

# Инструментарий МФОКК и КП

## по работе с обратной связью



### ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Октябрь 2022 г.



© **Международная федерация Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца, Женева, 2022 г.**

Любую часть данного документа можно цитировать, копировать, переводить на другие языки или адаптировать для удовлетворения местных потребностей без предварительного разрешения Международной федерации Обществ Красного Креста и Красного Полумесяца при условии точного указания источника.

**Контактные данные**

Запросы на коммерческое использование материалов необходимо направлять в Секретариат МФОКК и КП

**Адрес:** Chemin des Crêts 17, Petit-Saconnex, 1209 Женева, Швейцария | Почтовый адрес: а. я. 303, 1211 Женева 19, Швейцария

**Тел.:** +41 (0)22 730 42 22 | **Факс:** +41 (0)22 730 42 00 | **Эл. почта:** [secretariat@ifrc.org](mailto:secretariat@ifrc.org) | **Веб-сайт:** [ifrc.org](http://ifrc.org)

Филиппины, 2022 г. Мать и сын  
Валериана и Хоселито Баес,  
получатели денежной помощи от  
Филиппинского Красного Креста и  
Международной федерации  
Красного Креста и Красного  
Полумесяца, позируют для  
фотографии у себя дома.  
© Лиза Дэвид/МФОКК и КП



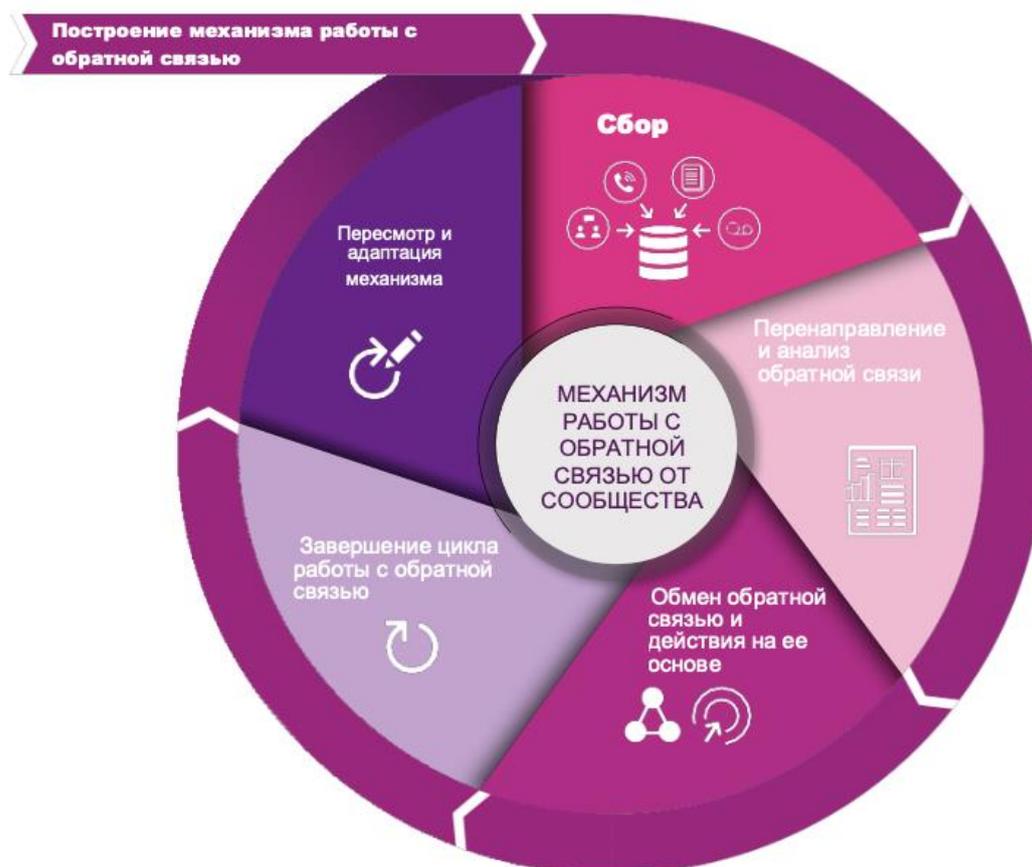
# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Без постоянного контакта с сообществами для изучения их взглядов мы не можем построить доверительные отношения и реализовать эффективные программы. Механизмы обратной связи с сообществом помогают нам услышать мнение сообществ, а также систематически и эффективно действовать на основе полученной информации. За последние годы Международная федерация, Движение Красного Креста и Красного Полумесяца и их Национальные общества приобрели значительный опыт в сборе обратной

связи от сообществ. Были внедрены новые методы, усовершенствованы подходы и пересмотрены шаблоны. Это включает подходы к документированию обратной связи, полученной в ходе неформальных бесед, проактивный сбор структурированной обратной связи посредством опросов по определению восприятия, а также обратную связь, полученную через реактивные каналы, такие как колл-центры. Данный инструментариум разрабатывался с целью сбора всех доступных ресурсов и направления пользователей к тем из них, которые наиболее актуальны для конкретной ситуации.

В основе инструментария лежат 6 этапов цикла обратной связи:

**Рисунок:** этапы механизма работы с обратной связью

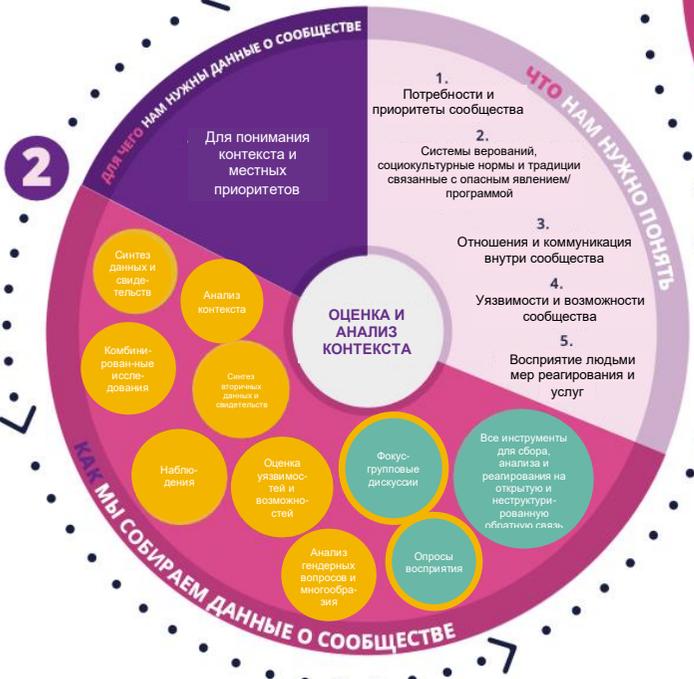
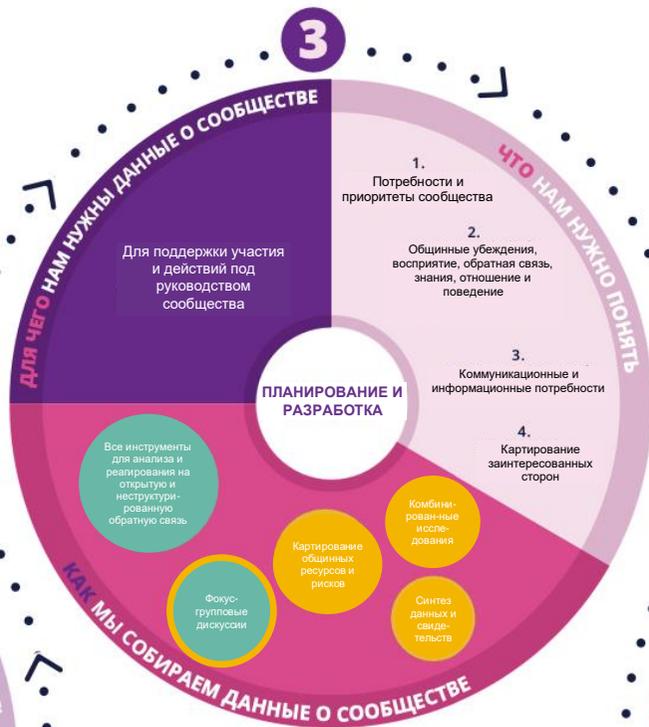
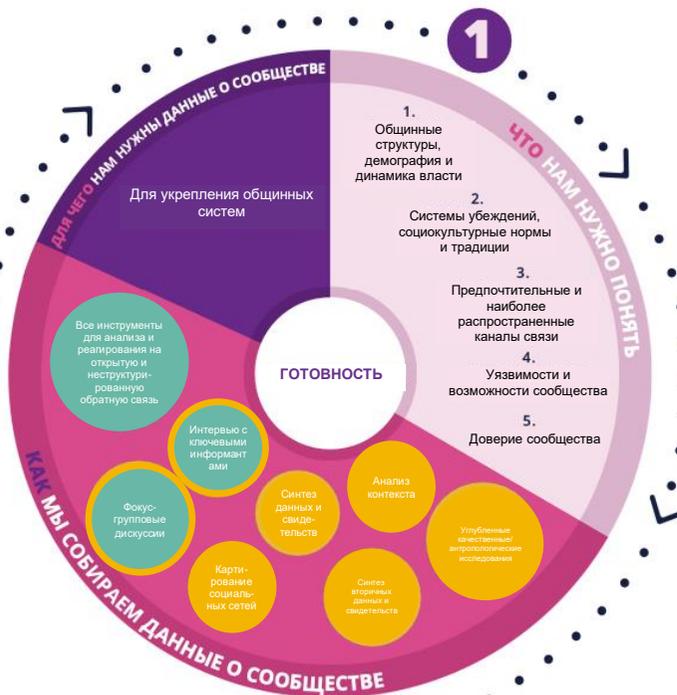


Пять модулей инструментария сосредоточены на разных тематиках и помогут вам на всех этапах цикла обратной связи:

<p>1. Обратная связь от сообщества: для чего она нужна?</p> <p>доступно здесь </p>	<p>В этом небольшом модуле объясняется, что такое обратная связь с сообществом, как она помогает нам лучше выполнять работу и как выглядит систематизированный эффективный механизм обратной связи.</p>
<p>2. Основы работы с обратной связью</p> <p>доступно здесь </p>	<p>Этот модуль содержит наиболее важные советы по созданию и управлению простым механизмом обратной связи. Материал построен вокруг этапов цикла работы с обратной связью и предлагает инструменты, которые помогут вам спланировать реализацию механизма, а также проводить сбор информации, предоставлять ответы, анализировать и обмениваться данными обратной связи.</p>
<p>3. Как выслушивать людей и реагировать на открытую обратную связь от сообщества</p> <p>доступно здесь </p>	<p>В этом модуле описывается, как систематически документировать, анализировать и использовать открытую, неструктурированную обратную связь от членов сообщества. Данный модуль имеет схожую структуру с модулем «Основы работы с обратной связью» и содержит инструменты, которые помогут в практическом применении руководства.</p>
<p>4. Как использовать опросы по определению восприятия в рамках механизма обратной связи</p> <p>доступно здесь </p>	<p>Этот модуль содержит руководство и советы по проведению опросов для оценки восприятия в рамках механизма обратной связи. Данный модуль имеет схожую структуру с модулем «Основы работы с обратной связью» и содержит инструменты, которые помогут в практическом применении руководства.</p>
<p>5. Как работать с чувствительной информацией в рамках обратной связи</p> <p>доступно здесь </p>	<p>Данный модуль содержит руководство по обращению с чувствительной информацией в рамках обратной связи, обеспечению ее сохранности и передачи тем лицам, которые имеют необходимую подготовку и несут ответственность за принятие действий на основе этой информации.</p>

# ЦИКЛ ДАННЫХ О СООБЩЕСТВЕ

Этот график иллюстрирует ЗАЧЕМ нам нужны данные обратной связи от сообщества, для КАКИХ целей и КАК выбрать лучший инструмент или метод, ориентированных на этапы цикла гуманитарной программы. Все инструменты более подробно описаны в нескольких доступных инструментариях.



- См. инструментарий по обратной связи
- См. Инструментарий и Набор инструментов по обратной связи и Набор инструментов по социальным исследованиям
- См. Набор инструментов по социальным исследованиям



Бангладеш, 2022 г. Общинные волонтеры Бангладешского Красного Полумесяца помогают поддерживать чистоту и благоприятные условия для жизни на острове Бхашан-Чар. Они оказывают критически важную поддержку людям, которые переехали на остров из лагерей Кокс-Базар в результате перемещения из Мьянмы, произошедшего несколько лет назад.

© Саджид Хасан/МФОКК и КП

### Контакты:

Если у вас есть вопросы или предложения, свяжитесь с нами по

адресу [cea.geneva@ifrc.org](mailto:cea.geneva@ifrc.org). Полный список ресурсов,

представленных в этом инструментарии, и глоссарий терминов см.

[здесь](#).

Дополнительные ресурсы, включая тематические исследования, можно найти в Центре вовлечения сообществ по адресу:

[www.communityengagementhub.org](http://www.communityengagementhub.org)