah laku serta alat untuk membantu anda

**Alat 21: Perubahan tingkah laku dan sumber RCCE<sup>130</sup>** menyediakan gambaran keseluruhan serta mengaitkan kepada beberapa perubahan tingkah laku yang paling berguna dan boleh disesuaikan serta sumber RCCE yang dihasilkan merentas Pergerakan untuk kedua-dua program dan respons terhadap wabak seperti Ebola, COVID-19 dan Zika. Alat ini termasuk panduan program perubahan tingkah laku, contoh perubahan tingkah laku dan rancangan RCCE, pakej latihan, panduan menggunakan alat seperti radio dan pawagam mudah alih, maklum balas dan panduan tinjauan tanggapan dan templat serta nota panduan tentang isu seperti menangani ketidakpercayaan atau kerugian terhadap vaksin.



Rwanda 2018 Sukarelawan Palang Merah menyediakan rancangan pawagam mudah alih di komuniti Rwamagana. Pawagam menyedarkan komuniti tentang amalan kebersihan, pencegahan malaria dan isu berkaitan kesihatan yang lain. © Aija Kuparinen

## Contoh daripada Pergerakan

### Seorang sukarelawan di setiap jalan di Libya mengetuaipuperangan ke atas COVID-19

Apabila sekatan pergerakan COVID-19 mengehadkan sukarelawan kesihatan komuniti Persatuan Bulan Sabit Merah Libya (LRCS) daripada mengakses komuniti, Persatuan Kebangsaan Cawangan Benghazi tampil dengan sukarelawan dalam setiap inisiatif jalanan. Pendekatan itu bertujuan untuk merekrut ahli komuniti tempatan untuk mengetuai mobilisasi sosial COVID-19 di kawasan kejiranannya mereka sendiri. Panduan dan video sukarelawan telah dihasilkan dengan maklumat tentang COVID-19, langkah berjaga-jaga keselamatan, peranan sukarelawan dan kemahiran komunikasi. Satu tinjauan kemudiannya dilancarkan melalui media sosial untuk lebih memahami tanggapan dan pengetahuan komuniti tentang virus itu. Maklumat yang dikumpul digunakan untuk membangunkan panduan soalan lazim berdasarkan kepercayaan utama, khabar angin dan jurang pengetahuan dalam komuniti. Kempen untuk merekrut sukarelawan telah dilancarkan melalui siaran dan video di media sosial, dan selepas ujian penilaian, 202 orang sukarelawan telah direkrut untuk sama ada memberikan maklumat COVID-19 di kawasan kejiranannya mereka atau menyokong dari jauh dengan tugas seperti analisis, terjemahan, penyelidikan dan bahan reka bentuk. Sukarelawan baharu diberi induksi kepada Pergerakan dan ditugaskan kepada salah satu daripada 18 pasukan komuniti di seluruh Benghazi dan memulakan lawatan dari rumah ke pintu di kawasan kejiranannya mereka. Telegram telah digunakan untuk penyelaras dan untuk memberikan sokongan berterusan kepada pasukan sukarelawan. Memandangkan sukarelawan dikenali dan dipercayai oleh jiran mereka, mereka berkesan menangani khabar angin dan maklumat yang salah dan terbukti tidak ternilai dalam menjangkau ahli komuniti yang rentan, seperti orang tua atau mereka yang mempunyai akses terhad kepada sumber maklumat lain seperti TV atau Internet. Seorang ahli komuniti mengulas: “*Pada mulanya, terdapat terlalu banyak khabar angin mengenai virus itu yang membuat saya berasa bingung untuk menanganinya, tetapi selepas lawatan sukarelawan, saya memahami virus itu dan berasa lebih selesa untuk mencegahnya.*” Pendekatan itu kini sedang dilancarkan di Libya dan Mesir dan dianggap sebagai kaedah untuk membantu menangani masalah kesihatan lain dalam komuniti. [Baca kajian kes penuh<sup>131</sup>](#).



**Libya 2020** Sukarelawan Bulan Sabit Merah Libya memberikan sokongan kepada pehijrah sebagai sebahagian daripada operasi respons COVID 19 mereka. Mereka telah menjalankan kempen kesedaran yang menyasarkan orang tidak bertempat dalam rumah dan pehijrah di luar pusat tahanan. © Libyan Red Crescent

## **Menggunakan pendekatan inovatif untuk perubahan tingkah laku dan RCCE: Bot sembang, wayang mudah alih, radio mudahalih dan rancangan sembang radio**

Persatuan Kebangsaan menggunakan pelbagai pendekatan berbeza untuk melibatkan komuniti mengenai topik kesihatan, WASH dan DRR. Untuk memenuhi permintaan orang ramai terhadap maklumat tentang COVID-19, Bulan Sabit Merah Kazakhstan melancarkan perkhidmatan bot sembang yang boleh menjawab soalan orang ramai secara automatik melalui media sosial, mengarahkan mereka ke perkhidmatan yang mereka perlukan, atau memajukan ulasan kepada seseorang dalam Persatuan Kebangsaan melalui e-mel. Bot sembang itu diterima pakai berikutnya tinjauan yang menunjukkan media sosial dan televisyen adalah antara sumber maklumat yang paling dipercayai di negara ini. Bot sembang kini digunakan bukan sahaja untuk berkongsi maklumat tentang COVID-19, tetapi juga cara memohon bantuan sosial dan maklumat hubungan untuk cawangan. Maklum balas tentang cara bot sembang digunakan membantu Bulan Sabit Merah Kazakhstan memahami maklumat yang paling diperlukan oleh orang ramai. [Baca laporan penuh<sup>132</sup>](#). Di Rwanda, Persatuan Kebangsaan menggunakan pawagam mudah alih dan rancangan radio untuk melibatkan komuniti mengenai topik kesihatan, WASH dan DRR, termasuk wabak COVID-19. Rancangan pawagam mudah alih termasuk demonstrasi, sesi soal jawab dengan komuniti dan pakar tempatan, dan animasi pendek mengenai topik yang berbeza, manakala radio mudah alih mempunyai rancangan yang dirakam awal yang dimainkan melalui pembesar suara di belakang motosikal yang boleh bergerak dari kampung ke kampung. Persatuan Kebangsaan juga menyiaran rancangan sembang radio bulanan yang berterusan melalui beberapa cawangannya. Seorang lelaki yang menghadiri pawagam mudah alih mengulas: “*Kali terakhir saya datang ke pawagam mudah alih, saya belajar tentang penyakit bawaan air, cara ia merebak dan cara mencegahnya. Saya belajar beberapa perkara yang boleh saya amalkan. Contohnya, cara membersihkan perkakas dengan baik dan biarkan ia kering sebelum menggunakan, cara membersihkan makanan dengan baik sebelum menyediakannya dan saya belajar tentang kepentingan mencuci tangan dengan baik. Jadi, saya telah mengubah tingkah laku saya berdasarkan perkara yang saya pelajari.*” [Baca laporan penuh<sup>133</sup>](#). Lihat lebih banyak kajian kes dan templat [di radio<sup>134</sup>](#) dan [pawagam mudah alih<sup>135</sup>](#) di hab penglibatan komuniti.

## **Kepentingan membina kepercayaan terlebih dahulu di Indonesia**

Sejak 2018, Palang Merah Indonesia (PMI), dengan sokongan IFRC, telah membantu komuniti bersiap sedia dan mencegah penularan penyakit melalui program Kesediaan Wabak dan Pandemik Komuniti (CP3). Ini termasuk mewujudkan pengawasan berdasarkan komuniti (CBS) untuk menyokong pengesaman awal dan tindakan awal sekiranya berlaku potensi wabak penyakit. PMI menggunakan tempoh enam bulan antara pelancaran dua pakej latihannya, yang termasuk modul mengenai penglibatan komuniti, untuk mengukuhkan hubungan dengan pihak berkuasa tempatan dan komuniti, membina kepercayaan serta menjalankan aktiviti pendidikan dan promosi kesihatan. Pendekatan berperingkat ini menyumbang kepada penubuhan CBS yang lebih lancar dengan pengambilan yang lebih baik dan hasil yang lebih baik kerana pihak berkepentingan terlibat dan komited terhadap program ini, serta komuniti telah pun menerima manfaat melihat sukarelawan Palang Merah sebagai sumber maklumat kesihatan yang berharga. Hasilnya, komuniti lebih bermotivasi untuk memaklumkan sukarelawan tentang penyakit serius dan sukarelawan lebih mahir memaklumkan pihak berkuasa kesihatan tempatan tentang amaran CBS. [Baca laporan penuh<sup>136</sup>](#).

## **Pendekatan penyertaan untuk menyelesaikan masalah pengurusan sisa di Sri Lanka**

Persatuan Palang Merah Sri Lanka (SLRCS) menggunakan pendekatan penyertaan sepuluh langkah yang dipanggil «membantu perubahan tingkah laku» (ABC) untuk menangani isu sisa haid di sekolah. Semasa lawatan pemantauan, sukarelawan SLRCS memerhati timbunan sampah yang besar di dalam dan di sebelah sekolah, termasuk tuala wanita terpakai. Mengikuti pendekatan ABC, SLRCS mula-mula berusaha untuk memahami mengapa masalah itu wujud dengan mengadakan perbincangan kumpulan yang dibantu bersama pempengaruh komuniti, seperti guru lelaki dan perempuan, ibu bapa dan pelajar perempuan. Mereka mendapat apabila tong sampah di tandas wanita penuh dengan tuala wanita, tukang cuci lelaki tidak mahu mengendalikannya dan sampah berlonggok di sekeliling sekolah. Proses reka bentuk berpusatkan pengguna telah digunakan untuk menyelesaikan tiga isu utama; 1) Cara membakar sisa haid, 2) Cara menghalang lelaki daripada mengendalikan tuala wanita, 3) Cara untuk memastikan privasi gadis. Penyelesaiannya adalah pembakar yang dipasang di sebelah tandas wanita iaitu tempat gadis-gadis boleh meletakkan pad dengan privasi dan tukang pembersih lelaki akan membakar sisa tanpa perlu mengalihkannya. Perundingan ketiga dengan ibu bapa dan kakitangan sekolah telah diadakan untuk memutuskan orang yang akan melakukan tugas itu, dengan para bapa bersetuju untuk membantu pembinaan dan pemasangan. Penambahbaikan berterusan telah dibuat kepada proses itu dan berikutnya kejayaannya, pendekatan yang sama telah diguna pakai oleh sekolah lain di kawasan itu. [Baca kajian kes penuh<sup>137</sup>](#).

# LAMPIRAN 1

## Kit alat CEA

#	ALAT CEA	TUJUAN
1	Sesi taklimat CEA untuk kepimpinan kanan	Sesi PPT singkat untuk kepimpinan kanan bagi menerangkan tentang CEA dan faedah yang boleh diperolehi untuk reputasi, pendanaan dan perkongsian, kecekapan, kualiti dan kemampuan kewangan organisasi.
2	Templat dasar CEA	Templat untuk membantu anda membangunkan Dasar CEA, dengan panduan tentang perkara yang perlu disertakan dalam setiap bahagian dan beberapa kandungan untuk membantu anda bermula. Dasar CEA menetapkan komitmen organisasi dan peranan serta tanggungjawab jabatan yang berbeza.
3	Bengkel penilaian kendiri dan perancangan CEA	Alat ini menyediakan nota fasilitator, lembaran kerja dan slaid PowerPoint untuk menyampaikan bengkel penilaian kendiri dan perancangan CEA selama satu hari. Bengkel ini boleh ditambah kepada latihan CEA tiga hari dengan tujuan untuk membangunkan rancangan tindakan yang jelas tentang cara Persatuan Kebangsaan boleh mengukuhkan CEA secara institusi serta dalam program dan operasi.
4	Templat Strategi CEA	Templat untuk membantu anda membangunkan Strategi CEA, dengan panduan tentang perkara yang perlu disertakan dalam setiap bahagian dan beberapa kandungan untuk membantu anda bermula. Strategi menetapkan cara organisasi akan mengukuhkan CEA pada tahun-tahun akan datang
5	Templat rancangan kerja CEA	Templat untuk membantu anda membangunkan pelan kerja tahunan CEA, termasuk rangka log dan rancangan aktiviti, dengan contoh hasil, output, aktiviti, penunjuk dan garis masa.
6	Alat belanjawan CEA	Templat belanjawan CEA, dengan panduan tentang perkara yang perlu disertakan dan cara mengira kos.
7	Alat M&E CEA	Alat M&E yang komprehensif untuk CEA, yang merangkumi penunjuk, soalan, cara pengesahan dan sasaran yang dicadangkan untuk memantau CEA di peringkat institusi dan dalam program dan operasi kecemasan. Setiap tab termasuk penunjuk keutamaan, dan pilihan yang lebih luas jika perlu. Terdapat juga tab dengan penunjuk untuk IFRC, ICRC dan Persatuan Kebangsaan rakan kongsi untuk memantau tahap CEA dalam organisasi mereka sendiri, kualiti sokongan CEA yang diberikan kepada Persatuan Kebangsaan dan penunjuk global untuk mengukur kemajuan berbanding komitmen minimum kepada CEA. Terdapat juga tab dengan soalan dan pilihan jawapan untuk tinjauan dan penilaian garis dasar.
8	Penghuraian kerja CEA	Termasuk contoh tanggungjawab CEA yang boleh ditambah ke penghuraian kerja, contoh penghuraian kerja khusus CEA, kecekapan CEA dan profil peranan lonjakan CEA.
9	Taklimat tentang CEA untuk kakitangan dan sukarelawan baharu	Dokumen taklimat templat yang boleh diberikan kepada kakitangan baharu yang menggariskan tentang CEA, komitmen dan tindakan minimum, aktiviti dan hubungan CEA dalam negara atau wilayah dan tempat orang boleh mendapatkan lebih banyak maklumat dan sumber.
10	Taklimat Tatakelakuan	Taklimat untuk kakitangan dan sukarelawan baharu tentang Kod Tatakelakuan dan maksud tingkah laku mereka dalam komuniti, termasuk gambaran keseluruhan dasar perlindungan seperti pencegahan eksplorasi dan penderaan seksual, perlindungan kanak-kanak dan sebagainya.
11	Senarai semak CEA untuk rancangan	Senarai semak mudah untuk pengurus program, sektor, ketua jabatan dan kakitangan PMER untuk digunakan bagi menilai sama ada rancangan program telah memasukkan CEA secukupnya.
12	Templat kajian kes CEA	Templat dan panduan untuk menulis kajian kes CEA untuk mendokumentkan pendekatan atau aktiviti CEA yang dilaksanakan, kesannya dan apa-apa pengajaran yang dipelajari.

#	ALAT CEA	TUJUAN
13	CEA dalam alat Penaksiran	Garis panduan jenis data yang perlu dikumpul untuk CEA semasa penilaian, termasuk kaedah pengumpulan, soalan keutamaan untuk disertakan dalam tinjauan penilaian, petua untuk pengumpulan data dan sumber data sekunder. Alat ini juga memetakan data yang perlu dikumpulkan semasa setiap peringkat respons kecemasan dan mempunyai panduan tentang cara menganalisis data penglibatan komuniti menggunakan rangka kerja analisis IFRC.
14	Helaian Soal Jawab untuk sukarelawan	Soalan lazim dan kertas jawapan mudah untuk diberikan kepada sukarelawan untuk membantu mereka menjawab dengan tepat kepada soalan daripada ahli komuniti.
15	Kit Maklum Balas	Menyediakan panduan dan alat yang diperlukan untuk menggunakan maklum balas komuniti secara sistematik untuk menambah baik program, operasi dan kerja secara lebih meluas. Ia termasuk langkah pertama untuk menyediakan mekanisme maklum balas asas, serta panduan tentang cara untuk menjalankan tinjauan tanggapan komuniti, cara menganalisis ulasan maklum balas kualitatif, cara mengendalikan maklum balas sensitif, dan memastikan semua maklum balas dikendalikan dengan penuh tanggu
16	Panduan FGD	Panduan untuk menjalankan perbincangan kumpulan fokus yang berkesan, termasuk organisasi dan peranan dan tanggungjawab, serta soalan untuk ditanya untuk membantu merancang dan memantau pendekatan penglibatan komuniti.
17	Alat mesyuarat komuniti	Bimbingan untuk menjalankan mesyuarat komuniti yang berkesan, termasuk organisasi, cara untuk mendokumenkan soalan dan maklum balas serta cabaran berpotensi dan cara untuk mengurangkannya.
18	Pendekatan penyertaan kepada kriteria pemilihan	Panduan praktikal mengenai pendekatan dan teknik penyertaan yang berbeza untuk menyetujui kriteria pemilihan bersama komuniti dan untuk mengenal pasti orang yang patut menerima sokongan, termasuk pertimbangan tidak membahayakan.
19	Matriks saluran komunikasi	Menggariskan kelebihan dan kekurangan saluran komunikasi yang berbeza, termasuk saluran yang paling sesuai untuk jenis aktiviti dan petua untuk menggunakananya.
20	Panduan strategi keluar	Panduan untuk melibatkan komuniti dalam perancangan penutupan program, termasuk memastikan mereka dimaklumkan dengan baik, boleh mengambil bahagian dalam keputusan tentang perkara yang akan berlaku seterusnya, dan mempunyai peluang untuk memberikan maklum balas atau bertanya soalan.
21	Perubahan tingkah laku dan sumber RCCE	Menyediakan gambaran keseluruhan dan kaitan kepada perubahan tingkah laku dan sumber RCCE yang dihasilkan di seluruh Pergerakan untuk program dan respons kepada wabak seperti Ebola, COVID-19 dan Zika. Ini termasuk panduan program perubahan tingkah laku, contoh perubahan tingkah laku dan rancangan RCCE, pakej latihan, panduan menggunakan alat seperti radio dan pawagam mudah alih, maklum balas dan panduan tinjauan tanggapan dan templat serta nota panduan tentang isu seperti menangani ketidakpercayaan atau keraguan terhadap vaksin.
22	Membangunkan pelan kecemasan CEA	Panduan dan templat untuk menyediakan strategi CEA dan rancangan kerja untuk operasi respons kecemasan. Data daripada rancangan ini boleh dimasukkan ke dalam rancangan tindakan kecemasan keseluruhan untuk respons.
23	SOP untuk CEA dalam kecemasan	Gambaran keseluruhan tugas dan tanggungjawab utama kakitangan CEA dan perwakilan yang bekerja dalam operasi kecemasan, termasuk jangka masa untuk tindakan dan orang yang bertanggungjawab.
24	Senarai semak CEA untuk sektor dan peranan (dalam respons kecemasan)	Panduan mengenai tindakan praktikal yang perlu diambil oleh kakitangan dari sektor yang berbeza untuk memastikan tahap penglibatan yang baik di seluruh peringkat respons kecemasan yang berbeza. Senarai semak ini membantu mengenal pasti sebarang jurang atau kawasan tempat penglibatan komuniti boleh diperkujuh.
25	CEA dalam taklimat kecemasan untuk kakitangan	Taklimat tentang CEA untuk kakitangan yang menyertai operasi respons kecemasan, termasuk sebab kita perlu melibatkan diri dengan komuniti semasa kecemasan, dan peranan dan tanggungjawab semua kakitangan dalam mengukuhkan CEA semasa tindak balas.

## LAMPIRAN 2

### Kursus latihan penglibatan komuniti dan kebertanggungjawapan

Semua bahan latihan boleh dimuat turun melalui [www.communityengagementhub.org](http://www.communityengagementhub.org)

KURSUS LATIHAN	OBJEKTIF	KHALAYAK SASARAN	TEMPOH LATIHAN	SUMBER TERSEDIA
<b>Kurikulum latihan tiga hari CEA</b>	<p>Untuk Persatuan Kebangsaan, IFRC, ICRC dan kakitangan Persatuan Kebangsaan rakan kongsi yang ingin mengukuhkan CEA dari dalam program, operasi dan cara bekerja institusi mereka.</p> <p>Kandungan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tujuan dan faedah CEA Cara untuk mengintegrasikan CEA sepanjang kitaran program</li> <li>CEA dalam operasi kecemasan</li> <li>Menginstitusikan CEA</li> </ul>	<p>Mereka yang bertanggungjawab untuk merancang dan mengurus program dan operasi.</p> <p>Contohnya, pengurusan kanan, ketua sektor, pengurus program, pengurus respons bencana, PMER, PGI, pengurus pembangunan organisasi, pengurus</p>	<p>Tiga hari. Pilihan untuk kepimpinan kanan bagi menyertai sesi pengenalan separuh hari pertama kepada sesi CEA.</p> <p>Hari keempat boleh ditambah untuk menjalankan bengkel penilaian dan perancangan kendiri.</p>	<p><u>Pek latihan CEA tiga hari dalam bahasa Inggeris, Perancis dan Arab.</u></p> <p>Termasuk panduan latihan, PowerPoint dengan nota penceramah; latihan kumpulan; nota fasilitator; pilihan kajian kes senario.</p> <p>Alat CEA 3: Bengkel penilaian dan perancangan kendiri termasuk nota fasilitator, lembaran kerja dan slaid PowerPoint untuk menyampaikan bengkel penilaian kendiri dan perancangan CEA sehari.</p>
<b>Latihan penglibatan komuniti untuk kakitangan cawangan dan sukarelawan</b>	<p>Untuk menyokong kakitangan cawangan dan sukarelawan untuk meningkatkan tahap penglibatan komuniti dalam kerja mereka.</p> <p>Kandungan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Apakah penglibatan komuniti dan mengapa ia penting?</li> <li>Berkomunikasi dengan komuniti Penyertaan komuniti Maklum b</li> </ul>	<p>Kakitangan dan sukarelawan cawangan, pembantu program.</p> <p>Sesiapa sahaja yang terlibat dalam menyampaikan program dan operasi, tetapi tidak merancang atau</p>	Dua hari	<p><u>Latihan peringkat cawangan penglibatan komuniti tersedia dalam bahasa Inggeris, Perancis dan Arab.</u></p>

KURSUS LATIHAN	OBJEKTIF	KHALAYAK SASARAN	TEMPOH LATIHAN	SUMBER TERSEDIA
<b>CEA dalam kursus latihan kecemasan</b>	Meliputi asas yang semua sektor perlu tahu untuk mencapai tahap CEA yang baik dalam operasi respons kecemasan. Kandungan: Pendekatan CEA dan cara mereka menyumbang dan menyokong operasi respons Tindakan minimum untuk mengintegrasikan CEA ke dalam operasi bagi setiap sektor Sumber dan sokongan yang tersedia untuk menyokong CEA dalam kecemasan	Semua sektor yang terlibat dalam merancang dan menyampaikan operasi respons kecemasan. Sebagai contoh, kesihatan, pengurusan bencana, WASH, tempat perlindungan, bantuan, keselamatan makanan dan mata pencarian, wang tunai, MAKAN, pengurus cawangan.	Versi satu hari atau 3 jam tersedia	Pek latihan satu hari dan tiga jam tersedia dalam bahasa Perancis dan Inggeris. Termasuk PowerPoint dengan nota penceramah; latihan kumpulan; nota fasilitator; pilihan kajian kes senario.
<b>Pengenalan satu jam CEA</b>	Pengenalan asas kepada CEA, peranannya dalam menyokong pengaturcaraan berkualiti, dan tindakan minimum untuk menyepadukannya dalam kerja kami.	Sesi peningkatan kesedaran ditujukan kepada kakitangan dan sukarelawan senior.	Satu jam	Pembentangan dalam bahasa Inggeris, Perancis dan Arab, dengan nota penceramah.
<b>Sesi taklimat CEA untuk kepimpinan kanan</b>	Sesi PPT singkat untuk kepimpinan kanan bagi menerangkan tentang CEA dan faedah yang boleh diperolehi untuk reputasi, pendanaan dan perkongsian, kecekapan, kualiti dan kemampuan kewangan organisasi.	Kepimpinan kanan dalam Pergerakan, termasuk setiausaha am, pengarah, ketua sektor dan jabatan, dan lembaga dan tadbir urus	60-30 minit Slaid tersembunyi yang boleh disertakan bergantung pada masa yang ada	Alat 1: Sesi taklimat CEA untuk kepimpinan kanan termasuk PPT dengan nota penceramah dan nota panduan penyediaan dan penghantaran
<b>Latihan kemahiran komunikasi dan maklum balas satu hari</b>	Untuk menyokong sukarelawan komuniti untuk meningkatkan kemahiran komunikasi mereka dan menguruskan soalan atau situasi yang sukar dalam komuniti. Kandungan: Kepentingan untuk melibatkan diri dengan baik dengan komuniti Prinsip asas dan cara ia digunakan dalam kerja kita dengan komuniti Kemahiran komunikasi Memberi tindak balas kepada maklum balas komuniti	Sukarelawan bekerja dengan komuniti	Satu hari	Pek latihan, dengan PowerPoint, permainan dan nota fasilitator dalam bahasa Inggeris, Perancis dan Sepanyol.

KURSUS LATIHAN	OBJEKTIF	KHALAYAK SASARAN	TEMPOH LATIHAN	SUMBER TERSEDIA
<b>Latihan Lonjakan CEA</b>	Kursus Lonjakan CEA melatih dan menyediakan bakal perwakilan CEA untuk ditempatkan dalam operasi kecemasan. Kursus ini merangkumi prosedur lonjakan IFRC dan cara menyepakukan CEA ke dalam penilaian kecemasan dan perancangan, serta kemahiran teknikal teras CEA seperti komunikasi telus, pendekatan penyertaan, mekanisme maklum balas dan ko	Kakitangan Palang Merah dan Bulan Sabit Merah yang berpengalaman dalam penglibatan komuniti dan kebertanggungjawapan, dengan tumpuan kepada kecemasan	Lapan hari, kediamaan penuh	Latihan ini disampaikan secara global oleh pasukan CEA. Untuk maklumat lanjut hubungi <a href="mailto:CEA.Geneva@ifrc.org">CEA.Geneva@ifrc.org</a>
<b>Latihan pawagam mudah alih</b>	Latih peserta cara untuk merancang dan menjalankan rancangan pawagam mudah alih untuk menyokong komunikasi risiko dan penglibatan komuniti atau komunikasi perubahan sosial dan tingkah laku.	Kakitangan dan sukarelawan Persatuan Kebangsaan di peringkat ibu pejabat dan cawangan. Mereka yang terlibat dalam menyampaikan kesihatan, WASH dan bencana	Empat hari	<a href="#">Pek latihan dengan PowerPoint dan latihan dalam bahasa Inggeris dan Perancis. Termasuk penghantaran pawagam mudah alih langsung sebagai amalan.</a>
<b>Latihan rancangan sembang radio</b>	Latih peserta cara merancang dan menjalankan rancangan sembang radio, untuk berkongsi maklumat dengan komuniti mengenai pelbagai topik dan menerima panggilan dan mesej daripada pendengar.	Kakitangan dan sukarelawan Persatuan Kebangsaan di peringkat ibu pejabat dan cawangan. Mereka yang terlibat dalam menyampaikan kesihatan, WASH dan bencana	Empat hari	<a href="#">Pek latihan dengan PowerPoint dan latihan dalam bahasa Inggeris dan Perancis. Termasuk penghantaran rancangan radio langsung sebagai latihan.</a>

## LAMPIRAN 3

### Daripada Komitmen Luas Pergerakan untuk Penglibatan dan Keber tanggungjawapan Komuniti

- **Keber tanggungjawapan** – Keber tanggungjawapan merujuk kepada tanggungjawab bersama semua komponen Pergerakan untuk menggunakan kuasa dan sumber mereka secara beretika dan bertanggungjawab. Ia memerlukan mereka untuk meletakkan kepentingan rakyat dan komuniti yang mereka berkhidmat sebagai teras dalam membuat keputusan. Itu memastikan bahawa tindakan kemanusiaan membawa kepada hasil dan keputusan terbaik untuk mereka, sambil melindungi dan memelihara hak dan maruah mereka serta meningkatkan daya tahan mereka untuk menghadapi situasi yang rentan dan krisis. Ini termasuk hak orang ramai untuk mendapat akses saksama kepada bantuan mengikut kadar keperluan, keutamaan dan keutamaan mereka, hak untuk mendapatkan maklumat, dan hak untuk memberikan maklum balas dan mengambil bahagian dalam keputusan yang memberi kesan kepada mereka.

Keber tanggungjawapan juga termasuk tanggungjawab untuk memastikan kakitangan dan sukarelawan Pergerakan mematuhi semua kewajipan undang-undang dan etika. Mereka bertanggungjawab untuk melindungidan menjaga integriti dan maruah mereka yang ingin kita beri khidmat, mencegah eksplorasi dan penderaan seksual serta rasuah dan penyalahgunaan sumber, dan mengambil tindakan pembetulan yang tepat pada masanya dan sesuai untuk menangani situasi yang menjelaskan tindakan kemanusiaan berprinsip.

- **Penglibatan Komuniti** – Penglibatan komuniti merujuk kepada cara bekerja secara kolaboratif dengan orang ramai dan komuniti. Ia memastikan bahawa tindakan Palang Merah dan Bulan Sabit Merah adalah berkesan, inklusif, mampan dan bertanggungjawab. Ia membolehkan Pergerakan menyokong dan membolehkan orang ramai dan komuniti memimpin dan membentuk perubahan yang positif dan mampan dalam kehidupan mereka sendiri dan mengikut syarat mereka sendiri. Penglibatan komuniti termasuk proses untuk mendengar, melibatkan diri dan berkomunikasi secara sistematik dengan orang ramai dan komuniti. Ia membenarkan Pergerakan:

- lebih memahami keperluan yang pelbagai, kelemahan dan kapasiti orang yang disokongnya
- mengumpulkan, bertindak balas dan bertindak atas maklum balas dan input tentang keutamaan dan keutamaan mereka
- menyediakan peluang yang selamat dan saksama untuk mengambil bahagian secara aktif dalam keputusanyang memberi kesan kepada mereka.

Ini juga termasuk tanggungjawab untuk berkomunikasi secara telus dan dalam cara yang sesuai, mudah diakses tentang prinsip dan nilai Pergerakan, matlamat dan objektif tindakan dan sokongan Pergerakan, perkara yang boleh mereka harapkan daripada kita, dan cara orang dan komuniti boleh mengambil bahagian dan memberikan input mereka. tentang isu dan keputusan yang mempengaruhi mereka.

- **Perlindungan** – Konsep perlindungan merangkumi: semua aktiviti yang bertujuan untuk memastikan penghormatan penuh terhadap hak individu selaras dengan peraturan dan semangat badan undang-undang yang berkaitan, iaitu undang-undang hak asasi manusia, undang-undang kemanusiaan antarabangsa dan undang-undang pelarian. Pertubuhan hak asasi manusia dan kemanusiaan mesti menjalankan aktiviti ini dengan cara yang tidak berat sebelah (bukan berdasarkan kaum, asal usul kebangsaan atau etnik, bahasa atau jantina).

# NOTA HUJUNG

- 1 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Report-All-the-Evidence-We-Need-CDA-FINAL.pdf>
- 2 <https://www.libertpub.com/doi/pdf/10.1089/hs.2020.0195>
- 3 <https://www.ifrc.org/document/code-conduct-international-red-cross-and-red-crescent-movement-and-nqos-disaster-relief>
- 4 <https://www.ifrc.org/document/principles-rules-humanitarian-assistance>
- 5 <https://communityengagementhub.org/resource/movement-wide-commitments-for-cea/>
- 6 Ground Truth Solutions telah membuat tinjauan ke atas 4971 orang merentasi tujuh buah negara (Afghanistan, Bangladesh, Iraq, Haiti, Lebanon, Uganda dan Somali) untuk menilai perkembangan ke atas komitmen Grand Bargain. Lihat: Ground Truth Solutions (2019) Catatan Taklimat Grand Bargain: Tanggapan Lapangan 2018. Ground Truth Solution/OECD, Vienna, <https://groundtruthtsolutions.org/our-work/perspectives-on-the-grand-bargain/> and <https://groundtruthtsolutions.org/our-work/cash-barometer/>.
- 7 ALNAP menugaskan GeoPoll untuk meninjau 5000 penerima bantuan di lima negara (Afghanistan, Republik Demokratik Kenya, Ethiopia, Kenya dan Iraq) untuk laporan Sistem Kemanusiaan Negeri 2018. Lihat <https://www.alnap.org/help-library/the-state-of-the-humanitarian-system-sohs-2018-full-report>.
- 8 Metcalfe-Hough, V., Fenton, W., Willitts-King, B., Spencer, A. (2020) Grand Bargain Independent Annual Report 2020. HPG/ODI, London
- 9 ALNAP (2018) The State of the Humanitarian System. ALNAP Study. ALNAP/ODI, London. Lihat <https://sohs.alnap.org/>.
- 10 CHS Alliance (2020) Humanitarian Accountability Report. Adakah Kita Menjadikan Kerja Bantuan Lebih Baik untuk Orang Ramai. [CHS Alliance](https://www.chsalliance.org/get-support/resource/har-2020), Geneva. Lihat <https://www.chsalliance.org/get-support/resource/har-2020>
- 11 ALNAP (2018) The State of the Humanitarian System. ALNAP Study. ALNAP/ODI, London. Lihat <https://sohs.alnap.org/>.
- 12 Sebagai contoh, proses Penilaian Kapasiti dan Pensijilan Organisasi (OCAC), Penilaian Kapasiti Organisasi Cawangan (BOCA) dan proses Kesiapsiagaan untuk Respons Berkesan (PER).
- 13 Lihat <https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>
- 14 Lihat <https://interagencystandingcommittee.org/results-group-2-accountability-and-inclusion>
- 15 Lihat <https://interagencystandingcommittee.org/grand-bargain>
- 16 <https://communityengagementhub.org/>
- 17 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/>
- 18 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/3-day-cea-training-package/>
- 19 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/>
- 20 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/M-AtC-A4-EN-LR.pdf>
- 21 <https://youtu.be/5Cct-z75Jo>
- 22 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Case-Study-Institutionalising-CEA-in-HRC.pdf>
- 23 [https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/LearningReview-CEA\\_NRCS-FINAL.pdf](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/LearningReview-CEA_NRCS-FINAL.pdf)
- 24 <https://www.ifrc.org/document/minimum-standards-pqi-emergencies>
- 25 [https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/Tool1-0PGI\\_iE\\_Toolkit\\_Introduction\\_LR-web\\_0.pdf](https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-09/Tool1-0PGI_iE_Toolkit_Introduction_LR-web_0.pdf)
- 26 <https://communityengagementhub.org/resource/myanmar-red-cross-mrcs-community-engagement-and-accountability-minimum-standards-and-key-actions/>
- 27 [https://www.ifrc.org/sites/default/files/IFRC\\_BurialGuide\\_web.pdf](https://www.ifrc.org/sites/default/files/IFRC_BurialGuide_web.pdf)
- 28 <https://shop.icrc.org/restoring-family-links-strategy-for-the-international-red-cross-and-red-crescent-movement-2020-2025-including-legal-references-pdf-en.html>
- 29 Untuk maklumat lanjut tentang faktor organisasi yang membolehkan atau menghalang kebertanggungjawaoan yang lebih kukuh kepada komuniti, lihat Strategi IFRC Afrika untuk Memperkuat Penglibatan dan Keber tanggungjawapan Komuniti. <https://communityengagementhub.org/cea-africa-strategy/>
- 30 <https://communityengagementhub.org/resource/perceptions-of-a-pandemic-africa-red-cross-red-crescent-volunteer-perceptions/>
- 31 Buku Panduan Perlindungan Data ICRC <https://www.icrc.org/en/data-protection-humanitarian-action-handbook>
- 32 <https://www.ifrc.org/document/ifrc-framework-evaluation>
- 33 <https://www.ifrc.org/document/projectprogramme-monitoring-and-evaluation-guide>
- 34 <https://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/IFRC-Framework-for-Evaluation.pdf>
- 35 Keletihan penilaian ialah apabila komuniti ditanya soalan yang sama berkali-kali oleh organisasi berbeza yang menyebabkan mereka menjadi kecawa dan tidak lagi bersedia untuk terlibat dengan organisasi.
- 36 [https://www.ifrc.org/sites/default/files/PSEA\\_operational\\_manual\\_v4.pdf](https://www.ifrc.org/sites/default/files/PSEA_operational_manual_v4.pdf)
- 37 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/bite-sized-training-packages/>

- 38 Lihat IFRC PGI dalam panduan dan kit alat kecemasan <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-emergencies-toolkit>
- 39 <https://communityengagementhub.org/resource/garden-to-kitchen-listening-to-communities-a-trinidad-and-tobago-case-study/>
- 40 Akibat negatif yang tidak diingini adalah hasil daripada program yang tidak diniatkan atau di luar jangkaan dan memberi kesan negatif kepada komuniti. Contohnya, merosakkan pasaran tempatan melalui pengagihan item bantuan, atau memburukkan situasi konflik dengan memberikan majoriti sokongan kepada satu pihak atau pihak yang lain.
- 41 <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-emergencies-toolkit>
- 42 <https://saferaccess.icrc.org/> and <https://saferaccess.icrc.org/practical-toolbox/>
- 43 <https://www.ifrcvca.org/>
- 44 [https://www.cdacollaborative.org/wp-content/uploads/2020/10/2020\\_CDA\\_DNH-in-PHE-and-Conflict-pilot-version.pdf](https://www.cdacollaborative.org/wp-content/uploads/2020/10/2020_CDA_DNH-in-PHE-and-Conflict-pilot-version.pdf)
- 45 [https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106\\_CaseStudies\\_ONLINE.pdf](https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106_CaseStudies_ONLINE.pdf)
- 46 Beberapa maklumat ini mungkin dikumpulkan melalui analisis konteks. Seperti yang dinyatakan, tiada perbezaan nyata antara maklumat yang dikumpul dalam analisis konteks berbanding penilaian keperluan, jadi sesuaikan untuk disesuaikan dengan situasi.
- 47 <https://media.ifrc.org/ifrc/document/protection-gender-inclusion-emergencies-toolkit/>, lihat Alat 2.4.1 Perpustakaan soalan Penilaian PGI
- 48 [https://fednet.ifrc.org/FedNet/Resources\\_and\\_Services/Disasters/Disaster%20and%20crisis%20management/Assessment%20and%20Planning/Analytical%20framework%20\(Extract%20from%20LEAP%20approach%20document%20Sept%202018\).pdf](https://fednet.ifrc.org/FedNet/Resources_and_Services/Disasters/Disaster%20and%20crisis%20management/Assessment%20and%20Planning/Analytical%20framework%20(Extract%20from%20LEAP%20approach%20document%20Sept%202018).pdf) dan untuk sumber lanjut mengenai penilaian lihat: <https://fednet.ifrc.org/en/resources/disasters/disaster-and-crisis-mangement/assessment-planning/>
- 49 <https://sites.google.com/view/kap3-turkey/home?authuser=0>
- 50 <https://www.ifrc.org/document/participatory-approach-safe-shelter-awareness-passa-manual>
- 51 <https://ecbhfa.ifrc.org/>
- 52 <https://www.ifrcvca.org/>
- 53 <https://www.icrc.org/en/document/different-ways-have-different-conversations-different-people>
- 54 <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/63812/WHO EOS 98.3 eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 55 <https://watsanmissionassistant.org/wash-in-schools/>
- 56 <https://sanitationlearninghub.org/resource/handbook-on-community-led-total-sanitation/>
- 57 <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>
- 58 <https://www.urd.org/en/publication/participation-handbook-for-humanitarian-field-workers/>
- 59 <https://www.ifrcvca.org/problem-tree>
- 60 <https://www.ifrc.org/document/participatory-approach-safe-shelter-awareness-passa-manual> (halaman 57)
- 61 <https://www.ifrc.org/document/participatory-approach-safe-shelter-awareness-passa-manual> (halaman 67)
- 62 [https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/11/Caso-estudio-Ecuador\\_EN.pdf](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/11/Caso-estudio-Ecuador_EN.pdf)
- 63 <https://communityengagementhub.org/what-we-do/co-production-and-participation/>
- 64 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Co-Design-of-the-UK-Asylum-Process-Course-Glasgow.pdf>
- 65 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/06/Case-Study-AVAIL-Life-Skills.pdf>
- 66 [https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Engaging-communities-in-Tanzania\\_-Case-Study.pdf](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Engaging-communities-in-Tanzania_-Case-Study.pdf)
- 67 [https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106\\_CaseStudies\\_ONLINE.pdf](https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106_CaseStudies_ONLINE.pdf)
- 68 <https://meet.jit.si/>
- 69 Kaedah dalam talian tidak boleh digunakan untuk mengumpul data yang boleh menyebabkan baha, seperti data peribadi atau data berkaitan perlindungan
- 70 Soalan yang diambil dan disesuaikan daripada kerja Indeks Suara Kemanusiaan Ground Truth Solutions dan Barometer Tunai.
- 71 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-branch-level-training-2/>
- 72 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/Advisory-Committees-TRCS.pdf>
- 73 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/IFRC-Tracking-Migrant-Perceptions-Case-Study.pdf>
- 74 <https://communityengagementhub.org/resource/covid-19-community-feedback-kit/>
- 75 <https://communityengagementhub.org/resource/cameroon-red-cross-all-against-covid-19-a-case-study/>
- 76 Lihat [https://drive.google.com/drive/folders/15aBqMeEaVFjqbBu\\_8fqXpqCkh8q8LjU?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/15aBqMeEaVFjqbBu_8fqXpqCkh8q8LjU?usp=sharing) or <https://indaba.dev>
- 77 Terdapat panduan dan alat pada pendekatan Perubahan Paling Ketara dalam perpustakaan bantuan ALNAP. Contohnya, <https://www.alnap.org/help-library/participatory-video-the-most-significant-change-a-guide-for-facilitators> and <https://www.alnap.org/help-library/the-most-significant-change-msc-technique-a-guide-to-its-use>
- 78 <https://www.ifrc.org/Global/Publications/monitoring/IFRC-Framework-for-Evaluation.pdf>
- 79 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/Sharing-Evaluations-Zambia-RC-Case-Study.pdf>
- 80 Diambil daripada projek penyelidikan di Afrika untuk lebih memahami penglibatan komuniti dalam operasi respons kecemasan, yang terdiri daripada tiga lawatan lapangan, temu bual pemberi maklumat utama, perbincangan kumpulan fokus dan bengkel.

- 81 <https://go.ifrc.org/preparedness>
- 82 <https://www.ifrcvca.org/>
- 83 <https://www.forecast-based-financing.org/>
- 84 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-branch-level-training-2/>
- 85 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-one-day-training-package-english/>
- 86 [https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/CEA-in-CTP\\_Madagascar-Case-Study\\_DRC-IFRC-FINAL-1-1.pdf](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/CEA-in-CTP_Madagascar-Case-Study_DRC-IFRC-FINAL-1-1.pdf)
- 87 Contohnya, dengan menyediakan barang yang tidak diperlukan oleh orang ramai supaya mereka menjualnya di pasaran dan merosakkan perniagaan dan ekonomi tempatan.
- 88 [https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/REGIONAL-INFORMATION-AND-COMMUNICATION-NEEDS-ASSESSMENT\\_.pdf](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/REGIONAL-INFORMATION-AND-COMMUNICATION-NEEDS-ASSESSMENT_.pdf)
- 89 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/bite-sized-training-packages/>
- 90 Walaupun ini adalah sebahagian daripada perancangan penyertaan, ia telah dibuat sebagai tindakan berasingan untuk menekankan kepentingannya dan menangani hakikat bahawa ia sering menjadi salah satu jurang terbesar dalam operasi respons kecemasan.
- 91 Soalan yang diambil dan disesuaikan daripada kerja Indeks Suara Kemanusiaan Ground Truth Solutions dan Barometer Tunai.
- 92 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/MRCS-fighting-corruption-case-study.pdf>
- 93 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/09/Case-Study-The-Dorian-Feedback-Hotline-Bahamas-Red-Cross-3.pdf>
- 94 <https://odihpn.org/magazine/bringing-community-perspectives-decision-making-ebola-response-democratic-republic-congo/>
- 95 <https://www.liebertpub.com/doi/pdf/10.1089/hs.2020.0195>
- 96 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/Ethiopia-CEA-Case-Study-003.pdf>
- 97 <https://www.redcross.org.uk/-/media/documents/about-us/international/evaluation-of-the-drought-cash-transfer-programme-in-kenya.pdf>
- 98 <https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/AMiRA-Final-Report-feedback-mechanism-ENG.pdf>
- 99 <https://www.ifrc.org/document/minimum-standards-pqi-emergencies> and <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-emergencies-toolkit>
- 100 <https://www.ifrc.org/media/12628>
- 101 <https://www.ifrc.org/media/12628>
- 102 <https://media.ifrc.org/ifrc/document/child-safeguarding/>
- 103 Untuk versi IFRC dan ICRC bagi dasar ini, lihat [https://www.ifrc.org/document/policy-prevention-and-response-sexual-exploitation-and-abuse\\_](https://www.ifrc.org/document/policy-prevention-and-response-sexual-exploitation-and-abuse_), <https://www.ifrc.org/document/ifrc-child-safeguarding-policy>, [https://www.ifrc.org/sites/default/files/Whistleblower-protection-policy\\_August-2015\\_EN.pdf](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/sites/default/files/wysiwyg/code_of_conduct_may_2018.pdf), <https://www.icrc.org/en/document/code-conduct-employees-icrc>
- 104 Lihat alat 3.2: Bimbingan pemetaan rujukan asas dan pengurusan kes <https://media.ifrc.org/ifrc/document/protection-gender-inclusion-emergencies-toolkit/>
- 105 <https://www.ifrc.org/media/12628>
- 106 [https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/BURUNDI-SETTING-UP-COMMUNITY-COMMITTEE-FOR-FEEDBACK-AND-COMPLAINTS\\_.pdf](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/BURUNDI-SETTING-UP-COMMUNITY-COMMITTEE-FOR-FEEDBACK-AND-COMPLAINTS_.pdf)
- 107 <https://communityengagementhub.org/resource/mainstreaming-of-accountability-to-communities-an-operational-case-study/>
- 108 [https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/PMER\\_CRM-CaseStudy.docx](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/PMER_CRM-CaseStudy.docx)
- 109 [https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/09/Li%CC%81nea-WhatsApp-empresarial-COVID-19\\_EN.pdf](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/09/Li%CC%81nea-WhatsApp-empresarial-COVID-19_EN.pdf)
- 110 <https://www.ifrc.org/document/minimum-standards-pqi-emergencies>
- 111 [https://ifrcorg.sharepoint.com/:b/s/IFRCSharing/EfDAw6shNFJFhsrKhq1oOhIBO\\_GTo01ijuicCdoFqpihVQ?e=MZzVvp](https://ifrcorg.sharepoint.com/:b/s/IFRCSharing/EfDAw6shNFJFhsrKhq1oOhIBO_GTo01ijuicCdoFqpihVQ?e=MZzVvp)
- 112 <https://www.ifrc.org/document/minimum-standards-pqi-emergencies>
- 113 <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-emergencies-toolkit>
- 114 [https://ifrcorg.sharepoint.com/:b/s/IFRCSharing/EYGPqmsilhNGiBw4iWPQ\\_bcBSVQVrkFka5AcUrRQVKRmh?e=rke2Im](https://ifrcorg.sharepoint.com/:b/s/IFRCSharing/EYGPqmsilhNGiBw4iWPQ_bcBSVQVrkFka5AcUrRQVKRmh?e=rke2Im)
- 115 <https://ecbhf.ifrc.org/>
- 116 <https://ifrcgo.org/ecv-toolkit>
- 117 <https://watsanmissionassistant.org/hygiene-promotion/>
- 118 <https://media.ifrc.org/ifrc/drr-climate/climate-smart-programming-action/>
- 119 <https://drive.google.com/file/d/1PU0ZiqUx-iTgwI0KOOQfDdaY7MMGOqux/view>
- 120 Istilah RCCE digunakan untuk menyelaraskan dengan WHO, UNICEF dan lain-lain dan membantu Palang Merah Bulan Sabit Merah menyelaras dan bekerjasama dengan lebih baik dengan agensi lain apabila bertindak balas terhadap wabak.
- 121 <https://communityengagementhub.org/resource/community-led-solutions-package-webinar-recordings-and-resources/>
- 122 <https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2020/12/Moving-Towards-Children-as-Partners-in-Child-Protection-in-COVID-19-Guide-From-Participation-to-Partnerships.pdf>

- 123 Mekanisme maklum balas yang proaktif ialah apabila Persatuan Kebangsaan secara aktif meminta maklum balas tentang isu atau topik tertentu daripada komuniti, contohnya semasa lawatan dari rumah ke rumah, melalui FGD, atau semasa aktiviti komuniti. Lihat halaman 105 untuk maklumat lanjut mengenai mekanisme maklum balas proaktif.
- 124 <https://communityengagementhub.org/resource/ifrc-covid-19-community-feedback-package/>
- 125 <https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/>
- 126 <https://communityengagementhub.org/resource/tips-for-using-social-media/>
- 127 <https://communityengagementhub.org/learn-and-share/>
- 128 <https://communityengagementhub.org/resource/updated-epidemic-control-training-package-for-volunteers/>
- 129 <https://communityengagementhub.org/resource/community-led-solutions-package-webinar-recordings-and-resources/>
- 130 <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit>
- 131 <https://communityengagementhub.org/resource/volunteers-in-every-street-a-libyan-red-crescent-and-benghazi-branch-case-study/>
- 132 <https://communityengagementhub.org/resource/chatbots-a-conversation-with-the-community-a-kazakhstan-case-study/>
- 133 <https://communityengagementhub.org/resource/engaging-communities-for-behaviour-change/>
- 134 <https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/radio-programming/>
- 135 <https://communityengagementhub.org/guides-and-tools/mobile-cinema/>
- 136 <https://www.ifrc.org/document/case-study-community-based-surveillance-indonesia>
- 137 [https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106\\_CaseStudies\\_ONLINE.pdf](https://watsanmissionassistant.org/wp-content/uploads/2021/01/20210106_CaseStudies_ONLINE.pdf)



## **PRINSIP ASAS**

# **PERGERAKAN PALANG MERAH DAN BULAN SABIT MERAH ANTARABANGSA**

### **Kemanusiaan**

Pergerakan Palang Merah dan Bulan Sabit Merah Antarabangsa, yang lahir daripada keinginan untuk membawa bantuan tanpa diskriminasi kepada mereka yang cedera di medan perang, berusaha, dalam kapasiti antarabangsa dan nasional, untuk mencegah dan mengurangkan penderitaan manusia di mana-mana sahaja ia ditemui. Tujuannya adalah untuk melindungi nyawa dan kesihatan serta memastikan penghormatan terhadap manusia. Ia menggalakkan persefahaman bersama, persahabatan, kerjasama dan keamanan yang berkekalan di kalangan semua orang.

### **Kesaksamaan**

Ia tidak membuat diskriminasi mengenai kewarganegaraan, bangsa, kepercayaan agama, kelas atau pendapat politik. Ia berusaha untuk meringankan penderitaan individu, dipandu semata-mata oleh keperluan mereka, dan memberi keutamaan kepada kes kesusaahan yang paling mendesak.

### **Berkecuali**

Untuk menikmati keyakinan semua, Pergerakan tidak boleh memihak dalam permusuhan atau terlibat pada bila-bila masa dalam kontroversi yang bersifat politik, perkauman, agama atau ideologi.

### **Bebas**

Pergerakan adalah bebas. Persatuan-persatuan Kebangsaan, sebagai pembantu dalam perkhidmatan kemanusiaan kerajaan mereka dan tertakluk kepada undang-undang negara masing-masing, mesti sentiasa mengekalkan autonomi mereka supaya mereka boleh pada setiap masa bertindak mengikut prinsip Pergerakan.

### **Perkhidmatan sukarela**

Ia adalah gerakan bantuan sukarela yang tidak didorong dalam apa-apa cara oleh keinginan untuk mendapatkan keuntungan.

### **Perpaduan**

Hanya ada satu Persatuan Palang Merah atau Bulan Sabit Merah di mana-mana satu negara. Ia mesti terbuka kepada semua. Ia mesti meneruskan kerja kemanusiaannya di seluruh wilayahnya.

### **Kesejagatan**

Pergerakan Palang Merah dan Bulan Sabit Merah Antarabangsa, di mana semua persatuan mempunyai status yang sama dan berkongsi tanggungjawab dan tugas yang sama dalam membantu satu sama lain, adalah di seluruh dunia.



Persekutuan Antarabangsa Persatuan Palang Merah dan Bulan Sabit Merah (IFRC) ialah rangkaian kemanusiaan terbesar di dunia, dengan 192 Persatuan Palang Merah dan Bulan Sabit Merah Kebangsaan dan sekitar 14 juta sukarelawan. Sukarelawan kami hadir dalam komuniti sebelum, semasa dan selepas krisis atau bencana. Kami bekerja dalam persekitaran yang paling sukar dijangkau dan kompleks di dunia, menyelamatkan nyawa dan mempromosikan maruah manusia. Kami menyokong komuniti untuk menjadi tempat yang lebih kuat dan berdaya tahan di mana orang ramai boleh menjalani kehidupan yang selamat dan sihat, serta mempunyai peluang untuk berkembang maju.