



Црвен крст на Република Северна Македонија

Прирачник на Црвениот крст За Ангажирање и Отчетност во Заедница (АОЗ)

Унапредување на комуникации, ангажирање и
отчетност во нашата севкупна работа



 International Federation
of Red Cross and Red Crescent Societies

 Црвен крст на Република Северна Македонија

Содржина

Кратенки и Акроними

Предговор

Вовед

Што е ангажирање и отчетност во заедниците

Зошто е важен ангажманот и отчетноста во заедницата

Интегрирање на ангажирање и отчетност во заедницата во програмскиот циклус

Минимум активности за интегрирање на АОЗ во програми и операции

Програмска Фаза 1: Процена

Чекор 1: Пребарување на постоечки информации (секундарен преглед на податоци)

Чекор 2: Ангажирање на заедницата

Чекор 3: Одлучете кои информации треба да се соберат

Чекор 4: Анализирајте ги АОЗ податоците за проценка

Чекор 5: Споделување на вашите наоди

Програмска Фаза 2: Дизајнирање и имплементација

Чекор 1: Вклучување на заедницата во процесот на планирање

Чекор 2: Дефинирање на АОЗ цели и целни публики

Чекор 3: Планирање на АОЗ активности и пристапи

Чекор 4: Подготовка на клучни пораки и најчесто поставувани прашања

Чекор 5: Планирање на повратни информации од заедница

Чекор 6: Временска рамка и буџет

Програмска фаза 3: Имплементација и мониторинг

Чекор 1: Основа

Чекор 2: Спроведување на обука

Чекор 3: Спроведување на активности

Чекор 4: Прилагодување на активности врз основа на мониторинг, повратни информации и научени лекции

Чекор 5: Подготовка на излезна стратегија

Програмска Фаза 4: Евалуација и учење

Чекор 1: Одлука што ќе се евалуира

Чекор 2: Како да се вклучи заедницата во евалуацијата

Чекор 3: Споделување на наоди од евалуација со колегите и учење од наодите

Ангажирање и отчетност во заедница при итни состојби кои брзо се случуваат

Чекор 1: АОЗ при проценка на итни состојби

Чекор 2: Информации како средство за помош

Чекор 3: Учество и повратни информации

Чекор 4: Соработка со други агенции

Предговор

Работата во партнерство со заедниците е суштината на работата на Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина (Движење). Знаеме дека нашиот ангажман со заедниците резултира со подобар квалитет на нашите програми, а тоа е во согласност со нашата главна цел да ја намалиме ранливоста на населението и да изградиме побезбедни и поотпорни заедници.

Овој пристап се базира на кодексот за однесување при обезбедување поддршка при катастрофи на Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина, и принципите и правилата на Црвен крст и Црвена полумесечина за хуманитарна помош. Она што е најважно, овој пристап се користи во практичната работа на секојдневна основа од стотици илјади волонтери кои се активни во обезбедување на помош и поддршка при катастрофи од различен обем и видови.

Но секогаш можеме да бидеме подобри. Честопати, во нашите напори да обезбедуваме помош, понекогаш не можеме најдобро да ги согледаме капацитетите на локалните заедници и погоденото население. Иако партиципативните пристапи од секогаш биле дел на нашите програми и операции, не секогаш систематски ги ангажираме заедниците, а и кога го правиме тоа, не го правиме тоа на најдобар начин. Во нашите напори да ги задоволиме потребите на ранливото население, секогаш мора да правиме напори на кој начин да оствариме подобри комуникации со нашите заедници со цел да го избереме вистинскиот пристап при нашата работа со заедниците.

Овој прирачник не е некоја нова активност туку едноставно ни дава совети и поддршка како да ги подобриме нашите комуникации и информирање во работата со заедниците преку ангажирање и отчетност кои ќе бидат составен дел на нашите програми и операции. Потребата за унапредување на нашите комуникации, информирање и отчетност, се потенцираат во голем број на операции за обезбедување помош при катастрофи во последните години, како на пример при нашата операција за поддршка на погоденото население од цунами во 2004 година, па се до појавата на епидемијата на ебола во 2014-2015 година. Во текот на овие години, нашите комуникации со корисници, односно пристапите и активностите за ангажирање и отчетност во заедниците, значително ни помогнаа да го подобриме квалитетот на нашите програми. Сето ова придонесе да стигнеме подалеку, да опфатиме поголем број на луѓе, да го постигнеме посакуваното влијание и да бидеме отчетни пред нашите заедници кои ги опслужуваме.

Работата на ова поле беше составена од комуницирање едноставни пораки за хуманитарна помош па се до обезбедување информации кои значае спасени човечки животи, како и воспоставување на системи за обезбедување на редовни повратни информации и жалби од нашите корисници. Ова го остваривме преку придонесот на нашите волонтери кои дадоа свој посебен придонес од нивните искуства во работата со социјалните медиуми и користењето на нови комуникациски технологии, како што се на пример СМС пораките, кои ни помогнаа да го унапредиме нашиот дијалог со заедниците.

Потребата за адаптирање и подобрување на нашиот пристап за ангажирање и отчетност во заедницата, доаѓа и како резултат на потребата да се адаптираме на новите општествени промени и потреби за хуманитарно делување во ново настанатата ситуација. Експлозијата на пристапност до мобилни телефони, интернет и социјални медиуми го смени начинот на комуникации на луѓето. Преку новите технологии, локалните заедници, може да организираат сопствен одговор и меѓусебно ангажирање, и поефикасно комуницирање со владите, медиумите и хуманитарните организации, повеќе од било кога и да е. Овие нови состојби, и колективна поврзаност, наложуваат и поголема транспарентност и учество.

Овој прирачник е резултат на нашата заложба да се справиме со новите предизвици и да одговориме подобро на потребите на заедниците со кои што соработуваме. На тој начин, нашата работа ќе придонесе за градење на посилни заедници кои ќе можат подобро да се справат со различни кризни состојби. Елементите на овој прирачник можат да се надополнат и со други комуникациски алатки кои што ги користат националните друштва на Црвен крст и Црвена полумесечина, со цел да се обезбеди ефективна комуникација со корисниците. Ве покануваме да ја адаптирате алатката согласно со вашите потреби се со цел да се обезбеди ефективна и ефикасна алатка која ќе послужи на унапредувањето на комуникациите помеѓу вашата организација и заедниците кои што ги опслужувате.

Ивес Дакор
Генерален директор
Меѓународен Комитет на Црвен крст

Елхадј Ас Су
Генерален секретар
Меѓународна Федерација на
Црвен крст и Црвена полумесечина

Што е ангажирање и отчетност во заедницата?

Ангажирање и отчетност во заедницата (АОЗ) е пристап во програмирањето и работењето на Црвениот крст и Црвената полумесечина. Овој пристап е составен од низа активности кои овозможуваат заедниците да бидат центарот на она што го работиме, преку интегрирање на комуникациите и партиципативноста во текот на севкупниот програмскиот циклус или работење.

АОЗ е процес и посветеност за обезбедување навремени, релевантни и применливи информации за спасување животи и за подобрување на животот на заедниците. Станува збор за користење на најсоодветни комуникациски пристапи за следење на потребите, повратните информации и поплаките на заедниците, за да можат активно да учествуваат и да ги насочуваат акциите на Црвениот крст и Црвена полумесечина. АОЗ обезбедува поддршка за оние кои се вклучени во програмите и операциите со цел да може да користат иновативни пристапи за подобро разбирање и соработка со луѓето и заедниците и да може подобро да се справат со несоодветни и небезбедни практики. Пристапот ги максимализира посебните односи на Црвениот крст и Црвената полумесечина со заедницата со цел да се зборува за прашања што ги засегаат луѓето за да може да се оствари посакуваното влијание пред одговорните кои носат одлуки и политики за спроведување позитивни промени во општеството.

Иако самиот концепт на АОЗ не е нова или самостојна програма, сепак усвојувањето на посистематски пристап кон АОЗ придонесува за подобра одговорност пред заедниците, градење поголема доверба и овозможува остварување на повеќе одржливи резултати во имплементацијата на програмата. Најважно од се е што овој пристап, им помага на заедниците да земат активна улога во градењето на долгорочна отпорност со тоа што им овозможува на заедниците и луѓето да бидат поупатени, повешти, поврзани и да се однесуваат и тежнеат кон социјални промени кои се потребни за справување со ризици и ранливостите кои резултираат како последица на овие ризици.



Ангажирање и отчетност во заедниците претставува:

Учество и повратни информации од заедницата



АОЗ ги поддржува луѓето кои се вклучени во нашите програми и операции во споделувањето искрени, навремени и достапни информации со заедниците за тоа кои сме ние и што правиме, за изнаоѓање начини за нивно вклучување во дизајнирање и испорака на програмата и да воспоставување системи за одговор и дејствување согласно со добиените повратни информации, прашања и поплаки.



i Обезбедување информации како помош

Кога ќе се случи катастрофа или конфликт, на луѓето им требаат информациите исто онолку колку и вода, храна, лекови или засолниште. АОЗ ги поддржува луѓето кои се вклучени во нашите програми и операции во однос на споделување навремени, применливи и потенцијално спасувачки информации со заедниците, брзо, ефикасно и сеопфатно, користејќи системи како што се СМС, социјални медиуми или радио-пораки.



Комуникации за промена во однесување и социјални промени

АОЗ им помага на програмите за однесување и социјални промени да имаат увид во перцепциите и однесувањето на различни групи, и да применуваат соодветни и насочени пораки. Исто така, обезбедува иновативни и партиципативни комуникациски пристапи кои ги поддржуваат заедниците да усвојат побезбедни и подобри практики.



Застапување засновано врз докази

Членовите на заедницата се самите по себе стручни во однос на предизвиците што ги засегаат и решенија за дадените предизвици, но понекогаш им претставува проблем да се слушне нивниот глас од релевантните органи или организации. АОЗ помага да се создаде простор за заедниците да проговорат за одредени прашањата од интерес и да се слушнат нивните пораки со цел да се влијае врз носителите на одлуки да преземат соодветна акција.

Зошто е важен ангажманот и отчетноста во заедницата

1. Води кон подобро, поефикасно програмирање

Прашувањето и слушање на потребите и мислењата на луѓето и нивно вклучување во дизајнирањето и имплементацијата на програми ни помага правилно да ја разбереме ситуацијата и приоритетите на луѓето, што резултира со поодговорни, релевантни и одржливи програми.

2. Го подобрува прифаќањето и довербата

Отворената и искрена комуникација за тоа кои сме и што правиме е знак на почит и градење доверба. Може да помогне во справувањето со гласини и спречување потенцијални репутациски и безбедносни ризици, а сето тоа го подобрува прифаќањето на нашата работа во заедниците.

3. Повратните информации и поплаки се добри

Повратните информации и поплаки ни даваат вредни информации што можеме да ги искористиме за да ги подобриме нашите програми и операции. Тие претставуваат систем за рано предупредување за проблеми во имплементацијата на активности и детектирање случаи на сексуална експлоатација, злоупотреба и корупција, овозможувајќи ни брзо да се справиме со нив пред да ескалираат. Повратните информации се исто така клучни за креирање на соодветни комуникациски иницијативи за соодветно однесување и социјални промени.

4. Помага да се спасат животи

Информациите - како на пример како повторно да се поврзете со вашето семејство, кои болници функционираат или како да направите безбедна вода за пиење - може да спасат животи, егзистенцијални средства за живеење и ресурси.

5. Ги зајакнува луѓето и гради отпорност на заедницата

Луѓето погодени од кризна состојба не се беспомошни жртви. Со соодветни информации, луѓето можат да носат информирани одлуки, да најдат одговори на нивните проблеми и да се поврзат со другите луѓе за да организираат сопствен одговор на потребите - сето тоа придонесува за градење долгорочна отпорност на заедницата.

6. Поддржува позитивно однесување и социјални промени

Давање на информации за некое прашање само по себе ретко е доволно за промена на одредено вкоренето однесување. АОЗ обезбедува иновативни пристапи за подобро разбирање и соработка со заедниците за да им се помогне да прифатат побезбедни и подобри практики.

7. Гледа на заедницата како стручна единка и партнер

Локалните луѓе се нај упатени за нивната состојба и имаат право да бидат активни партнери во развојот, обезбедувањето помош и закрепнувањето на нивните заедници. Потпирањето на тоа знаење и експертиза преку партиципативност и повратни информации може да придонесе за зајакнување на отпорноста на заедницата и подобрување на поддршката и заштитата која ја обезбедуваме.

8. Ги поддржува националните друштва да ја исполнат својата помошна улога

Како помошник на јавните власти на хуманитарно поле, националните друштва играат важна улога, на полето на овозможување учеството на заедницата во процесите на донесување одлуки и за во својство на мост помеѓу заедниците и властите на национално и локално ниво. Затоа, националните друштва мора да ја заработат довербата и почитта и од заедниците и од властите во државата.

9. Придонесува за „не штетно“ програмирање

Секогаш постои ризик дека нашето присуство и активности можат да имаат негативни и несакани последици врз заедницата. Добриот ангажман во заедницата ни помага да постигнеме солидно разбирање на локалното опкружување и улогата што ја играме, како реална, така и перципирана, без разлика дали работиме во контекст со високо ниво на социјална нестабилност, насилство и конфликт, или во постабилни и предвидливи услови.

10. Помага во исполнување на очекувањата на заедниците

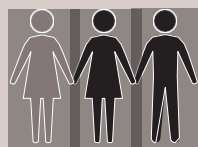
Дијалогот со заедниците е од суштинско значење за да се предвидат нивните потреби, да се разберат нивните околности и приоритети и да се исполнат нивните очекувања во однос на она што можат да го очекуваат од националното друштво и во однос на правата на луѓето кои ги исполнуваат критериумите за добивање поддршка.

Пример на статистики од консултации со заедници за хуманитарна помош



3/4

Во Сирија и Јордан корисниците изјавуваат дека никогаш не биле прашани дали ја добиле поддршката која навистина им била потребна



2/3

Погоденото население во Јужен Судан, Јордан и Авганистан смета дека имаа мало или речиси никакво влијание во однос на помошта која ја добиваат



9/10

Сиријци во Јордан добиле помош, но само

3/10

сметаат дека помошта била корисна



1/2

Лица од конфликтот во Украина не ја добиваат потребната помош бидејќи не знаат дека таа е достапна

Користење радио емисии за поддршка на заедниците во Бангладеш

„Постојат одредени семиња од ориз што можат да се засадат откако ќе се повлече малку водата од поплавата. Научивме како да ги зачуваме и да ги садиме овие семиња преку радио програмата „Здраво Црвена полумесечина“ - слушател на радио програмата „Здраво Црвена полумесечина“

Поради својата географска положба, Бангладеш подложи на природни непогоди, кои се зголемуваат по интензитет и фреквенција како резултат на климатските промени. Крајбрежните региони се погодени од циклони и високи бранови, и секоја година има поплави во северниот регион. За да се подигне свеста за подготвеност при катастрофи меѓу луѓето во областите Куриграм и Баргуна, Црвената полумесечина во Бангладеш избра радио станици во заедницата како средства за комуникација и од јули 2015 година започна со редовно емитување на програмата „Здраво Црвена полумесечина: Ве слушаме!“.

Темата на секоја радио емисија се утврдува преку сесии за дискусија за да се идентификуваат проблемите и информациите што се важни за заедниците. Формиран е клуб на слушатели со седиште во заедницата за споделување информации за подготвеност и одговор при катастрофи. Пред секоја емисија, младински волонтер на Црвената полумесечина ги информира членовите на клубот на слушатели за темата и распоредот на емитување. Волонтерите ги собираат мислењата на луѓето со аудио снимач и снимените интервјуа се емитуваат за време на редовната емисија „Гласови на луѓето“. Се емитуваат клучни пораки на темата придружено со прашања и одговори во живо а во емисијата честопати е гостин стручно лице на темата. На крајот на секоја програма, се избира најдоброто прашање и на победникот му се доделува радио.

Обезбедувањето на витални информации како форма на помош преку радио додава нова димензија на целокупните активности на Црвената полумесечина во Бангладеш. Како резултат на тоа, луѓето се во можност да преземат активности за да се заштитат себе си и семејството при случување на катастрофи.

Заедно со заедниците

Серијата, на тема „Како да се подготвиме и да останеме здрави во зима“, привлече толку многу повици што радиостаницата во заедницата мораше да го продолжи времетраењето на емисијата за дополнителни 30 минути.

Слушателите побараа продолжување на емисијата и во иднина со проширено времетраење од еден час. Јасно беше дека информациите споделени со заедниците се релевантни за нивниот контекст и дека заедниците добро се запознати со хуманитарните услуги на Црвената полумесечина.

„Интересот за овој вид радио емисија беше многу поголем отколку што очекувавме“, рече Саједа Фархана, службеник за менаџирање на катастрофи, од делегацијата на Меѓународната федерација на Црвен крст и Црвена полумесечина во Бангладеш. „На нас тоа ни ја покажува потребата од унапредување на двонасочниот дијалог со заедниците погодени од катастрофа. Преку оваа платформа, луѓето се во можност да ги споделат своите искуства и да дискутираат со Црвената полумесечина како да се справат со одредена ранлива состојба во нивните заедници. Врз основа на одговорите од слушателите што се јавуваат во емисиите, очигледно е дека постои голема потреба од споделување информации, без оглед дали се работи за подготвеност при катастрофи или други хуманитарни активности во заедницата. На овој начин се придонесува и во застапување на интересите на слушателите, пред други чинители и организации во државата“.

Примери на активности за ангажирање и отчетност во заедница (АОЗ)

Партиципативност и повратни информации

Јасно комуницирање до заедниците во однос на тоа кои сме ние и што правиме. Обезбедување можности за учество и слушање, одговор и делување согласно со повратните информации, прашања и поплаки. На пример, кој има право на добивање на паричен грант и како луѓето може да обезбедат повратни информации за тоа.

Информации како помош

Споделување на навремени и потенцијално живото-спасувачки информации со заедниците на брз и ефикасен начин, согласно со потребите. На пример, каде и како луѓето погодени од итна состојба може да побараат одредени услуги.

Комуникации за промена во однесување и социјални промени

Да се разбере однесувањето на луѓето и да се употребат иновативни и партиципативни комуникациски пристапи за поддршка на заедниците со цел да усвојат безбедни и добри практики. На пример, користење на мобилни кина за прикажување како луѓето да се заштитат од колера.

Застапување базирано на докази

Поддршка на заедниците да проговорат за прашања кои имаат влијание врз нив – или да се зборува во нивно име ако тоа не е можно – со цел да се влијае на одговорните кои носат одлуки да преземат соодветна акција. На пример, организирање на состаноци во заедница на кои што ќе присуствуваат претставници на заедниците и властите.

Интегрирање на ангажирање и отчетност во заедницата во програмскиот циклус

Минимум активности за интегрирање на АОЗ во програми и операции

ПРОЦЕНА

1. Пребарување на постоечки информации (секундарни податоци) за локални медиуми и телекомуникациска мрежа.
2. Одржување на ориентациски состанок за дискутирање на планови за проценка со заедниците и појаснување кои сме ние, нашите основни принципи, кодекс на однесување и контакт податоци.
3. Обука на волонтери за јасно и чесно комуницирање со заедниците.
4. Барање на информативни потреби и преферирани комуникациски канали во проценката.
5. Разбирање како функционира заедницата и кој носи одлуки, вклучително и информации за културата, социјалните трендови и сили на моќ помеѓу различни групи.
6. Одвојување време отворено да се слушнат потребите и приоритетите пред утврдување на целите на програмското планирање.
7. Верификување на наодите од проценката со заедницата и консултирање во однос на потребните мерки за успешно делување.

ДИЗАЈНИРАЊЕ И ПЛАНИРАЊЕ

1. Дизајнирање на програми врз база на податоците од проценката и претходни знаења.
2. Обезбедување еднакви можности за секој да учествува во процесот на планирање.
3. Утврдени претставници од редот на погоденото население во заедницата со застапеност на мажи, жени, момчиња, девојчиња и ранливи групи. Утврдување на јасни улоги и одговорности со претставниците и лидерите и властите во заедницата.
4. Утврдување на критериуми за селекција со заедницата и јасно комуницирање на критериумите до луѓето.
5. Активностите и показателите на АОЗ се интегрираат во севкупните планови и буџети, во кои јасно е утврдено на кој план ќе биде ангажманот и до кого, како и кога ќе се комуницираат овие информации.
6. Утврдување на систем за слушање, собирање, анализирање, одговор и делување во однос на повратни информации и поплаки. Ова треба да се дизајнира заедно со заедницата и вработените и волонтерите соодветно треба да бидат оспособени за оваа цел.
7. Вкрстена проверка на плановите со заедницата (за да се види дали се тие соодветни) и со други организации (за да се избегне дуплирање на активности).

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА И МОНИТОРИНГ

1. Собирање на основни податоци за да може да се измери остварениот напредок.
2. Навремените, точни и релевантни информации се споделуваат и дискутираат на редовна основа со заедниците, вклучително и за програмските активности и остварениот напредок, по пат на користење на најдобрите комуникациски пристапи за постапување со различни групи.
3. Се спроведуваат редовни проверки во рамки на мониторингот за да се обезбеди дека споделените информации со заедниците се разбрани, релевантни и корисни.
4. Системите за повратни информации и поплаки јасно се споделуваат и се прават проверки за да се види дали заедниците знаат како да постават одредени прашања или да иницираат одредени теми.
5. Активностите се прегледуваат и прилагодуваат на редовна основа врз основ на повратните информации од заедницата и спроведениот мониторинг, вклучително и прашањето поврзано со нивото на задоволство на луѓето со програмот.
6. Вработените и волонтерите се оспособени за спроведување на АОЗ пристапи и активности.
7. Подготвена е излезна стратегија многу порано пред завршувањето на програмот.

ЕВАЛУАЦИЈА И УЧЕЊЕ

1. Заедницата треба да биде клучен извор на информации во евалуацијата, вклучително и нивото на задоволство со програмот и начинот на негово имплементирање.
2. Вршење на евалуација за да се види дали програмот ги исполнил минималниот број на активности утврдени во планот на АОЗ.
3. Евалуација на оствареното влијание од АОЗ активностите во рамки на програмот и заедницата.
4. Наодите од евалуацијата треба да се споделат со заедниците.
5. Научените лекции треба да се споделат со колегите и да се користат за спроведување на идни програми.

ИНСТИТУЦИОНАЛИЗИРАЊЕ НА АОЗ

1. АОЗ е интегрирано во клучните документи на националното друштво. Во овие документи јасно е дефинирано како се имплементира АОЗ пристапот, кој е одговорен и на кој начин се обезбедуваат финансиски средства за оваа намена.
2. АОЗ е вклучено во плановите и процесите на националното друштво, вклучително и во програмата за работа, финансискиот план, политиките и стандардните оперативни процедури.
3. АОЗ е вклучено во описот на работни места.
4. Обука за АОЗ се обезбедува за вработени и волонтери.
5. Сите вработени и волонтери се запознати и го имаат потпишано кодексот за однесување.



Програмска Фаза 1: Процена

Човечкото достоинство зависи од независноста на луѓето при утврдување на сопствените потреби и изнаоѓање сопствени решенија. За да им овозможиме на луѓето да го сторат тоа, треба да знаеме како можеме подобро да ги ислушаме и да ги вклучиме во двонасочен дијалог. Затоа, од клучно значење е да се спроведе партиципативна и со почитување процена на потребите и да се има разбирање за локалниот информативен екосистем.

Историски гледано, за време на проценките на потребите, локалните заедници се прашуваат што им треба, но ретко се случува да бидат прашани што е тоа што треба да го знаат, до кои канали на информации и комуникации имаат пристап, кои од нив ги користат и на кои им веруваат.

Како резултат на овие состојби се појавуваат големи недостатоци во однос на ефективностa и отчетноста на програмата. Кога АОЗ е интегрирана од самиот почеток во програмата, тоа ја олеснува подготовката на активности и пристапи на АОЗ во плановите и во текот на целото времетраење на програмата.

Интегрирањето на АОЗ во фазата на проценка:

АОЗ Пристап	АОЗ Активности
<ul style="list-style-type: none">• Го поддржува процесот на проценка за да се спроведе на партиципативен и транспарентен начин, што придонесува за поголема отчетност	<ul style="list-style-type: none">▪ Обезбедува собирање на потребните информации за да испланирате соодветни АОЗ активности за да може да ги остварите зацртаните цели и потреби на заедницата, на пример, потребите на луѓето за информации, комуникациските канали на кои им веруваат и структурите и динамиката на функционирање на заедницата.

Процената на потребите и каналите на АОЗ треба да биде дел од целокупната проценка на програмата и да не се спроведува одделно.

Чекор 1: Пребарување на постоечки информации (секундарен преглед на податоци)

Постоечките информации во јавниот домен можат да помогнат во однос на обезбедување информации за проценките и да го подобрат вашето разбирање за тоа како луѓето комуницираат, какви комуникациски канали користат и на кои канали им веруваат. Овие податоци се нарекуваат секундарни податоци. Секундарниот преглед на податоци треба да идентификува какви информации веќе постојат. Ова може да биде информација која е претходно собрана од вашето национално друштво или од други компоненти на Движењето или информации од други организации.

Примери за секундарни податоци може да бидат следниве:

- анкети за знаења, ставови, практики и мислења
- демографски студии за здравје на луѓето (видете на www.dhsprogram.com)
- проценки извршени од други агенции, како што се ООН, невладини организации или влади
- извештаи за медиумски и телекомуникациски сектори (видете на www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/media-landscape-guides/).

Проценките одземаат многу време, особено анкетите, затоа секогаш проверувајте дали веќе постојат податоци, пред да започнете со ново истражување. На овој начин ќе заштедите време, финансиски средства и ќе избегнете непотребно изложување на луѓето да учествуваат во анкетањето.

Заштита на податоци

Довербата, а потоа и квалитетот на собраните податоци, може да зависат од тоа што ќе мислат луѓето дека ќе правиме со нивните податоци и како ги третираме овие информации. За Движењето, чувањето на личните податоци на поединците, особено за време на вооружените судири, ова е од суштинска важност за да се заштити на животот на луѓето, нивниот физички и ментален интегритет и нивното достоинство. Ова треба јасно да се објасни од самиот почеток. Согласноста и свеста на луѓето дека нивните информации ќе бидат третирани доверливо е клучна за воспоставување врски со доверба.

Обезбедувањето услуги во заедниците погодени од вооружени судири, насилство, миграција, природни катастрофи или епидемии честопати наложува собирање и обработка на големи количини на високо чувствителни и лични податоци. Често овие податоци мора да патуваат помеѓу различни земји.

Затоа, важно е Движењето да преземе чекори за заштита на личните информации на луѓето за да не дојде до (дигитални) пропусти. Ова може да се однесува на сите аспекти на нашата работа, од работата на волонтерите на терен па се до работата на канцелариските службеници.

Ова е особено важно при користењето на денешната технологија, која нуди огромен потенцијал за собирање податоци, но исто така го зголемува ризикот од дигитален надзор и повреда на податоците. За да се реши ова, се развиваат нови стандарди за заштита на податоците. На пример, МКЦК, преку својата канцеларија за заштита на податоците (www.icrc.org/en/document/data-protection), има сет на правила за заштита на лични податоци што му овозможува на МКЦК да биде во првите редови на имплементирање на меѓународна хуманитарна акција а сепак во секое време да ги заштитува индивидуалните лични податоци, дури и во најпредизвикувачки околности

Чекор 2: Ангажирање на заедницата

Многу е важно, секоја проценка да се изврши на партиципативен и почитуван начин за да се воспостави добра и доверлива врска со заедницата и да се подобри квалитетот на собраните информации.

Потребни активности:

- **Консултирајте ја заедницата пред да направите нешто.** Ангажирајте ја заедницата и важните чинители во заедницата (локалните власти, доколку е од релевантно значење) колку што е можно порано. Пред да започнете со проценка, секогаш прво разговарајте за вашите планови со заедницата и јасно објаснете кои сте и што треба да правите, вклучувајќи ги целите на националното друштво, однесувањето што луѓето можат да го очекуваат од вработените и волонтерите, како може да ја контактираат

вашата ООЦК, и што ќе се случи со информациите што ги даваат луѓето. Секогаш консултирајте ги лидерите во заедницата за да добиете одредени насоки и техничка поддршка, споделете примерок од прашалниците ако е можно и одржете консултативни состаноци. На овој начин, ќе им помогнете на луѓето да го почувствуваат процесот и резултатите како свои. Оваа можност можете исто така да ја искористите да соберете основни информации за заедницата, како на пример кој се лидери во заедницата, други организации кои работат во заедницата, најголемите проблеми во заедницата и кое е соодветно време и со кои средства треба да се соберат, споделат и дискутираат информациите. Покрај тоа, клучно е да добиете потврда дали луѓето се подготвени да учествуваат во проценката пред да започне процесот и дали луѓето се чувствуваат пријатно и безбедно за да разговараат со вас. Потсетете ги луѓето дека не се обврзани да учествуваат во проценката и тоа нема да влијае дали ќе добијат одредена помош.

- **Подготовка на вработени и волонтери.** Ако веќе не сте го сториле ова, обучете ги вработените и волонтерите кои ќе ја спроведуваат проценката, како најдобро да комуницираат и како соодветно и доследно да одговорат на прашања од заедницата, вклучително и аспекти поврзани со работата на националното друштво, процесот на проценка, начинот на кој ќе се користат податоците од проценката и кои се следните чекори. Погрижете се луѓето да ги информирате како може да стапат во контакт со вашата ООЦК ако имаат потреба. Бидете внимателни што им ветувате на луѓето и информирајте ги луѓето дека проценката е наменета за подобро да ги разберете состојбите и потребите во заедницата. Не треба да им се ветува од почетокот дека програмата ќе се имплементира и тоа јасно треба да им се укаже на луѓето.
- **Прво слушање, потоа прашување.** Оставете време отворено да ги ислушате заедниците во однос на нивните потреби и приоритети пред да ги утврдите резултатите во програмата. Добра идеја е да се одржат состаноци во заедницата и фокус групи, така што луѓето ќе имаат можност да ви споделат информации дополнително од она што го барате со прашањата во анкетата. Ова е исто така шанса да ги дознаете капацитетите на заедницата и да побарате нивни предлози за тоа како најдобро да се решат проблемите, така што програмата може да се заснова на постојните знаења и практики. Имајте предвид колку им е непријатно на членовите на заедницата да одговорат на долг список на прашања поставени од група надворешни лица. Понекогаш ќе добиете многу повеќе информации од слушање и разговор со луѓето отколку преку одговори на прашалник.
- **Лидерите во заедницата се само дел од луѓето во заедницата.** Работете со лидери и одборите во заедницата но не само нив. Не можете да бидете сигурни дека тие ги застапуваат правилно сите членови на заедницата и треба да проверите што точно ви кажуваат. Барајте рамноправно учество на жени и мажи и други групи како што се стари лица и инвалиди, и зборувајте директно со нив, без да ги ставите во непријатна ситуација откако ќе заминете.

- **Бидете инклузивни.** Многу е важно да ги вклучите сите членови на заедницата, не само таканаречените водачи или најгласните или оние кои сакат да се истакнат, за да бидете сигурни дека ќе ги идентификувате специфичните потреби, капацитети, ризици и вештини на различни групи. Бидете свесни за различните интересни групи и односите на моќта во целната заедница. Како е организирана заедницата; кој ги носи одлуките и кој е изоставен? Дали вашата проценка опфаќа жени, лица со попреченост, стари лица, деца или малцински групи? Ако тие не се вклучени во проценката, програмата можеби нема да ги исполни нивните потреби. Целта е да слушнете информации директно од сите релевантни групи, за да можете вкрстено да проверите што ви кажуваат лидерите.
- **Веројатно не сте единствените што треба да спроведете проценка со заедницата во моментот.** Одвојте време да дознаете која друга организација работи со заедницата, каква е структурата на локалната самоуправа и дали има било какви прашања или проблеми со кои треба да биде запознато националното друштво. Проверете дали некој друг спроведува проценка. Во зависност од контекстот, размислете дали можете или треба да учествувате во заеднички активности или дали можете да ги споделите вашите наоди или да користите наоди од други организации.
- **Бидете посебно внимателни кога зборувате со одредени групи.** Ако планирате да разговарате со деца или други ранливи групи, внимавајте на одредени специфични прашања или доверливост на информации кои треба да ги имате во предвид при проценката.



Работа во заедници при вооружен судир

Во заедниците погодени од вооружени судири, исто како и по случување на природни катастрофи, луѓето треба да знаат што се случува околу нив, како повторно да се поврзат со најблиските и каде да најдат помош. Меѓутоа, за заедниците и за организациите кои даваат хуманитарна помош средините погодени од конфликти носат малку поразлични предизвици од средините погодени од природни катастрофи.

Во конфликтна ситуација, локалното информатичко опкружување има тенденција да биде високо исполитизирано. Не само што оштетувањето на медиумите и телекомуникациската инфраструктура може да го прекине пристапот до информации, туку и вестите можат да бидат насочени и / или контролирани од спротивставени фракции за да ги опслужуваат нивните политички агенди. Покрај тоа, обезбедувањето информации за хуманитарни услуги од хуманитарни организации може да се сфати дека се фаворизира една или друга страна, потенцијално создавајќи средина на недоверба, па дури и евентуално да предизвика штета врз хуманитарните работници и локалните заедници.

Кога заедниците имаат пристап до безбедни и доверливи комуникации со вработените и волонтерите за активностите и програмите на националното општество, тоа е навистина добро: заедниците можат повторно добро да се поврзат и да организираат сопствен одговор на состојбите, за да побараат помош, да се поврзат со хуманитарни организации, да донесуваат информирани одлуки и да бараат отчетност.

Кога се планираат програмите на АОЗ во ситуации на вооружен конфликт, важно е да се види какви се перцепциите за националното друштво и комуникациските активности на заедниците и вооружените групи. Затоа е потребна неутрална, независна, непристрасна хуманитарна акција и комуникациски активности на националното друштво за да се поттикне прифаќање и пристап на организацијата за да може да испорачува услуги за помош и обезбедување информации.

Рамката за побезбеден пристап за националните друштва (saferaccess.icrc.org) опишува низа елементи кои можат да обезбедат неутрална перцепција за нашата работа и е тесно поврзана со минималните активности за АОЗ. Примери за ова се следниве

- спроведување студија за перцепција на националното друштво за активно менаџирање на репутациски ризици поврзани со националното друштво
- спроведување на проценки за контекстот на социјалните, економските и политичките трендови, и медиумите и телекомуникациското опкружување за да се разбере динамиката на моќ и протокот на информации во заедницата
- целиот персонал и волонтерите треба да го имаат потпишано и разбрано кодексот на однесување и да имаат соодветна обука за мандатот на

Движењето на Црвениот крст и Црвената полумесечина за да можат јасно да го претстават на заедниците

- треба да постои механизам кој ќе обезбеди заедниците да споделуваат повратни информации до организацијата и да иницираат жалби доколку има потреба од тоа
- посебен акцент треба да се стави на правилно користење на амблемот на црвен крст и црвена полумесечина при идентификацијата.

Запомнете, во средина каде постои насилство, комуникациите понекогаш се спас. Значи, без оглед колку се тешки околностите, задоволувањето на потребата на луѓето за информации и дијалог поврзано со програмот никогаш не треба да биде доведено во прашање - тоа е наша колективна одговорност.

Чекор 3: Одлучете кои информации треба да се соберат

Откако ќе знаете дека проценката ќе се спроведува, одлучите кои информации ви се потребни од заедницата за да ви помогнат при планирањето на активностите и пристапи на АОЗ. Ова ќе зависи од тоа кои компоненти на АОЗ сака да ги спроведе програмскиот тим (види табела подолу). Податоците за проценка треба да бидат собрани и анализирани распределени по пол, возраст и попреченост за да се овозможи програмата подобро да ги задоволи специфичните потреби на овие групи.

Ако немате време да извршите формална проценка, може да извршите набљудувањето на заедницата и интервјуирањето на членовите на заедницата со поддршка на вашите волонтери, со цел да ги приберете потребните информации.

Носење одлука со кого треба да се направи проценка

Кога Црвениот крст на Гана спроведе проценка за програма за зголемување на бројот на жени за породување во болница, тие не вршеа проценка само на бремените жени, туку и на семејствата на жените и пошироката заедница. При тоа, откриле дека одлуката за породување во болница ја носи од целото семејство и дека клучна пречка била транспортот до болницата. Како резултат на тоа, активностите за подигање на свеста биле насочени и кон мажите и бил потпишан договор со локалните такси здруженија за обезбедување бесплатен превоз до болницата за бремените жени.

Програмска потреба	Потребни информации
Подобрување на учеството на заедницата и обезбедување повратни информации	Познавање и разбирање на структурите во заедницата и динамиката на моќ, во однос на тоа како различни групи на луѓе го перципираат националното друштво и како тие пристапуваат и споделуваат информации. Тука се подразбира информации за комуникациските канали кои се користат и им веруваат. Ова е многу важно за да не се предизвикаат несакани последици од активностите на Црвениот крст.
Обезбедување информации како средство за помош	Информациски потреби на различни луѓе во заедницата, вклучително и ризиците со кои се соочуваат и до кои комуникациски канали имаат пристап и доверба. Запомнете, различни групи, како што се мажи, жени, деца и малцинства, како што се оние со попреченост, може да имаат различни потреби за информации и да користат различни канали за комуникација.
Комуникации за промена во однесување и социјални промени	Социо-културната средина, знаењето, ставовите и практиките на луѓето, како тие пристапуваат до информации, моменталните капацитети на различни групи, и што е многу важно, какви комуникациски канали користат и на кои им веруваат. Исто така, многу е важно е да се разбере кои се „лицата на кои им се верува“ во заедницата, бидејќи тие можат да имаат поголемо влијание од кој било друг или од сите канали заедно. Исто така, треба да се има во предвид дека различни групи во заедницата може да имаат различни капацитети и потреби.
Планирање на адвокативни активности врз база на докази	Информации за прашања што ја засегаат заедницата, односите на моќта во заедницата и кои другите чинители се присутни во заедницата.

Родова анализата и анализа на различности во рамки на проценка

Спроведувањето на родова анализата и анализа на различности ни помага да ги разбереме и одговориме на специфичните потреби на луѓето и таа секогаш треба да биде интегрирана во проценката на потребите, секторски проценки и анализите на ситуацијата. Следниве аспекти треба да бидат земени во предвид при спроведувањето на анализата:

1. Кој е профилот на погодената група (број на домаќинства и членови на домаќинства распределени по пол и возраст; број на самохрани машки и женски лица во домаќинствата; број на бремени жени и доилки и број (машки / женски) на деца без придружба, постари луѓе, лица со попреченост, хронично болни, итн.)?
2. Покрај групите споменати погоре, дали има други потенцијално ранливи групи во заедницата? (на пример: етничко малцинство, мигрант, класа или каста).
3. Дали мажите и жените од сите возрасти, вклучително и оние од маргинализирани групи, биле консултирани и вклучени во проценката за да се утврдат нивните специфични потреби, приоритети и проблеми во рамки на специфичното секторско програмирање, бидејќи тие се однесуваат на достоинството, пристапот, учеството и безбедноста?
4. Проценките треба да се вршат преку комбинација на набљудување и поставување прашања, вклучително и одделно поставување на прашања за жени и мажи за прашања специфични за програмата. Дали постојат механизми за да се обезбеди родова застапеност и различности и учество на различни социјални групи при инклузивната анализа на потреби и, следствено, да се добијат поефективни одговори? Ако е така, кои се тие?
5. Критериумите за селектирање на помош и утврдување приоритети мора да се потпираат на родовата анализа и анализа на различности. Дали луѓето со специфични потреби – самци, глава на домаќинството, лица со попреченост, бремени жени и доилки, деца, постари лица, хронично болни итн. - се вклучени во критериумите за избор и приоритетизирање?
6. Кои се очекуваните улоги на жените и мажите во секој сектор (на пример, за изградба на засолништа, за одржување на хигиена, тоалети и простори за капење, за носење вода и огрев)?
7. Дали тимовите за проценка и одговор се избалансирани со подеднаква застапеност (машки / женски лица)? Дали се потребни специфични активности за да се обезбеди дозвола и простор за жени и маргинализирани групи да учествуваат во тимови за одговор? Ако е така, кои се тие?

Ако одговорот на кое било од прашањата погоре е „не“ или не се достапни релевантни информации, тогаш тоа мора да се забележи и да се појасни како ќе се опфати овој аспект во проценката.

Извадок од Минималните стандардни заложби на IFRC за родова застапеност и различности при итни состојби

Чекор 4: Анализирајте ги АОЗ податоците за проценка

Откако ќе се соберат податоци за проценка, тие треба внимателно да се анализираат. Анализата вклучува комбинација на достапни информации и нивно толкување од вашиот тим. Анализата на податоците за проценка ќе ви помогне да ги дефинирате најсоодветните активности и АОЗ пристапи кои треба да ги вклучите во плановите на програмата. Податоците за проценка, вклучувајќи ги и АОЗ информациите, треба да бидат анализирани заедно од целиот тим на програмата, така што сите вклучени ќе можат да ги анализираат врските помеѓу различни сектори.

Табелата подолу презентира прашања кои треба да се имаат во предвид додека ја анализирате вашата проценка

Програмска потреба	Аспекти кои треба да се имаат во предвид
Подобрување на учеството на заедницата и обезбедување повратни информации	<ul style="list-style-type: none">• Кои програмски информации треба да ги знаат луѓето и кога?• Како може на различни членови на заедницата, вклучително жени, мажи, девојчиња, момчиња, стари лица и лица со попреченост, да им се даде можност да учествуваат во дизајнирањето и испораката на програмата?• Кои комуникациски канали луѓето претпочитаат да ги користат?• Кои стратегии можат да се користат за вклучување на повеќе маргинализирани групи кои генерално се помалку застапени во носењето одлуки во заедницата? Можеби ќе бидат потребни посебни мерки за вклучување на овие лица со цел да се опфатат сите лица.
Обезбедување информации како средство за помош	<ul style="list-style-type: none">• Што треба да знаат луѓето за да се заштитат?• Кои се локално најрелевантните канали за комуникација? Дали се тие различни за мажи, жени, деца, стари лица, лица со попреченост и маргинализирани групи?
Комуникации за промена во однесување и социјални промени	<ul style="list-style-type: none">• Кои се клучните лоши или небезбедни однесувања?• Зошто луѓето имаат ваков тип на однесување?• Кои информации им се познати на луѓето во моментот?• Од каде добиваат информации (луѓе и канали)?• На кои извори најмногу им веруваат?• Кои други канали за комуникација може да се искористат за да се стигне до луѓето и да се отвори дискусија?
Планирање на адвокативни активности врз база на докази	<ul style="list-style-type: none">• Кои се главните проблеми со кои се соочува заедницата?• Кои се другите чинители и организации во заедницата?• Кои се најдобрите начини да се стигне до различни групи на чинители?

Работи што треба да ги имате во предвид при анализа на податоците:

- **Бидете свесни за недостатоците, предупредувањата и ограничувањата.** Погрижете се да обезбедите доволно информации за да донесете вистински одлуки за природот и активности, и бидете реални во однос на податоците и квалитетот на податоците што ги имате. Бидете искрени во врска со недостатокот на податоци и факторите и објаснете ги причините за тие недостатоци во вашата анализа – (наведете (немање пристап, ресурси, итн). Ова ќе ви помогне при планирање идни проценки, да го дизајнирате подобро планот и да ги распределите ресурсите поефикасно.
- **Следете ги трендовите.** Бидете свесни за заедничките потреби или проблеми што се појавуваат постојано во податоците за проценка.
- **Обрнете внимание на изворите на информации** за да видите дали се сигурни.
- **Размислете дали она што се бара е во рамките на параметрите на програмата, проектот или одговорот.** Само затоа што една заедница побарала нешто, тоа не мора да значи дека е релевантно или во рамките на капацитетите на националното друштво. Никогаш не ветувајте активности кои не се во рамки на вашите можности и секогаш објаснувајте зошто правите или не правите одредени работи - обидете се да и појасните кои може да бидат реални очекувањата.
- **Вкрстена проверка на информации.** Проверете ги информациите за проценка со други достапни податоци, како што се минати проценки, или со проценки од други организации и проценки и информации од социјални медиуми. Видете дали има значителни отстапувања или недоследности кои можеби треба да ги проверите.
- **Непредвидените резултати не треба да се игнорираат.** Собирањето на информации резултира со важни, непредвидени и релевантни прашања кои треба да се дискутираат во рамките на тимот.
- **Може да има некои недоследности во податоците,** особено во врска со одговорите дадени од лица од различен пол или возрасна група. Недоследностите може да постојат како резултат на различна перцепцијата на луѓето за потребите. Некои луѓе може да имаат подобар пристап до информации, а понекогаш луѓето намерно даваат погрешни информации. Ако има недоследности кои не се резултат на полот или разновидноста на луѓето а може да влијаат на активностите, тогаш тие информациите треба да се проверат два пати во заедницата со цел да се постигне консензус.
- **Бидете искрени пред донаторите** дека плановите може да се променат зависно од повратните информации од заедницата. Повеќето донатори прифаќаат да одобрат промените на програмата ако тоа значи подобро задоволување на потребите на заедницата.

Од вас ќе се очекува ги сублимирате наодите во извештајот за проценка. Документот не треба да биде долг. Вашиот извештај треба содржи три дела: наоди (вклучувајќи го и контекстот); анализа на наодите за да се објасни што се случува; и користена методологија за собирање податоци и спроведена анализа.

Чекор 5: Споделување на вашите наоди

Учеството на заедницата не завршува кога ќе се соберат податоците. Значајниот ангажман во заедниците треба да продолжи во текот на целиот циклус на програмата. Ова значи собраните информации од проценката, вашата анализа и следните чекори да ги споделите со заедницата и со другите релевантни чинители. Луѓето треба да имаат можност да одговорат и да побараат појаснување.

Споделете ги наодите со следниве групи:

- колеги во националното друштво и Движењето;
- координатори и раководители на одделенија, владини институции или други чинители;
- локални и национални власти; и, последно, но не и најмалку важно во самите локални заедници. Тие одвоиле време да одговорат на вашите прашања и да работат со вас. Одвојте време да ги споделите резултатите со нив.



Програмска Фаза 2: Дизајнирање и планирање

Интегрирањето на АОЗ во фазата на дизајнирање и планирање ќе обезбеди поддршка во процесот на планирање на програмата кој треба да се спроведе на партиципативен и транспарентен начин. АОЗ активностите треба да бидат интегрирани во програмските планови, буџети и показатели. На тој начин АОЗ активностите нема да се одвојат од севкупната програма на организацијата. Сепак, потребно е комуникациските активности да бидат нотирани во подетален план или логичка рамка со цел да се дефинира кои активности кога и од кого треба да бидат спроведени. Планот се утврдува во соработка со останатите програмскиот тим со цел да се усогласат целите и активностите на програмата.

Чекор 1: Вклучување на заедницата во процесот на планирање

Плановите, активности и временски рамки (па дури и буџетите, доколку е соодветно) треба да се подготват во партнерство со заедницата.

- Програмот треба да се дизајнира врз основа на спроведена процена
- Треба да се искористат научените лекции од минати програми и податоци од спроведени анкети за задоволство на корисници
- Аспектите на АОЗ треба да се инкорпорираат во логичката рамка на програмата
- Показателите треба да дискутираат со заедниците и да се утврдат во консултација со перцепциите на заедницата.
- Во планот треба да има излезна стратегија. Со ова се покажува почит кон членовите на заедницата, обезбедува нивно вклучување, и овозможува навремено спроведување на посакуваните промени дефинирани во програмата.
- Потребно е одржување на првични ориентациски состаноци со локалното население во заедниците за да се споделат информации за мандатот на националното друштво, нашите основни принципи, очекувања, претставување на вработените и волонтерите и обезбедување контакт податоци.
- Се определуваат претставниците на заедницата кои ќе бидат вклучени во проектот со застапеност на жени, мажи, деца и маргинализирани групи.
- Се потпишува договор во кој се наведени улогите и одговорности на националното друштво, Меѓународната Федерација и/или МКЦК и заедницата како и други можни партнери.
- Во програмата е интегриран јасен критериум за селекција на корисници на програмата. Овие информации се дискутираат и споделуваат со заедницата. Кога е можно, критериумите се утврдуваат во соработка со заедницата.
- Се утврдуваат потенцијални несакани ризици од спроведувањето на планираните активности.

Вклучување на заедниците во процесот на планирање во Мадагаскар

Мадагаскар е најголемиот остров во Индискиот океан, со население од повеќе од 21 милион жители. Земјата редовно се соочува со големи природни опасности, како што се циклони и тропски бури, поплави, суши и инвазии на скакулци. Мадагаскар е исто така е под влијание на ефектите од климатските промени и бележи зголемување на екстремни временски околности во последните години. Земјата била погодена од 46 природни катастрофи во изминатите 35 години, со кумулативно влијание на повеќе од 11 милиони луѓе.

И покрај искрените желби да се вклучат сите членови на заедницата во програмите на Црвениот крст на Мадагаскар, националното друштво увидело дека многу групи сè уште се недоволно застапени во процесот на носење одлуки во заедницата. За да се реши ова прашање, беше инициран пилот проект со поддршка на Меѓународната Федерација на Црвен крст и Црвена полумесечина, за да се овозможи воведување на современ и поправичен систем на учество и носење одлуки. Националното друштво работеше со традиционалните лидери и началниците на секое село за да се обезбеди учество на повеќе ранливи групи од заедниците. Посебен акцент се стави на учеството на жените во заедниците. При иницирањето на ова прашање, програмскиот тим увиде дека учеството на жените во донесување одлуки честопати изостанува и предизвикува отпор кај населението па затоа беше потребно да се изнајде соодветно решение.

Како резултат од овие разговори беше воспоставен нов систем на комитети во секое село, наречено „КОИФ“. Претставниците на националното друштво работеше со заедницата за да се изгради консензус кои групи треба да бидат застапени во КОИФ. Како резултат на тоа во комитетите влегоа претставници на заедницата како што се земјоделци, наставници, црковни луѓе и претставници на локалните власти. Претставниците се селектирани по основ на застапеност на возрастна група, пол и попреченост. Покрај основањето на КОИФ, беа формирани и „здруженија на жени“. Овие здруженија имаа за цел да им помогнат на локалните жени да се здружат, со цел да се навикнат и да бидат подготвени за зголемено учество во процесите на донесување одлуки.

Евалуација спроведена во декември 2015 година потврди доказ дека новиот систем придонесува за трансформација на динамиката на заедницата, структурите на моќ и градење посилно чувство на кохезија и отпорност на заедницата. Еден од испитаниците го рече следново: „Претходно, само лидерите беа вклучени во донесувањето одлуки, а сега е вклучена целата заедница“. И покрај првичниот отпор кон учеството на жените, заедниците овозможија основање на здруженија на жени и тие се веќе прифатени и имаат исклучително позитивно влијание врз жените. Интервјуираните во рамки на евалуацијата тврдат дека сега има повеќе иницијативи како резултат на здруженијата на жени. мислења. Една од анкетираниите жени го изјави следново: „Интегрирањето на жените во донесувањето одлуки го смени начинот на кој се случуваат работите. Со новиот систем, ние сме поактивни и мажите повеќе нè слушаат“.

Чекор 2: Дефинирање на АОЗ цели и целни публики

АОЗ активностите и природите секогаш треба:

- да помогнат во решавањето на потребите или ризиците во заедницата
- да придонесат за обезбедување поддршка на програмата да може да ги постигне своите цели преку инкорпорирање на информациите како средство за помош, промена на однесување на луѓето или активности за застапување засновани врз докази
- да ја зајакнат транспарентноста на програмата и учеството на заедницата
- да бидат фокусирани на промената што треба да се постигне.

АОЗ целите и активностите треба да се дефинираат со учество со заедницата.

Следниве две прашања треба да ги имате во предвид при утврдување на АОЗ целите:

1. Што сакате да постигнете?

Која промена или влијание сакате да го постигнете како резултат на вашите АОЗ активности и пристапи? Табелата подолу дава неколку примери на потенцијални АОЗ активности, поврзани со различни видови на програми.



Програма	Потреба	Пример на активност	Посакувана промена
Превенција на маларија	Комуникации за промена во однесување	<ul style="list-style-type: none"> • Контактни радио програми 	<ul style="list-style-type: none"> • (1) Унапредени знаења и разбирање на ризиците, спречување и симптоми на маларија; • Процена на однесување и практиките на луѓето за маларија; и • Поттикнување на луѓето секојдневно да користат мрежи за заштита од комарци.
Кеш трансфер	Учеството на заедницата и обезбедување повратни информации	<ul style="list-style-type: none"> • Телефонска линија за добивање повратни информации поплаки 	<ul style="list-style-type: none"> • Воспоставен ефективен систем за обезбедување повратни информации и жалби; • Воспоставен безбеден, анонимен метод за обезбедување коментари и предлози од луѓето (особено жените).
Закон за намалување на ризици при катастрофи	Адвокативни активности врз база на докази	<ul style="list-style-type: none"> • Мобилни кино проекции 	<ul style="list-style-type: none"> • Заеднички напори на заедницата, национално друштво и властите за намалување на ризици од катастрофи преку изнаоѓање потенцијални решенија за нивно решавање, вклучително и донесување законски измени.
Дистрибуции во бегалски камп	Обезбедување информации како средство за помош	<ul style="list-style-type: none"> • СМС пораки и пораки на огласни табли 	<ul style="list-style-type: none"> • 1) Информирање на луѓето каде и кога можат да им се обезбеди поддршка, • (2) придонес кон безбедноста и непречено одвивање на дистрибуцијата • (3) намалување на тензии и фрустрации кај населението.

2. Кои се целните групи?

Размислете за вашата програма и ефектите и влијанијата од вашите активности кои ќе ги има врз различни групи на луѓе. Кои се групите што треба да ги опфатите за да ги постигнете своите цели? Кој веројатно ќе ви помогне и кој ќе се обиде да ве блокира? Програмата можеби ќе треба да има во предвид и други целни групи освен примарната целна група за да може успешно да се реализира. Во табелата подолу е даден пример на различни целни групи на различни

општествени нивоа поврзани со здравствена програма за поддршка на бремени жени.

Целна група	Опис	Кој
Примарна целна група	<ul style="list-style-type: none"> Лица кај кои сакате да постигнете промена во однесување 	<ul style="list-style-type: none"> Бремени жени.
Секундарна целна група	<ul style="list-style-type: none"> Лица кои имаат влијание врз однесувањето на вашата целна група 	<ul style="list-style-type: none"> Сопрузи, мајки, баби.
Терцијарна целна група	<ul style="list-style-type: none"> Локални институции кои имаат улога во организацијата на животот во заедницата 	<ul style="list-style-type: none"> Верски лидери, организации на жени, лидери на заедница, локални медиуми.
Локално ниво	<ul style="list-style-type: none"> Обезбедувачи на услуги (јавни и НВО) 	<ul style="list-style-type: none"> локални здравствени служби, локална самоуправа, други невладини организации, медиуми, провајдери на телекомуникациски услуги.
Национално ниво	<ul style="list-style-type: none"> Донесувачите на закони и одговорните за алоцирање финансиски средства. 	<ul style="list-style-type: none"> Министерство за здравство, влада, законодавен систем, телекомуникациски регулатори.

“Не го правете тоа за нас, без нас”

Вклученоста на заедницата сè повеќе се гледа како клучно за успехот во намалувањето на ризиците од катастрофи па затоа во многу земји, законите и политиките за управување со кризи се донесуваат преку пристапот „цело општество“, односно активно вклучување на сите одговорни чинители во донесувањето на законската рамка. Заедниците се тие што најмногу ги чувствуваат ефектите од кризните состојби, па затоа имаат суштинска улога во давање придонес во подготовката на националните закони и политики, со почитување и разбирање на нивните права, одговорности и релевантни процеси што овие документите ги имаат во врз нив.

АОЗ исто така може да биде ставено во функција на поддршка на програми за подготовка на закони за намалување на ризици од катастрофи, преку следниве активности.

- Ангажирање на заедниците во подготовка и донесување на закони и политики за намалување на ризици од катастрофи
- Запознавање на населението со нивните права
- Застапување на правата на луѓето пред релевантни органи.

На пример, Законот за намалување на ризици од катастрофи на Филипините е донесен во 2010 година, и во законот е уредено задолжително вклучување и учество на локалните заедници во идентификување, анализа, постапување, следење и проценка на ризиците од катастрофи. Во него е посебно нагласена важноста на заедницата во намалување и управување со ризиците од катастрофи за намалување на ранливоста на населението и зајакнување на капацитетите и отпорноста на заедниците. Законот во моментов се ревидира од страна на Националниот Совет за намалување и управување со ризици од катастрофи а Црвениот крст на Филипините е еден од неколку организации кој е член на Совет, со единствена и привилегирана улога како мост помеѓу заедниците и законодавната власт во процесите на креирање политики.

Чекор 3: Планирање на АОЗ активности и пристапи

Активностите и приодите на АОЗ зависат од она што сакате да го постигнете и категориите на лица кои сакате да ги опфатите. Секако, каналите за комуникација ќе бидат различни зависно од вашите целни групи и утврдени цели. При тоа, секоја целна група веројатно ќе избере пристап и комуникациски канали и средства кои најмногу ќе им одговараат и на кои најмногу ќе им веруваат. Клучно е да изберете низа активности и канали кои можат да функционираат заедно за да се остварат вашите цели.

Избор на вистински канал за вашата цел:

- Учесството и повратните информации наложуваат потреба од отворени канали за комуникација кои поддржуваат дискусија и учество, како што се состаноци во заедницата, телефонски линии или огласни табли и кутии со предлози од корисниците.
- Информациите како средство за помош наложуваат комуникациски канали кои може брзо да допрат до голем број луѓе, како што се на пример СМС пораки, телевизија, социјални медиуми или радио - но запомнете, треба да имате во предвид дали луѓето во заедницата имаат пристап до овие комуникациски средства за да ја примат пораката!
- За промени во однесувањето и социјални промени потребен е канал кој што овозможува партиципативна комуникација и подлабок ангажман и континуиран дијалог по тоа прашање. Пример за ова се радио емисии, театарски претстави во заедницата, мобилни кина и др.
- Каналите за застапување засновани врз докази ќе зависат од тоа дали националното друштво обезбедува поддршка во настапот на заедниците или пак ги застапува во нивно име.

Други форми на комуникациски средства се состаноци или конференции во заедниците и работилници со чинители и партнери. Избор на вистински комуникациски канал за вашата целна група:

- **Локална достапност:** на пример: користете телевизија како средство за комуникација единствено ако луѓето имаат пристап до телевизија.
- **Доверливост:** внимавајте доколку користите државна телевизија, ако луѓето се сомневаат во владата.
- **Пристапност:** имајте во предвид дали се луѓето писмени и избегнувајте печатени материјали ако писменоста на луѓето е на ниско ниво.
- **Користете разновидни комуникациски канали:** луѓето користат различни комуникациски канали за пристап до информации, па голема е веројатноста дека некој канал нема да стигне до сите луѓе во заедницата. Покрај тоа, поголема е веројатноста луѓето да веруваат на вашите информации и да постапат според нив доколку за нив слушнат од повеќе од еден извор на информации.
- **Кој е исклучен?** Жените, децата, хендикепираните лица или припадниците на малцински групи, можеби немаат пристап до одредени комуникациски канали. На пример, на некои состаноци во заедницата голема е веројатноста во некои средини да присуствуваат само мажите па затоа е најдобро да најдете други извори на комуницирање на вашите пораки за да стигнат до жените или децата.
- **Флексибилност:** потребите на луѓето веројатно е дека ќе се менуваат во текот на имплементацијата на програмата, па затоа бидете подготвени да ги адаптирате вашите комуникациски пристапи за да се справите со новите состојби и предизвици, да одговорите на ново настанатите потреби во заедницата.
- **Репутација:** бидете свесни дека понекогаш можеби ќе се соочите со потенцијални репутациски импликации во однос на комуникацискиот канал кој што ќе го изберете и можноста за ваша неутралност. На пример, доколку користите верска радио станица, можеби на тој начин нема да може вашата порака да стигне до луѓето кои што не се припадници на таа вера.

На крај имајте во предвид дека и други организации ќе работат во заедницата, па затоа е најдобро да направите вкрстена проверка на вашите планови со нивните, за да се избегне дуплирање на вашите напори.

Комуникации при конфликтни состојби

Во Авганистан, понекогаш им е тешко на тимовите да обезбедат физички пристап во заедниците заради одредени безбедносни прашања. Меѓународниот Комитет на Црвен Крст го надмина овој предизвик преку обезбедување на телефонски број напишан на информативните листови кои се ставаат во пакетите со помош. Тоа значи дека дури и персоналот да не е лично на теренот сепак постојат контакт информации и луѓето може да поставуваат прашања или да обезбедат повратни информации од заедницата преку телефонски повици.

Поинакво размислување

Кога Меѓународниот Комитет на Црвениот Крст за прв пат почна да работи со одредени ранливи заедници во Колумбија на полето на надминување на опасности од неексплодирани мини, се соочи со потешкотија да стапи во контакт со овие заедници. Информациите кои беа комуницирани за работата на Меѓународниот Комитет на Црвен Крст и опасностите од неексплодирани мини, беа или погрешно разбрани или едноставно игнорирани. Меѓутоа, кога тимот на Меѓународниот Комитет на Црвен Крст ги посети заедниците и дискутираше за секојдневниот живот и мислењата на заедниците, тогаш се увиде дека најважна работа е комуникациите да се одвиваат и информациите да се споделуваат преку кажување на приказни.

Меѓународниот Комитет на Црвен Крст ги адаптираше информациите во форма на приказни, вклучувајќи симболи од типични стории и културата на локалното население. Ова беше вистински погодок и не само што тимовите на Црвен крст го привлекоа вниманието и прифатеноста на заедниците, туку и пораките на Меѓународниот Комитет на Црвен Крст беа јасно разбрани. Однесувањето на населението едноставно беше такво затоа што луѓето беа навикнати да живеат во вакво опасно опкружување и начинот на комуникација беше оној вистинскиот, а тоа значеше и спасени животи.

Чекор 4: Подготовка на клучни пораки и најчесто поставувани прашања

Подготовката на клучни пораки значи нешто повеќе отколку пишување пораки за постер или леток. Исто така, тесно е поврзано со претставувањето на севкупната слика што сакате да ја споделите со заедницата и целите на програмата. Пораките треба да содржат информации за програмата, критериуми за избор, и целите на програмата.

Информациите споделени со заедниците имаат најголемо влијание кога се навремени, релевантни, точни и прилагодени на целната публика. Важно е да ги споделите информациите со вработените и волонтерите пред тие да бидат јавно соопштени за да бидете усогласени. Исто така, треба да ги тестирате вашите информации со некои членови од заедницата и волонтери за да видите дали се разбирливи.

Преглед на различни видови на пораки

Програмска потреба	Карактеристики на пораките	Пример
Подобрување на учеството на заедницата и обезбедување повратни информации	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Јасна ✓ Користете едноставен јазик што заедницата ќе го разбере ✓ Побарајте повратни информации и информации ✓ Пренесува порака за програмата или услугата 	Програмата за обезбедување засолниште започнува на 10 април. За таа цел ќе се одржи состанок во заедницата на 5 април за да се обезбедат повеќе информации, да се слушнат вашите ставови и да одговориме на вашите прашања. Ако не можете да присуствувате на состанокот, но сакате да разговарате со нас, можете да се јавите на нашата телефонска линија на 1111. Ние сакаме да го слушнеме вашето мислење, затоа контактирајте не или дојдете на состанокот.
Обезбедување информации како средство за помош	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Обезбедување информации кои може да спасат живот ✓ Адресирање на ризици и ранливости ✓ Споделување информации кои и се потребни и ги сака заедницата ✓ Кратка и едноставна ✓ Совет што може да се направи 	Ова е список на болници и клиници кои се отворени и може да хоспитализираат бремени жени.
Комуникации за промена во однесување и социјални промени	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Покомплексни ✓ Наведете ги основните причини зошто луѓето се вклучуваат во небезбедни практики ✓ Наведете ги пречките за побезбедни практики ✓ Објаснете ги придобивките од промената на однесувањето ✓ Дополнете ја пораката, да не биде само пренесување на информација 	Центрите за лекување на ебола може да изгледаат застрашувачки, но тие се најдобриот начин да се преживее еболата и да се запре ширењето на болеста во вашето семејство и помеѓу пријателите. За да имате добра шанса да преживеете, одете во центарот за лекување на ебола при појава на првите знаци на болест.
Планирање на адвокативни активности врз база на докази	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Претставете одредено прашање и објаснете зошто е важно ✓ Претставете можни решенија ✓ Многу внимателно прилагодена на целната публика - порака за владина институција ќе биде многу поразлична од порака за партнерска невладина организација 	Селото (наведете ИМЕ) нема пристап до чиста вода Ова предизвикува епидемии на дијареја, што доведува возрасните да останат без работа, а децата да не одат на училиште. Ова може да има долгорочно влијание врз развојот на селото и пошироката регионална економија. Постои можност селото да се поврзе со главниот водовод па затоа би сакале да разговараме за ова со вас.

Што значат комуникациите за промена во однесување и социјални промени и како АОЗ може да ги поддржи?

Комуникациите за промена на однесувањето претставуваат употреба на партиципативни комуникациски техники и алатки за информирање, влијаење и вклучување на поединци, домаќинства и тинк-тенк лидери во усвојувањето на нови ставови, практики и однесувања. Комуникацијата за промена во однесувањето се фокусира на индивидуата како единка на промена.

Комуникациите за социјални промени се фокусираат на заедницата или групата како единица за промена. Тоа е процес на адресирање и менување на практики или верувања поврзани со штетни културни практики, општествени норми или нееднаквости меѓу групите.

Ова значи дека комуникациите за промена во однесување и социјална промена се со многу поширок обем отколку само пораки. Самото давање информации ретко е доволно за промена на вкоренето однесување и убедување. Станува збор за идентификување на културни и социјални бариери за побезбедни практики; влијание врз општествени норми; разбирање на стимулациите за промени; и обезбедување на материјални ресурси или овозможување на заедниците сами да ги обезбедат овие ресурси.

Во рамките на Движењето, програмите и приодите како CBHFA, Партиципативна хигиена и санитарна трансформација (PHAST), намалување на ризици од катастрофи во заедницата и едукација за ризици од мини, сите имаат за цел да работат со заедниците на партиципативен начин за промовирање на здрави и безбедни практики и охрабрување позитивни промени.

АОЗ ги поддржува програмите за промена во однесување и социјални промени со цел да се добие увид во перцепцијата и однесувањето на луѓето, да се креираат привлечни и насочени пораки и да се обезбедат иновативни и партиципативни комуникациски пристапи кои се однесуваат на нездрави и небезбедни практики.

Меѓутоа, АОЗ активностите секогаш треба да бидат дизајнирани со релевантниот технички персонал (на пример, здравство) и треба да ги дополнуваат традиционалните активности за социјална мобилизација со користење на заеднички клучни пораки, да се извршуваат во соодветно време и да бидат споделени со соодветниот персонал за мобилизација на заедницата. Исто така, важно е АОЗ активностите да бидат доволно флексибилни за да кореспондираат на повратните информации од заедницата и променливите околности во средината.

АОЗ активност во Сиера Леоне – Превенција на колера

Имав колера двапати досега и мислев дека ја добив преку дишење воздух, па не знаев како да се заштитам. Сега знам дека треба да ги мијам рацете и да пијам само безбедна вода. сега нема да фатам колера по трет пат! ”

(Ани Камара, која живее во градот Киси, Сиера Леоне)

Додека Министерството за здравство на Сиера Леоне ја потврди епидемијата на колера во три региони во март 2012 година, болеста однесе 34 животи и погоди 2.137 лица. Подоцна колерата почна да се шири во соседните области како резултат на големата подвижност на луѓето од една во друга заедница за комерцијални и лични активности. Лошите санитарни услови, што доведоа до контаминација на изворите на вода, исто така беа клучен фактор.

Како дел од хуманитарниот одговор на колерата, Црвениот крст на Сиера Леоне, со поддршка од Меѓународната Федерација, иницираше мобилно кино, кое ја обиколи земјата прикажувајќи анимиран филм за спречување на колера, заедно со активности за промоција на хигиена. Исто така, преку киното, Црвениот крст ги вклучи заедниците во дебати за прашања од интерес во нивните заедници, барајќи нивните повратни информации за четири клучни прашања:

1. Што предизвикува колера?
2. Како се прави водата да биде безбедна за пиење?
3. Кои се проблемите во заедницата што го зголемуваат ризикот од колера?
4. Каде одат во тоалетот луѓето кои немаат тоалети?

Акциите беа придружени со демонстративни вежби за миење раце и песна со рецепт за домашно орално решение правење домашно средство за рехидратација. По прикажувањето на филмот, учесниците беа прашувани што научиле, за да се види дали луѓето можат да предложат решенија за прашања во нивната заедница.

Мониторинг и влијание

Кино-тимот го следеше влијанието на филмот на два клучни начини:

- Волонтери пополнуваа извештаи на секој кино настан, регистрирајќи ги прашањата на заедниците и на кој начин реагирале луѓето на филмот.
- Волонтерите вршеа формален мониторинг секоја недела во една заедница. Тие поставуваа шест отворени прашања до 30 случајно избрани луѓе пред настанот и други различни 30 луѓе по настанот. Од испитаниците беше побарано да одговорат доброволно на прашањата.

На средината на проектот направена е евалуација на проектот за мобилно кино која покажа дека повеќе од 13 000 луѓе присуствувале на настаните во пет области на државата. Она што е најважно, евалуацијата покажа дека се постигнати утврдените цели во однос на подобрување на знаењата за безбедни хигиенски практики и превенција на ширењето на колера. Наодите го покажаа следново:

- 20% зголемување на бројот на луѓе кои би можеле правилно да наведат две или повеќе причини за појава на колера по кино настанот
- 22% зголемување на бројот на луѓе кои би можеле да наведат две методи за спречување на колера.
- 21% зголемување на бројот на луѓе кои би можеле да кажат кога треба да се мијат рацете
- сите 36 заедници за безбедно место за одење во тоалет ако нема тоалет рекоа во грмушка, река, пластична кеса или на отворено. Одговорот на ова прашање се спушти на само 2 заедници по прикажување на филмот
- 70% од луѓето го набројаа филтрирањето и превривањето на вода како начин за добивање безбедна вода за пиење по прикажувањето на филмот
- најчестите закани за колера во заедниците беше немање тоалети, чиста вода и загадена околина - но скоро сите по филмот дадоа проактивни решенија
- 77% од луѓето дадоа точен рецепт за подготовка на орален раствор за рехидратација по филмот.

Покрај мобилното кино, Црвен крст на Сиера Леоне започна да организира неделна радио емисија за дискусии со слушатели, СМС систем и клубови за слушатели на радио.

Чекор 5: План за повратни информации од заедницата

Повратните информации од заедницата се непроценливи за програмата и ви помагаат да процените што функционира добро, што треба да се прилагоди и да се идентификуваа сите проблеми кои може да ескалираат. Менаџирањето на повратни информации и жалби, овозможува градење на доверба со заедницата. Меѓутоа, кога ќе ја побарате од заедницата повратни информации, тоа понекогаш предизвикува одредени очекувања во заедницата дека ќе направите тоа што го бараат и дека ќе го инкорпорирате во програмата. Затоа е корисно, да испланирате од самиот почеток како ќе собирате повратни информации, како ќе ги анализирате и како ќе постапувате по нив -- и кој ќе биде одговорен за менаџирање на системот. За ова ќе бидат потребни специфични ресурси, вклучувајќи луѓе и буџет и поддршка од управата.

Поставување системи за повратни информации и жалби

Системите за повратни информации и жалби може да се најдат во многу различни формати. Тие можат да бидат формални или неформални, да важат само за одредена програма или операција или да го опфаќаат целото национално друштво, да користат формат или технологија за работа лице в лице или преку користење на технологии (или и двете). Постоенето на систем за повратни информации може да го намали притисокот врз волонтерите и да им помогне да дадат соодветни одговори или да ги упатуваат луѓето за одговори до други субјекти посебно за тешки прашања или жалби што ги добиваат додека ја извршуваат својата работа во заедницата. Повратните информации треба да се споделат и дискутираат со целиот тим, на пример, при подготовка на извештај, за кој може да се дискутира на состаноците на тимот а потоа да се споделат со

раководството. Повратните информации исто така треба да бидат дел од формалните мониторинг извештаи.

10 чекори за воспоставување на систем за повратни информации и жалби

1. Обезбедете поддршка од раководството и ангажирајте персонал. Системот за повратни информации и жалби влијае на целокупната програма и потребни се соодветни ресурси, па затоа е важно целиот тим, вклучително и управата, да се вклучат во процесот и да обезбедат поддршка за функционирање на системот.
2. Дефинирајте ја целта на системот и лицата кои веројатно ќе го користат системот. Пред да се воспостави системот, важно е да ви е јасно што очекувате да добиете од него.
3. Консултирајте се со заедницата. Дискусирајте со претставници на заедницата во однос на нивните клучни проблеми поврзани со иницирање прашања до националното друштво. Дури и ако сте собрале вакви информации за време на проценката, важно е однапред да разговарате обезбедувањето на повратни информации од заедницата за да бидат свесни што се случува и да проверат дали ситуацијата се променила или не од моментот кога била спроведувана проценката.
4. Одлучете како ќе се примаат жалби и кои потенцијални препреки можат да ги спречат луѓето да можат да се жалат. Кои канали се соодветни за заедницата и како тие ќе функционираат? На пример, ако одлучите да користите телефонска линија, дали луѓето имаат пристап до телефони, во кој временски период ќе биде отворена линијата и кој ќе одговара на повиците? Добра идеја е однапред да подготвите одговори на најчестите вообичаени прашања за да може брзо и доследно да се одговори.
5. Однапред испланирајте како ќе се постапува по сериозни или чувствителни жалби од корисниците, на пример, во врска со злоупотреба или корупција. Треба да ја заштитите доверливоста на информациите и да бидете сигурни дека членовите на заедницата не се изложени на ризик при поднесувањето на посериозна жалба.
6. Поставете систем за најавување, анализа и споделување на повратни информации и жалби, на пример, електронски систем на податоци или поднесување документи. Консултирајте се со вашиот ИТ оддел бидејќи тие можат да ве посветуваат каква платформа да користите. Како ќе бидат споделени и користени повратните информации и жалби од страна на програмскиот тим и раководството? Дали тоа ќе се прави преку поднесување на неделен извештај или ќе се дискутира на состаноци на вработените? Утврдете ја процедурата и временската рамка за одговорите на жалби.

7. Одлучете како ќе ја информирате заедницата за промените кои сте ги направиле како резултат на нивните повратни информации. Ова ќе придонесе кон градење доверба и почит кон заедницата и ќе ги натера да продолжат да го користат системот за повратни информации и жалби. Исто така, бидете јасни како националното друштво планира да постапува со жалбите на кои нема да може да одговори и до кого би можеле одредени жалби да бидат упатени.
8. Одете повторно во заедницата и дискутирајте како планирате да го поставите системот за повратни информации за да проверите дали ќе може без проблем да се користи системот во заедницата
9. Обучете го вашиот персонал за системот за повратни информации, вклучително и прашањето на доверливост на информации. Важно е вработените да бидат добро оспособени да примаат и да одговараат на жалби, вклучително и постапување со чувствителни прашања како што се корупција или злоупотреба. Персоналот, исто така, треба јасно да знае функционира системот и нивната улога во рамките на системот. Погрижете се во тимот да има и мажи и жени.
10. Информирајте ја заедницата како функционира системот. Објаснете го за да го разберат и да знаат на кој тип на повратни информации и жалби може да треба да поднесуваат до националното друштво (и што не може), како да го користат системот, колку време ќе му треба на националното друштво да одговори и какви резултати можат да очекуваат. Исто така, информирајте ја заедницата дека нема да има негативни последици ако се поднесуваат жалби, односно дека тоа нема да резултира со прекинување на услугите.

Конечно, имајте предвид дека редовно треба да го ревидирате и усогласувате системот за повратни информации и жалби врз основа на неговата функционалност и научените лекции во текот на имплементацијата.

Циклус на повратни информации

Системите за повратни информации и желби треба да примаат, анализираат, делуваат и да содејствуваат на повратните информации. Овој процес претставува континуиран циклус – ако една фаза недостасува тогаш целокупниот систем на повратни информации нема да функционира.

Ако добиете многу барања кои го надминуваат капацитетот на програмата, тие треба да се препратат до релевантни организации кои може да одговорат на овие потреби, како што се владини министерства, други невладини организации или партнери, или локални власти. Она што може да се обидете е да ги застапувате овие барања на заедницата пред други чинители.

Воспоставување на систем за повратни информации во Мјанмар

“Претпочитуваме да дадеме повратни информации лично, бидејќи некои од нас не знаат да пишуваат и читаат.” Учесник во фокус групна дискусија

Концептот на жалби и повратни информации во Мјанмар не беше нешто што веднаш го разбраа во заедниците. Луѓето вообичаено не сакаат да се жалат или пак не се запознати дека имаат такво право. Таква е културата затоа што се смета дека е несоодветно да се жалиш кога луѓето се обидуваат да ти помогнат.

Кога Црвениот крст на Мјанмар, со поддршка на Меѓународната Федерација на Црвен крст и Црвена полумесечина водеа дискусии околу обезбедување на повратни информации, се покажа дека и мажите и жените сметаа дека нема потреба да се обезбедуваат повратни информации или жалби бидејќи се одвиваше во ред. Иако ова беше позитивна работа, лицата кои што ја мобилизираа заедницата добиваа многу прашања од самата заедница. Заради тоа беше јасно дека постои потреба да се појасни самиот концепт на обезбедување на повратни информации и пред членовите на заедницата и пред волонтерите со цел да се обезбедат повратни информации кои што ќе адресираат поставени прашања, ако веќе нема жалби.

Црвениот крст на Мјанмар одржа неколку фокус групни дискусии и интервјуа со вработени и волонтери во заедницата при што беше заклучено следново:

- Постоеше ниска свесност за правата на луѓето на жалба и обезбедување повратни информации.
- Повратните информации најчесто се сметаа дека се негативни наместо конструктивни.
- Иако имаше одредени мислења поврзани со потребните канали за повратни информации, најмногу од луѓето сметаа дека повратните информации треба да бидат во усна форма преку лидерите на заедницата или волонтерите.
- Повеќето од мажите сметаа дека може да дадат повратни информации во писмена форма (повеќе имаше писмени мажи отколку жени), иако најголемиот дел од луѓето преферираа да дадат повратни информации во усна форма. Ниту една од жените која беше консултирана не сакаше да даде повратни информации во писмена форма.
- Речиси сите луѓе кои беа консултирани искажаа желба писмените комуникации поврзани со системот за повратни информации да бидат на локалниот дијалект.
- Кутиите со предлози иако постојеа, не беа користени бидејќи многу луѓе беа неписмени и/или не знаеја како да ги користат.

Креирање на систем

Врз база на консултациите во заедницата и анализата на постоечките механизми за комуникации во заедницата, сега се користат различни канали за

собирање и одговор на жалби и повратни информации. Тоа се контакти лице во лице при што волонтерите собираат информации при посетата на селото и ги документираат во месечните извештаи. На месечните состаноци во заедницата се поставуваат прашања од кои се црпат повратни информации. Се одржуваат и месечни состаноци на клубовите на мајки на кои присуствуваат жени кои обезбедуваат грижа за децата и на тие состаноци исто така споделуваат видувања и мислења.

Се користат и кутиите со предлози поставени во секое село и постојано се потсетуваат заедниците да ги користат, преку упатства за нивно користење кои што се поставуваат на огласна табла.

Тестирање пораки во Јужен Судан

Црвениот крст на Јужен Судан и МКЦК сè уште ги тестираат сите пораки пред да се користат на постери и на радио. Комуникацискиот персонал на МКЦК, поддржан од волонтери, подготви упатство за пред-тестирање и организираше едночасовни сесии со неколку заедници и персоналот на Црвен крст, за да се обезбеди разновидност на тест публика и да се види дали пораките се лесно разбирливи и толкуваат според планот. Овој брз процес овозможува да се направат мали промени во пораките, што може да доведе до големи подобрувања во разбирање на пораките и влијанието на заедницата. На пример, со тестирање на пораките, МКЦК и Црвениот крст на Јужен Судан сфатија дека треба да променат како да го објаснуваат времетраењето на кампањите за да бидат подобро разбрани. Наместо да кажат колку минути ќе трае една задача, пораките го користат концептот на споредување со задачи во домаќинството, како на пример колку треба да се згрее вода, да се исчисти куќа, за да објаснат колку долго треба да готват одредени житни култури.

Чекор 6: Временска рамка и буџет

Треба да се земе во предвид цената на чинење за активностите со цел да се подготви реален буџет и временска рамка. Во временската рамка треба да се нагласи колку често ќе се спроведува секоја активност како и временската должина на активностите за подготовка и испорака на услугите.



Програмска фаза 3: Имплементација и мониторинг

Интегрирањето на АОЗ во имплементацијата и мониторингот ќе овозможи поддршка во имплементацијата на програмот на партиципативен и транспарентен начин, вклучително и собирање и делување согласно со обезбедените повратни информации од заедницата и редовно апдејтирање на остварениот напредок. АОЗ активности треба да придонесат за реализација на програмата преку остварување на утврдените цели за да се овозможи зајакнување на заедницата.

За време на имплементацијата, важно е редовно да се ревидираат програмските активности како и АОЗ активности – врз база на редовен мониторинг и повратни информации од заедницата, и да се прават неопходните промени и подобрувања согласно со потребите и да се информираат заедниците како се користат повратните информации од нивна страна.

Добар програм е оној програм кој што остварува позитивно влијание и кој што е доволно флексибилен да се адаптира на промените согласно со потребите и контекстот на делување. АОЗ активностите исто така обезбедуваат поддршка за заедниците да работат заедно и да адресираат прашања кои што претходно не биле дискутирани или пак за кои не биле запознати луѓето во заедниците.

Чекор 1: Основа

Пред имплементацијата на било кој програм треба да се утврдат актуелните состојби со цел да се измери оствареното влијание од интервенцијата со текот на времето, и да се направат промени во области кои што работите не функционираат според планот. Можно е да се користат и податоци од проценка или пак да се искористат вакви податоци од други извори. Прашањата со кои што ќе се утврдува актуелната состојба треба да бидат поврзани со целите за да се види подоцна дали со програмата се реализирани овие цели. Информации за оваа цел подоцна се обезбедуваат преку редовен мониторинг.

Програмска потреба	Информации кои треба да се соберат преку утврдување на актуелната состојба
Подобрување на учеството на заедницата и обезбедување повратни информации	Перцепции и видувања на луѓето за националното друштво, или специфични услуги и програми, и информации дали луѓето знаат како да обезбедат повратни информации. Кои механизми постојат во заедницата преку кои што се овозможува партиципирање во програми (доколку постојат такви) и кој може да учествува од заедницата и дали некои групи на луѓе немаат можност да учествуваат во овие механизми.
Обезбедување информации како средство за помош	Моментални знаења за ризици, безбедни практики или достапна поддршка и услуги, зависно од природата на итната состојба. На пример, каде да се добие безбедна вода, како да се спречи појава на заразни болести, каде има пристап до услуги за бегалци или обезбедување засолниште, пристап до услуги обезбедени од партнери од Движењето, како на пример колку луѓето се запознати со службата за воспоставување семејни врски.
Комуникации за промена во однесување и социјални промени	Знаења, ставови и практики на луѓето пред започнување на вашата интервенција.
Планирање на адвокативни активности врз база на докази	Зависно од природата на интервенцијата, консултирање на активности на државни институции по тоа прашање за да се види дали активностите на националното друштво довеле до одредени промени како резултат на спроведените активности.

Користење на видео пораки за собирање податоци во Бангладеш

Во декември 2015 година, Црвената полумесечина на Бангладеш и Меѓународната Федерација, решија да подготват видео пораки посветени на механизмот за обезбедување одговор за намалување на ризици од катастрофи, вода и санитација, и хигиена. Механизмот имаше за цел да им обезбеди на членовите на заедницата безбеден и пристапен начин за споделување предлози, проблеми и жалби, по разни прашања поврзани со програмите со имплементацијата на програмите и подобрување на ангажирањето и отчетноста во заедниците. За оваа цел беа вршени консултации со мажи, жени и деца со цел подобро да се разберат дел од прашањата поврзани со обезбедување повратни информации и жалби од заедницата, особено да се осознаат пречките кои ги спречуваат луѓето слободно да се изразат. Податоците од студијата ќе послужат да се изведат заклучоци за функционирањето на механизмот и влијанието врз програмата. Наодите од студијата се прикажани во 2 кратки видео клипа во кои се прикажани главните аспекти на проблемите и предизвиците со кои што се соочуваат луѓето во заедниците.

Видео материјалите се достапни на следниве YouTube линкови:

долга верзија - youtu.be/bcfqcBOAMo8

кратка верзија - youtu.be/bJImoffco3g

Примарна цел на видео материјалите е да се прикаже значењето зошто механизмите за повратни информации е важно да се интегрираат во хуманитарни програми наместо на нив да се гледа како посебни целини.

Чекор 2: Спроведување на обука

Пред имплементацијата на активностите, потребно е обезбедување на обука за вработените и волонтерите со цел да може успешно да ги спроведат АОЗ пристапите и активностите во рамки на програмата. Секој од учесниците во програмата треба да има посетено основна обука за ангажирање и отчетност во заедницата.

Ваква активност можеби ќе треба да организирате и за претставници на заедницата. На тој начин ќе се мотивираат луѓето да работат заедно со националното друштво и да бидат партнери во испораката на програмата. Во обуката треба да имате застапено доволен број на машки и женски лица, како и различни претставници од заедницата.

Програмска потреба	Пример на активности за обука
Подобрување на учеството на заедницата и обезбедување повратни информации	<ul style="list-style-type: none"> • Еднодневна обука за комуникациски вештини и жалби за волонтери. • Обука за систем за повратни информации и жалби. • Обука за заедницата за претставување на националното друштво, активности на вработените и волонтерите согласно со кодексот на однесување и начинот како заедницата може да обезбедува повратни информации и забелешки.
Обезбедување информации како средство за помош	<ul style="list-style-type: none"> • Обука за комуникациски алатки како на пример подготовка на радио емисија, користење СМС пораки или социјални медиуми.
Комуникации за промена во однесување и социјални промени	<ul style="list-style-type: none"> • Теоретско прикажување на промени во однесување. • Специфични комуникациски техники како што се мобилни кина или радио емисии.
Планирање на адвокативни активности врз база на докази	<ul style="list-style-type: none"> • Обука за ангажирање на други чинители, вклучително и од заедницата каде работи националното друштво.

Обука на тимови во Руанда и Бурунди

Кога националните друштва на Црвениот крст на Руанда и Бурунди одлучија да организираат мобилни кина и редовни емисии на радио, еден од првите приоритети беше обука на тимови на волонтери за водење на овие активности. Националните друштва, со поддршка од Меѓународната Федерација, организираа четиридневни курсеви за обука за секоја активност. Курсот за радио имаше за цел да ги обучи волонтерите како да организираат радио-емисија на Црвен крст, начин на презентирање и вештини за водење интервју, менаџирање на повиците од публиката и снимање и уредување на vox pops. Курсот за мобилно кино опфаќаше планирање кино-претстава, различни улоги во тимот, вештини за презентација и демонстрација и ракување со опремата. Во двата курса беа организирани радио емисии во живо и мобилни кино за да им се даде можност на волонтерите да вежбаат и видат како изгледаат практично овие активности. Вработените и волонтерите кои учествуваа на обуките во двете национални друштва споделија повратни информации, при што 100 проценти од учесниците на курсевите за мобилно кино во Бурунди се согласија дека научиле нови вештини и стекнале нови знаења. Потоа, што е уште поважно, вработените и волонтерите се вратија во своите општински организации на Црвен крст и можеа да започнат со спроведување кино и радио емисии за поддршка на програмите на националните друштва.

Чекор 3: Спроведување на активности

Ова е забавниот дел, каде што практично се реализираат сите ваши планови и подготовки. Постојат голем број на алатки и ресурси кои може да ви помогнат во имплементацијата на АОЗ активности, па затоа е најдобро да ги разгледате наместо да подготвувате нови.

Исполнување на очекувањата

Исполнувањето на очекувањата на заедницата со имплементацијата на активностите претставува важен дел од АОЗ. Во овој процес од вработените и волонтерите честопати ќе биде побарана поддршка која е надвор од опсегот на програмата на националното друштво. Во ред е да кажете дека не е можно да се одговори на овие барања, но важно е и да објасните зошто не може да помогнете но и да видите дали може да се помогне преку некој друг партнер. Притоа е важно сите овие аспекти да бидат напомнати во вашиот систем за обезбедување на повратни информации и жалби. Но дури иако не планирате да имате формален систем за повратни информации и жалби, бидете подготвени на ваква работа бидејќи постои голема веројатност вашите волонтери и вработени да бидат прашани или да примаат поплаки за одредени работи во текот на имплементацијата на активностите во заедниците. Затоа е многу важно тие да знаат јасно да објаснат што може, а што не може да направи вашето национално друштво, секогаш љубезни и смирили при објаснувањето зошто не може да се помогне за одредено прашање, иако е можно да се понудат алтернативни решенија. Во најсериозните случаи ако не се одговори соодветно, може да доведе до бес, па дури и безбедносни прашања, што може да го спречи пристапот на вашето национално друштво во спроведувањето активности во заедниците.

Одговор на ебола

”Веруваме дека оваа болест која не убива е казна од господ за Либериа бидејќи не го следиме божјото слово.” – слушател во радио програма.

Појавата на епидемијата на ебола во Западна Африка во 2014 година, беше најголема и најкомплексна откако е откриен ебола вирусот во 1976 година. Имаше повеќе заболени и смртни случаи при оваа епидемија отколку сите други претходни. Таа се прошири во Западно Африканските земји, од Гвинеја до Сиера Леоне, Либериа, Нигерија, Сенегал и Мали.

Од почетокот на епидемијата комуникациите и силниот ангажман во заедниците беа од суштинско значење за да се обезбеди ефективен одговор заради многуте митови и недоверба кои што се ширеа во заедниците.

Интервенциите беа насочени на упорна работа во заедниците и во погодените и во непогодените области, со цел населението добро да разбере како да се заштити од еболата и како да се спречи ширењето на вирусот. Тимовите на

Црвен крст одеа од врата до врата и работеа со лидерите во заедниците за да ги едуцираат семејствата како се шири вирусот, кои се симптомите, и значењето за итно лекување. Пораките беа фокусирани на коригирање на митовите и обезбедување информации кои што значат спасување на живот. На пример: “болеста не се пренесува преку воздух, ниту пак се шири во вода, ниту пак се пренесува со клетви, таа се пренесува преку директен контакт со телесни течности од инфицираното лице.” Од друга страна беа обезбедувани структурирани повратни информации од заедниците.

Покрај посетите од куќа до куќа за пренесување на клучните пораки, националното друштво со поддршка на Меѓународната Федерација, исто така користеше и други комуникациски канали – телевизиски емисии како и интерактивни радио програми, како и СМС системи и СОС служби.

Во Сиера Леоне, околу 2 милиони СМС пораки беа праќани на месечна основа и тие играа важна улога во споделување на информации за подигање на свест за превенција и заштита од ебола. Во Либерија, Црвениот крст имаше мобилно радио шоу кое се изведуваше од автомобил. На тој начин беа посетени најдалечните заедници со цел да им се овозможи на луѓето да постават прашање и да дискутираат за еболата со персоналот на Црвениот крст.

Овие радио разговори исто така беа користени за вклучување на јавноста во борбата против ебола и за повторно добивање на довербата во заедниците кои одбиваа претходно соработка со Црвениот крст. Во исто време Црвениот крст дистрибуираше радио апарати со соларни батерии до луѓето во најоддалечените села со цел да може да ја следат и да учествуваат во радио програмата.

Покрај тоа, во кампањата учествуваа познати личности како поддршка за Црвениот крст. Користењето на истакнати личности од јавниот живот може значително да придонесе за ефективно подигање на свеста за борба против еболата.

Огласни табли за спречување на тензии во заедницата во Хаити

По катастрофалниот земјотрес кој го погоди Хаити во 2010 година, Шпанскиот Црвениот крст и Црвениот крст на Хаити беа соочени со нереални барања од заедницата. Меѓутоа, откако беа ставени огласни табли и кутии за добивање предлози во заедниците со јасни информации за целите и активностите на програмата, луѓето увидоа и ги усогласија своите барања согласно со она што може да го понуди програмата. На овој начин се намалија тензиите и се подобри односот помеѓу Црвениот крст и локалните заедници.

Чекор 4: Прилагодување на активностите врз основа на мониторинг, повратни информации и научени лекции

Ова е најважната фаза од имплементацијата. Редовното прилагодување на програмските активности врз база на повратните информации од заедницата и научените лекции е клучно за обезбедување на високо квалитетни програми и операции. Тоа подразбира адаптирање на АОЗ активностите како што се на пример пораките за промена во однесување и социјални промени, радио кампањи, канали за обезбедување на повратни информации или адвокативни техники базирани на добиени податоци од заедницата и од мониторинг активности. Ова е важен дел од отчетноста пред заедниците за начинот на кој што работиме и е одговорност на сите наши вработени и управата. Повратните информации може да се добијат од најразлични извори, вклучително и на неформален начин преку односите на нашите волонтери со заедницата, формалните програмски мониторинг системи и преку системот за повратни информации и жалби. Сите форми на формален и неформален мониторинг и повратни информации треба да се анализираат заедно и да се користат за идентификување на потребите, проблемите или мислењата на заедницата кои можат да се опфатат во рамки на програмата.

АОЗ и програмски мониторинг

Интегрирањето на АОЗ во мониторингот има 3 аспекти:

1. Влијанието на АОЗ активностите како на пример: мобилни кина, радио програми, огласни табли и др., се следат во рамки на севкупниот формален мониторинг систем на програмата.
2. Исто така, се следи и нивото на учество на заедницата, повратните информации и транспарентноста во однос на обезбедувањето на програмата со цел да се обезбеди отчетност пред заедницата.
3. Неформалните информации кои што се собираат при секојдневните активности, се исто така добар извор на податоци кои што може да се користат за подобро спроведување на програмата.

Неформалниот мониторинг и повратни информации може да бидат и информации собрани од состаноци во заедницата, разговори со членови на заедницата или други чинители, информации слушнати на радио програми или коментари во социјални медиуми.

Програмска потреба	1. Влијание на АОЗ активности	2. Програмска отчетност	3. Неформални информации
Подобрување на учеството на заедницата и обезбедување повратни информации	<ul style="list-style-type: none"> • Дали луѓето знаат кои услуги се нудат? • Дали луѓето знаат како да обезбедат повратни информации? • Дали системот за повратни информации одговара на временските потреби? 	<ul style="list-style-type: none"> • Дали луѓето биле консултирани на почетокот на програмата? • Дали луѓето сметаат дека може да учествуваат во носење на одлуки поврзани со програмата? 	<ul style="list-style-type: none"> • Кои прашања се иницираат пред волонтерите на дневна основа (и од кого)? • Дали се документираат иницираните прашања на состаноците во заедницата и дали се постапува по нив?
Обезбедување информации како средство за помош	<ul style="list-style-type: none"> • Дали луѓето добиваат и ги разбираат СМС пораките? • Дали луѓето ги имаат потребните информации за да ја зачуваат нивната безбедност? 	<ul style="list-style-type: none"> • Дали луѓето се добро информирани за програмот и како да имаат пристап до услуги? 	<ul style="list-style-type: none"> • Ако се користат социјалните медиуми или СМС пораки за испраќање на информации како помош, треба да се следат онлајн одговорите поврзани со ова прашање.
Комуникации за промена во однесување и социјални промени	<ul style="list-style-type: none"> • Влијание на мобилно кино, радио програма и др., во однос на знаења во заедницата за здравствена превенција или намалување на ризици од катастрофа. 	<ul style="list-style-type: none"> • Дали луѓето ги разбираат и постапуваат по клучните пораки кои се споделуваат? • Дали се шират гласини или лажни информации? • Дали има одредени социо-културни верувања кои треба да се адресираат? 	<ul style="list-style-type: none"> • Треба да се следат поставените прашања за да се детектираат трендови.
Планирање на адвокативни активности врз база на докази	<ul style="list-style-type: none"> • Влијание од адвокативна активност како што е на пример одржување на работилница со национални власти во државата. 	<ul style="list-style-type: none"> • Дали програмот ги опфаќа најважните прашања во заедницата? • Дали заедницата има простор да иницира прашања пред клучните носители на одлуки? 	<ul style="list-style-type: none"> • Кои прашања се иницираат пред волонтерите на дневна основа (и од кого)?

Справување со гласини поврзани со вирусот Зика во Панама

Клучна АОЗ активност во рамките на одговорот на вирусот Зика беше следење на гласините и дезинформации во заедниците поврзани со вирусот и неговото ширење. На пример, екипите на Црвениот крст на Панама откриле дека многу бременни жени се премногу исплашени да присуствуваат на важни состаноци пред породувањето поради страв дека вирусот Зика може да биде фатален, како ХИВ или СИДА. Луѓето се плашеле дека Зика, како и ХИВ, може да се пренесе преку секс. Откако Црвениот крст дозна за оваа гласина, ги информираше заедниците со вистинските информации споделувајќи ги преку посети од врата до врата, преку ТВ, радио и постери; со цел бремените жени да се чувствуваат безбедно и да присуствуваат на нивните витални прегледи пред породувањето.

Разлика помеѓу повратни информации, жалби и гласини

Повратни информации = информации, прашања па дури и комплименти споделени од заедницата со организацијата. Тие може да сигнализираат прашања кои не ги разбира заедницата или пак прашања за програмата. Повратните информации треба да се дискутираат од програмскиот персонал и заедницата треба да добие одговор на нивните забелешки и прашања.

Жалби = изразување на незадоволство или несогласување со нешто, и/или нечие однесување, за што е потребно да се преземе акција.

Гласини = приказна или извештај со несигурна или со метална вистина која што се шири во заедницата и треба да се адресира. Може да е поврзано со самиот програм (на пример: поврзано со критериум за селекција) или за болест или ризик кој што е предмет на интервенцијата на националното друштво (колелата се шири преку воздух). Гласините може брзо да се рашират и да имаат сериозни последици во однос на испораката на програмата и однесувањето на луѓето, па затоа е важно да им се обрне внимание и брзо да се решат.

Анализирање и користење на мониторинг, повратни информации и научени лекции

АОЗ треба да се интегрира во мониторинг извештајот на програмата преку:

- Регистрирање на влијанието на АОЗ активностите во рамките на програмските активности во насока на остварување на севкупните програмски цели.
- Документирање на прашања од интерес на заедницата доставени или обезбедени на формален или неформален начин.

- Документирање на отчетноста во однос на учеството на заедницата како и транспарентноста и корективните мерки или промени направени како резултат на добиените повратни информации.

Интегрирањето на наодите од формалниот и неформалниот мониторинг и повратните информации ќе му помогнат на тимот да идентификува трендови или прашања кои често се појавуваат или потреби во заедницата кои што треба да се адресираат преку адаптации на програмот или барање на поддршка од други организации. Доколку често се појавуваат прашања за одредени работи тоа може да значи дека заедницата не разбрала добро некоја работа или не ги разбрала обезбедените информации, или пак програмот не ги опфаќа најважните прашања во заедницата.

Покрај тоа, многу е важно повратните информации добиени од еден канал, да се користат за споделување информации преку сите канали. На пример, ако се постават многу прашања на одредена радио програма, важно е волонтерите на терен да бидат информирани и да постапат по тие прашања. Разгледувањето и постапувањето по информациите од спроведениот мониторинг и повратните информации е одговорност на целиот програмски тим и управата на националното друштво.

Значењето на обновување на информации врз основа на добиени повратни информации

Важен дел од навремениот одговор на ебола вирусот во Западна Африка беше користењето на информациите како алатка за помош. Националните друштва на Црвен крст, заедно со многу други агенции ги користеа комуникациите за пренесување на информации до ризични и погодени заедници кои не знаеја речиси ништо за причините, пренесувањето и ширењето на оваа нова заразна болест.

Иако, овие информации на почетокот внимателно беа слушани и прифаќани од членовите на заедниците кои сакаа да дознаат како да се заштитат, повторувањето на истите пораки набргу резултираше со тоа што луѓето престанаа да ги слушаат. Тоа значеше дека тие престанале да ги слушаат новите важни пораки во подоцнежниот период. Ова покажува колку е важен континуираниот дијалог со заедниците и потребата од постојано обновување на информациите согласно со моменталната состојба. На овој начин нашите вработени и волонтери ќе бидат подготвени да се справат со новите потреби и прашања кога за тоа ќе има потреба.

Чекор 5: Подготовка на излезна стратегија

Во идеални околности излезните стратегии треба да се планираат уште од првиот ден ако се знае кога програмот треба да заврши. Меѓутоа, во реалноста честопати не е јасно на почетокот на програмата колку таа ќе трае. Многу е

важно да се дискутира околу завршувањето на програмата или активностите на отворен и чесен начин со заедниците – многу порано пред завршувањето на имплементацијата на програмата. Доколку заедниците помогнат во планирањето или во планирањето на излезната стратегија или примо предавањето на активностите, има поголема шанса резултатите од програмата да бидат одржливи откако таа ќе заврши. Искреноста околу завршувањето на програмата покажува почит и ги штити добрите односи на националното друштво со заедницата. Иако луѓето можеби нема да бидат среќни кога ќе слушнат дека активностата ќе заврши, подобро е тоа да го знаат однапред за да можат да планираат одредени промени.

Добрата излезна стратегија ќе:

- Има период на консултации во кој што сите сегменти на заедницата ќе имаат можност да придонесат во одлуките во однос на тоа што треба да се случи откако ќе заврши програмата.
- Сите вработени и волонтери ќе бидат информирани и консултирани за плановите.
- Се обезбедува однапред најава за крај на програмата, со цел луѓето да имаат доволно време да се подготват или прилагодат. Колку подолго трае активностата или услугата, толку порано треба да се даде најава за завршување на истата.
- Ќе се воспостави систем за добивање и одговор на прашања и жалби.
- Ќе се споделуваат важни информации на јасен и чесен начин кој што ќе биде разбирлив за заедниците – пример: кога ќе заврши услугата, што ќе се случи следно, која е улогата на заедницата, и како да се оствари контакт со националното друштво.
- Ќе се постапи по појава на гласини и ќе се обезбедат точни информации.

Запирање на транспорт на вода со цистерни во Хаити

АОЗ одигра важна улога во обезбедување на поддршка на заедниците во објаснување на заедниците зошто се намалува бесплатната достава на вода со цистерни во Хаити од страна на Меѓународната Федерација во текот на 2011 година. Беа изработени постери за да се објасни зошто превозот со вода завршува и кои ќе бидат новите начини на обезбедување вода. Постерите беа закачени во заедниците каде се воведоа овие промените. СМС пораки и пораки на разглас беа споделувани со заедниците за време на процесот на транзиција за да се информираат луѓето како можат да пристапат до безбедна вода.

Активирана е и линија за повратни информации и жалби, за да се одговори на прашања на луѓето, а бројот за телефонската линија е споделен со населението преку СМС пораки и преку разглас. И покрај првичната загриженост дека ќе има многу интервенции од луѓето, само 36 лица се јавиле на телефон, за да се информираат за новите процедури, а некои кои само сакале да се заблагодарат за бесплатната достава на вода.

Програмска Фаза 4: Евалуација и учење

Евалуацијата е од суштинско значење за да се добие целосен увид за оствареното влијание, релевантност, ефикасност и ефективност на програмата или операцијата. Евалуациите обезбедуваат корисни сознанија што може да се направи подобро во следниот програм или операција, па затоа е важно тие да се споделат со колегите со цел сите да имаат корист од неа.

Како и кај мониторингот, интегрирањето на АОЗ во процесот на евалуација има 3 клучни аспекти. Како прво, евалуацијата треба да се обиде да даде одговор на следниве 2 прашања:

- **Дали АОЗ активностите биле функционални?** АОЗ активностите, како што се мобилните кина, системите за повратни информации или радио емисиите, се евалуираат заедно со другите програмски активности за да се направи процена како тие придонеле за остварување на програмските цели и влијанието кое го имале врз заедницата. Евалуацијата треба да даде одговор кое било значењето на АОЗ во рамките на програмата.
- **Дали програмот бил спроведен на отчетен начин во заедниците?** Отчетноста пред заедниците претставува дел од евалуацијата за да се направи проценка дали луѓето биле информирани, дали комуникациите функционирале и дали луѓето имале можност да земат учество во програмата. На овој начин се докажува дека националното друштво испорачало услуги на отчетен начин во заедниците што претставува додадена вредност на самата операција.

И второ:

- **Евалуацијата треба да се спроведе на партиципативен и транспарентен начин** со цел да се доловат мислењата и ставовите на заедницата и потоа евалуацијата треба да се сподели со заедниците кои учествувале во имплементацијата на програмата. На овој начин ќе се подобри квалитетот на евалуацијата и ќе се осигурат добри односи со заедницата, што ќе овозможи понатаму полесно да се соработува во некоја следна програма.

Чекор 1: Одлука што ќе се евалуира

Евалуацијата е можност да се дискутира со заедницата за нивно мислење околу бенефитот од програмата или операцијата и дали тие ги исполниле нивните потреби, дали биле релевантни и ефективни, и дали биле спроведени на начин кој ги исполнил нивните очекувања. На овој начин се мери квалитетот на програмата или операцијата. Меѓународната Федерација на Црвен крст и Црвена полумесечина препорачува 8 клучни евалуациски критериуми кои треба да бидат вклучени во евалуацијата.

Евалуацијата исто така претставува можност да се извлечат поуки кои ќе ни помогнат да ги подобриме идните програми, па затоа е важно евалуацијата исто

така да долови аспекти на програмата кои не функционираше добро. Ниту една програма не е перфектна, па затоа е важно да бидеме чесни и да признаеме доколку постоеле одредени проблеми или прашања кои не функционираше најдобро и тие да се документираат како научени лекции. Во табелата подолу се претставени типовите на информации кои би требало да ги соберете за време на евалуацијата:

Програмска потреба	Влијание на АОЗ активности	Програмска отчетност
Подобрување на учеството на заедницата и обезбедување повратни информации	<ul style="list-style-type: none"> • Дали луѓето се чувствувале удобно да го користат системот за повратни информации? Ако не, зошто не? Дали некој бил исклучен од процесот? • Дали биле следени повратните информации и дали се постапувало по нив? • Дали системот за повратни информации бил корисен за програмата? 	<ul style="list-style-type: none"> • Дали членовите на заедницата подеднакво биле задоволни со добиената помош? • Дали луѓето биле задоволни од начинот на кој што била испорачана програмата? • Дали сите групи редовно добивале информации за спроведување на програмата? • Дали луѓето сметаат дека биле вклучени во носењето на одлуки и дали имале можности да учествуваат во тој процес (мажи, жени, деца, малцинства и ранливи групи?)
Обезбедување информации како средство за помош	<ul style="list-style-type: none"> • Дали луѓето добивале и ги разбирале информациите кои биле споделувани? • Дали луѓето постапувале по добиените информации? • На кој начин обезбедувањето на информации како помош придонело за успешност на програмата? 	<ul style="list-style-type: none"> • Дали се искористени најдобрите канали за комуникација со заедницата? • Кои информации не се споделени а им биле потребни на луѓето? • Дали програмата не успеала да стигне до одредени групи во заедницата или пак некои групи биле исклучени од процесот?
Комуникации за промена во однесување и социјални промени	<ul style="list-style-type: none"> • Кое е влијанието на АОЗ активностите за промена во однесување и социјални промени (пример: мобилно кино, 	<ul style="list-style-type: none"> • Дали заедницата била задоволна од активностите за промена во однесување и социјални промени? • Дали овие активности ги

	<p>радио емисија, и др.) во однос на севкупното однесување на луѓето?</p> <ul style="list-style-type: none"> • На кој начин ова придонело за остварување на програмските цели? • Дали АОЗ активностите биле добро координирани со другите програмски активности? 	<p>опфатиле вистинските ризици и пречки?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дали заедницата однапред била консултирана за спроведувањето на активности за промена во однесување и социјални промени и целите на овие активности? • Дали заедницата била вклучена во испораката на активности?
<p>Планирање на адвокативни активности врз база на докази</p>	<ul style="list-style-type: none"> • На кој начин адвокативните активности врз база на докази биле од корист за реализација на програмските цели? • Кој е крајниот резултат во однос на заедницата? 	<ul style="list-style-type: none"> • Дали заедницата учествувала во активностите за застапување на заедницата? • Дали имало други можни начини за вклучување на заедницата? • Каков е ставот на заедницата во однос на активностите? Дали тие ги опфатиле вистинските предизвици?

Чекор 2: Како да се вклучи заедницата во евалуацијата

Во идеални околности, заедниците треба да се вклучат во секоја фаза од процесот на евалуација со тоа што ќе им се даде можност да учествуваат во дизајнирање, собирање на податоци, валидирање на податоци и анализа, и споделување на резултатите. Ако ова не е можно, заедницата барем треба да биде консултирана во однос на влијанието на програмата и резултатите од евалуацијата треба да се верификуваат и споделат со заедницата.

Во продолжение ви претставуваме некои предлози на кој начин може да се вклучат заедниците во процесот на евалуација:

- Побарајте предлози од заедницата за можни начини како да се евалуира влијанието на програмата. Ова може да се направи на работна средба во заедницата или дискусија во фокус група.
- Може да се оформи советодавна група за спроведување на евалуација во која ќе се вклучат лидери или претставници на заедницата.
- Во евалуациската методологија треба да се вклучи и собирање повратни информации од заедницата како еден од најважните извори на

информации во евалуацијата. Исто така, размислете кои членови на заедницата биле најмногу погодени или имале бенефит од програмата.

- Осигурете вклученост на различни претставници на заедницата, како што се мажи, жени, момчиња и девојки и ранливи групи, како на пример хендикепирани лица или стари лица.
- Користете прашалници за задоволство на корисници, но овозможете им на луѓето да дадат и повеќе информации отколку оние кои што ги барате со прашалниците во анкетите.
- Евалуациите мора да се спроведат на етички и законски начин, и притоа да се има во предвид добросостојбата на членовите на заедницата кои што се вклучени и опфатени со евалуацијата.
- Погрижете се да вклучите лидери или претставници на заедницата во вашиот тим за евалуација (единствено ако е соодветно на контекстот и без влијание на резултатите). Соработувајте со локални организации или институции кои ќе ви овозможат поддршка за спроведување на надворешна независна евалуација.

Верификување и споделување на резултати

Споделување на резултатите од евалуацијата со заедницата за да се валидираат наодите, претставува важен дел од процесот на евалуација. Ако заедницата одвоила време да одговара на прашања, тогаш и вие треба да ги споделите резултатите со заедницата. Ова може да се направи на различни начини, како на пример со претставување на резултатите на состанок во заедницата, или пак истакнување постери на огласни табли или преку одржување на работилници за споделување на резултатите.

Чекор 3: Споделување на наоди од евалуација со колегите и учење од нив

Отчетната работа во заедниците исто така значи дека треба да се извечат научени лекции од резултатите од евалуациите. На овој начин се споделуваат знаења со колегите во националното друштво со цел идните програми да не повторат исти грешки – потенцијално во истата заедница!

Најдобро е да се споделат евалуациите во целото движење за да може и други национални друштва да имаат корист од резултатите. Евалуациите може да ги споделите на: www.ifrc.org/en/publications-and-reports/evaluations/.

Активности за помош на настраданите од земјотресот во Непал

“Најдобро ќе беше доколку имаше најава на радио или телевизија со цел сите да бидат информирани за помошта и на тој начин информациите ќе им бидат достапни на сите” учесник во дискусија на фокус група.

Заедниците во Непал сеуште ги чувствуваат ефектите од силниот земјотрес кој ја погоди земјата во Април и Мај во 2015 година предизвикувајќи катастрофални штети во главниот град Катманду, и околните села. Доаѓањето на зимата донесе нови предизвици затоа што голем дел од населението живееше во засолништа

и му беше потребна поддршка да ги преживее ладните зимски месеци (од Октомври до Март).

Црвениот крст на Непал, со поддршка на партнери од Движењето, иницираше програма за дистрибуција на финансиска помош за да може населението да се справи со суровата зима. Со помошта требаше да се опфатат потреби на 53.000 семејства во 16 региони. Навремената комуникација со заедниците беше повеќе од потребна, а тоа беше познато и од претходните евалуации при поделбата на материјална помош и финансиски средства. Наодите од претходните евалуации укажуваа дека само 25% од населението добиле навремени информации за дистрибуциите на помош пред тие да се случат.

Информирање на заедниците

Црвениот крст на Непал и тимовите за АОЗ на Меѓународната Федерација, споделија важни информации со заедниците во однос на локацијата, времето и критериумите за добивање и дистрибуција на помош, преку радио, во училиштата, на состаноци во заедниците и преку посета на домаќинствата.

Исто така функционираше и дежурна линија 24 часа на ден во текот на целата недела на која што волонтер на Црвениот крст одговараше на повиците на луѓето и даваше информации за дистрибуциите. За време на дистрибуциите, АОЗ тимови беа присутни на дистрибутивните места каде што ги контактираа примателите на помош, нотираа информации, и даваа одговор на заинтересираните граѓани. Во некои области, волонтерите исто така преку специјални емисии на телевизија споделуваа пораки за дистрибуцијата на помош. Наодите од евалуацијата по завршената дистрибуција покажаа дека е остварено значително подобрување во однос на ангажирањето на заедницата. Резултатите покажале дека 99% од контактираните лица искажале дека добиле информации за дистрибуцијата на финансиски средства пред таа да се случи. А 92% од анкетираниите кажале дека добиле доволно информации за севкупниот процес.

Покрај тоа, евалуациските извештаи покажуваат дека многу луѓе добиле информации за дистрибуцијата преку социјалните мрежи: 48% од луѓето рекле дека слушнале за дистрибуцијата на парични средства од други луѓе во заедницата, 34% од лидери на заедницата, 28% слушнале информации на состаноци организирани од Црвениот крст, 24% од луѓето биле информирани од своите соседи и 22% биле информирани при посети на своите соседи. Личните контакти честопати се начинот на кој што се известуваат заедниците, па затоа АОЗ тимот го користел ова средство како алатка за споделување информации со цел да се обезбеди максимално споделување на информациите за поделба на парични средства.

Наодите од дискусиите во фокус групи, покажуваат дека луѓето сакаат да добиваат информации преку радио, ТВ и весници. Научените знаења ќе се користат при идни интервенции, што наложува користење на посеопфатни и различни медиумски канали.

Ангажирање и отчетност во заедница при итни состојби кои брзо се случуваат

Во овој дел е претставен начинот на интегрирање на АОЗ во итни операции кои брзо се случуваат. Меѓутоа, важно е да се истакне дека сите информации во овој прирачник може да се применат и на итни операции, па затоа ви препорачуваме да го прочитате целиот прирачник за подетални информации пред да ја започнете вашата операција.

АОЗ е од суштинско значење при операциите за обезбедување на одговор на итни состојби заради тоа што:

- Може да се спасат животи преку навремено, функционално и корисно споделување на информации кои на луѓето во тој момент им се најпотребни.
- Може да се помогне да се вклучи погоденото население во процесот на планирање и одговор, а тоа самото по себе ќе значи дека ќе бидат задоволени вистинските потреби на луѓето и ќе се постигне подобро влијание во заедниците.
- На овој начин се гради доверба со погодените заедници, што овозможува по успешна испорака на нашата помош, и се поставува добра основа за имплементација на одржливи програми за опоравување.

Кој е одговорен?

Иако интегрирањето на АОЗ во програмите и операциите е должност на сите, веднаш по случувањето на итната состојба, најдобро е да се назначи одредено лице кое ќе биде одговорно за оваа работа. Ова лице, тесно ќе соработува со раководителот одговорен за дејствување и одговор при катастрофи со цел активностите да бидат интегрирани во севкупната операција. Доколку постои посебна потреба, стручно лице за АОЗ може да биде донесено од друга земја, регион или Женева кое ќе обезбеди поддршка за одговорното лице во националното друштво.

Одговорното лице за АОЗ треба да ги осигури следниве работи:

- Сите прашања и потреби поврзани со обезбедување на информации и пристап до комуникации да бидат интегрирани во проценката на потреби. На овој начин ќе се добијат информации за погоденоста на локалните медиуми и телекомуникациска инфраструктура и влијанието на вонредната состојба врз можностите за пристап до информации и комуникации на погоденото население.
- Се обезбедуваат информации како средства за помош на заедниците, вклучително и информации за националното друштво и Движењето, нашите планови и се информираат луѓето за достапната помош и начинот

на дистрибуција. Покрај тоа, исто така се информираат и локалните власти и други чинители во заедницата.

- Постојано се вршат консултации со погодените заедници во текот на сите фази од одговорот и програмскиот циклус.
- Се воспоставува ефективен систем за повраток на информации и поднесување жалби со цел националното друштво да се справи успешно со појава на гласини и дезинформации, и да им се овозможи на членовите на заедницата да иницираат прашања, предлози, жалби и критики (како и можност за испраќање пораки со благодарност), со цел националното друштво да може постојано да известува за остварениот прогрес и текот на операцијата. Постојано треба да се адаптира и усогласува операцијата врз основ на добиените повратни информации, и да им се појаснува на сите чинители за одредени направени промени и/или зошто не било можно да се направи одредена промена.

Чекор 1: АОЗ при спроведување на процена при итни состојби

Фазата на процена е од суштинско значење затоа што таа го предодредува текот на севкупниот одговор на итната состојба, вклучително и на кого му се доделува помош, каква помош се дели, каде се дели, зошто се дели и како се дели. Ако овие одлуки се засноваат на погрешни или неточни претпоставки, тоа ќе влијае на резултатите и на довербата во севкупната операција и може да резултира со губење на драгоценото време додека не се поправат грешките.

Покрај тоа, уште во оваа фаза треба да се обезбедуваат информации како средства за помош, со цел да му се помогне на населението да се справи со непосредните ризици со кои што се соочува – пример: обезбедување информации кои болници се отворени или како да се снабдат со безбедна вода за пиење.

Исто така, важно е да се обрне внимание на прашања како што се подеднаква родова застапеност и опфаќање на разновидни категории на луѓе во целокупниот тек на операцијата.

Интегрирањето на АОЗ во фазата на процена при итна состојба има 2 главни цели:

- 1. Да се идентификуваат главните информациски потреби на населението и најдобрите комуникациски канали за да се добијат потребните информации.** При епидемии, исто така е важно да се разберат главните ризици и потешкотии со кои се соочува населението за успешно справување со предизвиците. Овие информации ќе му помогнат на населението успешно да се справи со итната состојба.
- 2. Проценката треба да се спроведе на отчетен начин.** Ова значи дека треба да им се обезбеди на членовите на заедницата, соодветна можност да ги искажат своите потреби, да бидат третираны на пристоеен начин и да им се обезбедат јасни и транспарентни информации за процесот на

процена и следните чекори. На овој начин, операцијата ќе ги задоволи потребите и ќе ја добие довербата на погодените заедници.

Ви претставуваме неколку начини кои можат да ви заштедат време во текот на фазата на спроведување на процена:

- **Следете ги локалните медиуми, граѓански организации и други влијателни онлајн медиуми, како и релевантните локални владини агенции.** Локалните телевизиски станици, радио и социјални медиуми може да обезбедат брз преглед на состојбата, особено во области каде немате непосреден физички пристап.
- **Проверете ги најпрво постоечките информации (секундарни податоци).** Ова се податоци од претходни процени собрани од други агенции по случувањето на катастрофата, или пак податоци од претходни ваши проценки. На овој начин може да заштедите време и ресурси во спроведувањето на проценката. Меѓутоа, запомнете дека секоја катастрофа се случува во посебен контекст, па не може целосно да се потпрете на податоци од претходни проценки затоа што можеби тие не одговараат на реалната состојба.
- **Соработувајте, соработувајте, соработувајте.** Работете заедно со други сектори и организации и вклучете ги овие податоци во вашата проценка. Не ви е потребна посебна проценка за АОЗ. Погледнете ги податоците кои ги имате од вашите колеги и видете кои информации можете да ги искористите. Видете дали има одредени прашања поврзани со информирањето и пристапот до комуникации кои може да ги искористите за ваши потреби.
- **Разгледајте ја законската рамка.** Пред и по случувањето на катастрофата, навратете се на законите и политиките кои се однесуваат на менаџирање на катастрофи, како и други релевантни закони и политики, со цел да ја усогласите вашата работа со одговорностите на други институции. На овој начин, може да вклучите и други чинители во вашата операција, особено на планот на споделување на информации кои може да значат спасен живот. Ова посебно се однесува на воспоставување на соработка со мобилните оператори во земјата, со цел да се обезбедат СМС комуникации со населението.
- **Соработка со други чинители.** Видете дали може да спроведете заедничка процена со други агенции за да заштедите време и ресурси и да избегнете непотребно изложување на погоденото население на премногу проценки и барање на информации. Можностите и ограничувањата за соработка при вооружени судири се различни затоа што во такви случаи понекогаш може да се загрози вашата неутралност во очите на една или повеќе страни во судирот.
- **Неформалните проценки исто така се корисни.** Неформалните фокус групи, информативни интервјуа или едноставни набљудувања, може да обезбедат многу важни информации кои може да се промашат при спроведување на формални анкети. На овој начин исто така се поттикнува и неформална поотворена дискусија со погодените заедници за нивните потреби.

Соработка со други агенции

По тајфунот Хаијан на Филипините, повеќе агенции работела на спроведување на заедничка брза проценка на заедниците со цел да се види какви се информативните потреби и кои комуникациски канали се на располагање. Оваа проценка брзо се реализираше бидејќи одредени агенции веќе имаа подготвени формати на анкети во рамки на активности за ангажирање на заедниците спроведени во 2015 година.

На овој начин, агенциите ги добија потребните информации на брз начин и не мораа да ги контактираат заедниците за да ги добијат потребните одговори. Ова овозможи сите заинтересирани агенции да имаат пристап до информациите.

Чекор 2: Информации како средство за помош

АОЗ активностите треба да се интегрираат во севкупниот план за одговор на катастрофата и да имаат свој буџет. Ова е посебно важно затоа што информациите кои значат спасување на живот на погоденото население преку локално достапните канали за комуникација се од врвна важност по случувањето на одредена ненадејна итна состојба. Овие информации може да бидат единственото нешто што луѓето ќе го добијат од вас, особено оние луѓе кои што се наоѓаат во области погодени од воени судири.

Примери за ова се:

- Информации кои им се потребни на луѓето да се заштитат од закана, како што се авионски бомбардирања, информации за ризици од мински полиња, предупредувања за невреме или информации за спречување на ширење на епидемија.
- Упатство како да се ублажат ефектите од одредена кризна состојба, како на пример обезбедување на совети до луѓето да не пијат вода од извори погодени од поплави.
- Информации како да се обезбеди пристап до помош и услуги, како на пример поврзување на раздвоени семејства, информации за достапни болници, или информации каде и кога има дистрибуции на хуманитарна помош.
- Информации за права на луѓето и безбедни засолништа и заштита на здравјето на луѓето. Овие информации вообичаено се достапни во рамки на националното законодавство.

Информации како средство за војување

Конфликтните ситуации претставуваат посебен предизвик кој е поразличен од природните катастрофи, како резултат на нарушена безбедност и ограничен физички пристап до заедниците, нарушена енергетска и телекомуникациска инфраструктура, ограничен пристап на заедниците до комуникациски технологии, и што е исто така многу важно прашањето на заштита на податоци.

Гласините, дезинформациите и пропагандата се секогаш присутни во конфликтни ситуации. Во дигиталниот свет, ова се случува уште побрзо, на локално и глобално ниво, и може да биде насочено кон одредена цел, што ја отежнува можноста на луѓето да го препознаат вистинското лице на пропагандата.

Секогаш, но особено во контекст на вооружени судири, многу е важно да се разбере информативното опкружување во локалната средина, кој ги поседува локалните медиуми и мобилни мрежи и кој ги користи овие канали.

Разбирањето на локалното информативно опкружување подразбира и разбирање што сакаат да знаат луѓето, кои комуникациски канали во моментот ги користат и им веруваат, како ги користат и на кој начин се споделуваат информации. Исто така треба да се знаат постојните локални медиуми и телекомуникациска инфраструктура и начинот на кој што функционираат и кој ги поседува.

Националното друштво, владата, агенциите на Обединетите Нации, како што се УНХЦР, УНИЦЕФ или СЗО, или локални и меѓународни невладини организации, можеби веќе имаат воспоставен систем на пораки и материјали кои што одговараат на информативните потреби за вашата операција. Добро е да се провери дали постојат вакви материјали и информации пред да започнете со подготовка на ваши пораки, односно дисеминирање на информации до погоденото население. Контрадикторните информации или премногу информации на иста тема од многу извори, може да предизвикаат конфузија и да ја зголемат фрустрацијата во заедниците.

Ова не значи дека постои потреба за споделување информации со заедниците, за работата на вашето национално друштво и услугите кои што ги обезбедувате, вклучително и податоци на кој начин луѓето можат да ве контактираат, да ви обезбедуваат информации или да поставуваат прашања.

Упатство за подготовка на ефективни пораки при итни состојби

Информациите кои што се споделуваат по одредена итна состојба треба:

- **Да бидат едноставни:** не користете премногу текст или премногу слики.

- **Да пренесат порака за заканата:** да бидат јасни за опасноста или ризикот доколку луѓето не го следат вашиот совет, пример: *доколку пиете поплавена вода може да се разболите.*
- **Дајте предлог како да постапат луѓето:** предложете практични работи, пример: *мијте ги рацете или вакцинирајте се.* Меѓутоа, внимавајте вашите информации да не ги натераат луѓето да преземат нешто што е спротивно на нивната култура или религија.
- **Бидете достапни:** комуницирајте на јазикот кој што го зборуваат луѓето и споделете ги информациите преку каналите кои што ги користат и внимавајте на нивната писменост.
- **Опфатете колку што е можно повеќе луѓе.**
- **Не предизвикувајте штета и не создавајте паника.** Важно е да разберете со какви опасности се соочуваат луѓето, особено при чувствителни ситуации како што се вооружени судири. Затоа е важно вашите пораки да не предизвикаат штета, односно да не ги советуваат луѓето да прават нешто што може да биде за нив опасно и да ја наруши нивната безбедност.
- **Обидете се да ги координирате вашите активности со другите, ако ги има и ако е можно.**

Користете ги социјалните медиуми при вонредни состојби

Црвениот крст на Еквадор и Црвениот крст на Непал заклучија дека социјалните медиуми како што се Фејсбук и Твитер биле важни комуникациски канали по катастрофалните земјотреси кои ги погодија нивните земји.

Во Еквадор, Црвениот крст користеше Фејсбук и Твитер за поврзување на луѓето со нивната апликација за прва помош и обезбедување прашања за клучни работи и ги користеше овие медиуми за воспоставување семејни врски. Социјалните медиуми исто така се користеа како средство за онлајн донации на итниот апел.

Во Непал, Црвениот крст на својата Фејсбук страна имаше илјадници барања за помош веднаш по земјотресот. Националното друштво во соработка со Британскиот Црвен крст и волонтери од Америка, одговараше на илјадници пораки постирани на оваа страна. Фејсбук страната се користеше за обезбедување на информации за спасување животи и одредени промени во однесувањето, како што се информации за здравјето и хигиената и избегнување на движење покрај оштетени згради.

Страната исто така се користеше да им се обезбедат одговори на луѓето на прашања од интерес и се споделуваа информации за активности и услуги на националното друштво, воспоставување семејни врски и др. Информациите беа постирани на Непалски и Англиски јазик, а се користеа и различни фотографии да се привлече вниманието на луѓето.

Фејсбук страната се користеше и за прибирање на парични средства, а бројот на посети се искачи од 7.000 на 733.000. Иако беше тешко да се одговори на сите

поединечни барања за помош, овие активности помогнаа да се стигне до илјадници луѓе, особено во однос на обезбедување на важни информации. Луѓето имаа чувство дека некој се грижи за нив, дека нивниот глас е слушнат и дека луѓето знаат за нивните потреби и мислења.

Двата примери покажуваат колку важен може да биде социјалниот медиум по случувањето на итна состојба – и можниот предизвик да се одговори на огромен број на постови. Заради тоа, националните друштва однапред треба да бидат спремни како би постапиле и на кој начин би ги менаџирале социјалните медиуми во случај на итна состојба, доколку за тоа има потреба.

Чекор 3: Учество и повратни информации

Иако можеби изгледа дека треба да се одвои многу време да се вклучат погодените заедници во процесот на процена и планирање на одговор на итната состојба, многу е важно да се обезбеди активностите да ги задоволат реалните потреби и да бидат релевантни и прифатени од заедницата. Подоле се претставени примери на некои брзи, едноставни пристапи кои може да се инкорпорираат во одговорот за да се подобри учеството и повратните информации:

- Вклучете одреден број на претставници на заедницата – жени, мажи, деца, адолесценти и претставници на малцински групи – во процесот на процена, планирање и обезбедување на активности. Тука се подразбира споделување на јасни и лесно разбирливи информации за движењето, принципите и активностите кои ќе ги спроведе националното друштво.
- Овозможете можности за отворена дискусија со погодените заедници. Тоа подразбира комуницирање на критериумот за избор на корисници на јасен и чесен начин со цел луѓето да бидат запознати кој може да добие хуманитарна помош или одредена услуга.
- Проверете ги плановите со погодените заедници пред имплементацијата на вашите активности и услуги. Ова може да го направите неформално на состанок во заедницата или во разговор со лидери или претставници на заедницата, иако треба да бидете свесни дека не сите лидери и претставници на правичен начин може да ги пренесат реалните потреби на заедницата.
- Утврдете во соработка со заедницата релевантен формален систем за обезбедување повратни информации и жалби – внимавајте на полот, возраста и други аспекти на диверзитет во заедницата – воспоставете колку што е можно побргу, ефективен систем за менаџирање на информации. Пазете на заштитата на податоци, приватноста и одобрување од луѓето по одредени прашања.
- Направете обука за сите волонтери во однос на поседување на основни комуникациски вештини и постапување со жалби.
- Редовно вршете мониторинг на оствареното влијание од АОЗ и имплементацијата на севкупните активности, и користете ги информациите за адаптирање кон состојбите во соработка со заедницата.

Механизмот за повратни информации на Канадскиот Црвен крст помогна значително по случувањето на шумските пожари

Во мај 2016 година, Канадскиот Црвен крст пилотираше механизам за повратни информации како дел од итните операции за одговор на шумски пожари во Алберта. Името на механизмот за повратни информации беше *Забелешки и Прашања од интерес*.

Механизмот беше воспоставен во рамки на оперативниот центар за менаџирање на катастрофи, со оспособени вработени и волонтери за собирање повратни информации и жалби преку различни канали. Механизмот се користеше за утврдување на итни потреби за оперативниот тим. Механизмот се покажа како многу важен при идентификацијата на ранливо население кое било испуштено во списоците за помош со парични средства, односно лицата евакуирани од нивните домови кои добиле парични средства за сместување, храна и други потреби.

Беа вршени кеш трансфери на сметките на луѓето, па со помош на овој механизам, националното друштво помогна во детектирање и обезбедување на поддршка на луѓето кои не ги добиле потребните кодови за финансиска помош преку е-маил, или поддршка за стари лица, бездомници и хендикепирани кои имале проблем да се најдат на листите за добивање на кеш трансфер поддршка. Голем број на претставници од заедниците изразија посебна благодарност на оперативниот тим кој работеше со овој механизам. Само на првиот ден беа примени 46 пораки со благодарност.

Чекор 4: Соработка со други агенции

При секоја вонредна состојба, заедниците пред се се обидуваат да разберат што се случува околу нив и ќе бараат и примаат информации од голем број на извори како што се на пример социјалните медиуми, локални и меѓународни медиуми, невладини организации, владата и агенции на обединетите нации. Ако овие информации се контрадикторни, тоа може да предизвика конфузија, да биде опасно и да се зголеми чувството на изолација во заедницата. Затоа, при вонредна состојба бидете свесни кои информации се споделуваат и најдете начин како да соработувате со другите, ако и кога е тоа возможно. Како што беше претходно напоменато во овој прирачник, треба да се има посебен пристап при природни катастрофи и при вооружени судири.

- **Видете дали постои одредена АОЗ работна група, и ако постои земете учество во неа.** При поголеми вонредни состојби, честопати постои работна група за ангажирање во заедница која вообичаено ја водат УНХЦР или УНОЦХА. На овие состаноци агенциите дискутираат, споделуваат и соработуваат во однос на АОЗ активности и пристапи. Посебно важно прашање се информациите и комуникациите,

споделувањето пораки и проценка на капацитетите на локалните медиуми и телекомуникациска инфраструктура.

Институционализирање на АОЗ

Интегрирањето на АОЗ во сите програми и активности на националното друштво во рамките на севкупниот програмски циклус наложува организациска и оперативна заложба и адекватни ресурси. Во многу случаи вашите вработени и волонтери веќе се ангажирани во заедниците, и партиципативната работа е дел од нивната секојдневна работа. Ангажирањето и отчетноста кон локалните заедници е суштината на работата на Движењето и дел од нашиот оперативен модел. Сепак, тоа не е доволно во новото општествено опкружување, па затоа е потребно систематски да ги интегрираме нашите АОЗ пристапи во работата и подобро да комуницираме, следиме, да го адаптираме и подобруваме квалитетот на нашиот пристап врз база на потребите, предлозите и грижите на луѓето. Затоа, АОЗ треба да претставува наш функционален приоритет со цел успешно да комуницираме со нашите корисници. Затоа е потребно подобро планирање и интегрирање на АОЗ на оперативно ниво со цел да бидеме поодговорни и поуспешни во нашата работа. Оваа комуникациска алатка треба да претставува основен материјал во програмите на националното друштво, особено на општинско ниво со цел да обезбедиме јасни комуникации со заедниците во однос на тоа кои сме ние, што работиме и на кој начин може да бидеме контактирани. Покрај оваа комуникациска алатка треба да обезбедиме и банери за нашите активности на кои што ќе ги има контакт податоците (телефони, адреси на социјални мрежи и други контакт податоци). Исто така, треба да подготвиме и кратки пораки за да ја презентираме нашата работа пред различни целни категории. На нашите социјални медиуми треба да имаме факти и податоци поврзани со работата на нашите програми и операции. Податоците треба да бидат редовно обновувани. На редовна основа треба да се подготвуваат и флаери и постери за презентирање на програмите на националното друштво.