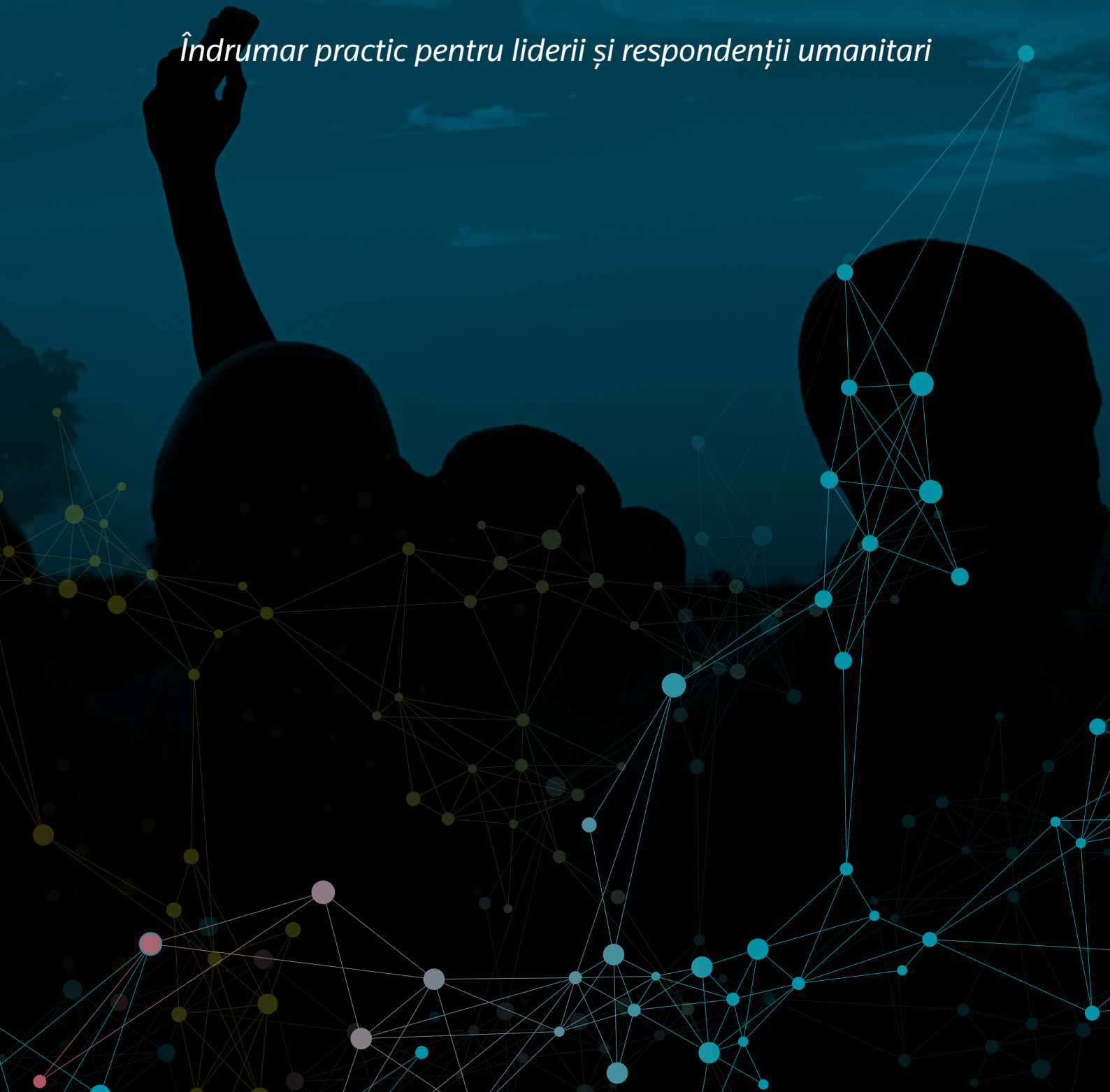


Comunicarea și implicarea comunității: o abordare colectivă

Îndrumar practic pentru liderii și respondenții umanitari



Despre rețeaua CDAC

[Rețeaua CDAC](#) este o platformă în creștere cu peste 30 de organizații umanitare, de dezvoltare media, inovare socială, tehnologie și telecomunicații, dedicată salvării de vieți și eficientizării ajutorului prin comunicare, schimb de informații și implicare a comunității.

MULȚUMIRI

Elaborarea acestui ghid a fost posibilă prin contribuțiile generoase ale mai multor persoane care și-au împărtășit experiența și timpul, pentru care Rețeaua CDAC este recunoscătoare. Mulțumiri speciale lui Maxine Clayton, care a scris versiunea inițială a acestui document, și lui Meg Sattler, care a editat diverse iterații, Grupului de coordonare care a ghidat și a însoțit acest proces și numeroaselor persoane care au contribuit, au revizuit și au acceptat să fie intervievate pentru acest ghid.

Grupul de conducere

Amy Rhoades (IOM); Charles Antoine Hofmann (UNICEF); Jacqueline Dalton (BBC Media Action); Laura Walker McDonald; Philippa Hill și Richard Cobb (Save the Children); Sara Speicher (WACC); Sarah Mace; Walter Mawere (SAADO)

Colaboratori, recenzenti și intervievați

Abdullah Al Razwan; Abdurahman Sharif (Consortiul ONG Somalia); Angela Brayton (CARE International); Atem Sijin; Brigitte Mukengeshay (DG ECHO); Bronwyn Russel (UNRCO); Carla Benham (World Vision); Caroline Austin (IFRC); Charlotte Lancaster (UNOPS); Elissa Webster (CARE International); Eva Erlach (Ground Truth Solutions); Eva Niederberger (Oxfam); Franklin Moliba Sese (Registrul de comunicare umanitară); Gil Francis Arevalo, OCHA; Helen Barrett (Communicability Global); Henry Glorieux (Oficiul Coordonatorului Rezident al ONU, Bangladesh); John Warnes (UNHCR); Julia Lewis; Julie Marshall (Universitatea Metropolitană din Manchester, Marea Britanie); Kai Hopkins (Ground Truth Solutions); Maxine Clayton; Meg Sattler (OCHA); Mia Marzotto (Translatorii fără frontiere); Mohammed Alshamaa (Save the Children Yemen); Nicola Iris Padamada (Save the Children Marea Britanie); Nicolas Seris (Comitetul Internațional de Salvare); Nils Carstensen (DanChurchAid); Phyza Jameel (ETC/WFP); Richard Lacey (BBC Media Action); Rita Maingi (OCHA); Robert Powell; Sabina Carlson Robillard; Sarah Routley; Sharon Reader (IFRC); Simone Elyse Carter; Stewart

Davies (OCHA); Tanya Axisa (Echipa operativă a IASC privind RPA și PEAS;

Ujjwal Amatya (REED Nepal)

Elaborarea ghidului a fost susținută de **Secretariatul Rețelei CDAC**: Angela Rouse (scriitor), Hannah Murphy, Marian Casey-Maslen și Murray Garrard.

Acest document a fost posibil prin finanțarea generoasă de la UK Aid, WACC și Save the Children și Save the Children Norvegia.

FEEDBACK-UL DVS.

Modalitățile colective de lucru sunt noi pentru sectorul umanitar. Acest ghid este în prezent în curs de testare. Așteptăm feedback-ul dvs. dacă trebuie actualizată oricare dintre cele mai bune practici prezentate în acest ghid.

DREPTURI DE AUTOR

Rețeaua CDAC (2019)



Această lucrare este licențiată în baza unei licențe internaționale Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0. Aceasta înseamnă că o puteți adapta și partaja, dar nu aveți voie să o utilizați în scopuri comerciale. Ar trebui să utilizați citarea sugerată de mai jos pentru a face referire la acest ghid ca material sursă dacă utilizați, adaptați și distribuiți ghidul.

CITAREA SUGERATĂ

Comunicarea și implicarea comunității: o abordare colectivă. Îndrumar practic pentru liderii și respondenții umanitari. Rețeaua CDAC (2019)

CUPRINS

SECȚIUNEA I – COMUNICAREA ESTE UN AJUTOR	5
De ce avem nevoie de acest ghid?	5
Despre acest ghid.....	6
SECȚIUNEA A DOUA – O ABORDARE COLECTIVĂ A COMUNICĂRII ȘI A IMPLICĂRII COMUNITĂȚII.....	9
Ce este comunicarea și implicarea comunității?.....	9
Abordarea colectivă: platforme, servicii și instrumente	12
Acțiuni și servicii minime pentru comunicare și implicare a comunității	15
Studii de caz: platforma națională din Filipine, o platformă subnațională în Bangladesh și un serviciu comun în Nepal.....	17
SECȚIUNEA A TREIA – IMPLEMENTAREA ACȚIUNILOR ȘI SERVICIILOR MINIME PENTRU COMUNICARE ȘI IMPLICARE A COMUNITĂȚII	23
1. Relieful comunicării și înțelegerea nevoilor de informare și a preferințelor de comunicare....	23
2. Răspuns strategic, planificarea acțiunilor și finanțare.....	29
Model de buget.....	32
3. Resurse umane, experiență și instruire	33
4. Dialog: mecanisme colective de obținere a feedback-ului.....	37
> Căi de trimitere: cum feedback-ul din partea comunităților este utilizat pentru luarea măsurilor	44
> Primirea și abordarea plângerilor	45
> Protecția împotriva exploatării și abuzului sexual.....	45
5. O abordare colectivă a schimbului de informații pentru comunități	48
> Elaborarea conținutului informațional.....	50
> Lucrul cu diferite limbi, dialecte, cultură și obiceiuri	55
6. Lucrul cu mass-media	59
7. Oportunități pentru persoanele afectate de dezastre de a juca un rol activ în luarea deciziilor și conducere.....	63
8. Menținerea oamenilor conectați	66

9. Monitorizarea și evaluarea comunicării și implicării comunității.....	68
SECȚIUNEA A PATRA – STABILIREA UNEI PLATFORME NAȚIONALE DE COMUNICARE ȘI IMPLICARE A COMUNITĂȚII.....	75
Stabilirea unei platforme naționale.....	75
Apelare la suport global.....	79
SECȚIUNEA A CINCEA – CONDUCERE, PROMOVARE ȘI SUSȚINERE PENTRU COMUNICAREA ȘI IMPLICAREA COMUNITĂȚII.....	83
Conducere colectivă.....	83
Sfaturi pentru liderii organizaționali: pregătiți calea.....	84
Sfaturi pentru persoane fizice: fiți apărători ai schimbării.....	86
ANEXĂ: Angajamente, standarde și cerințe față de donatori.....	92
Angajamente și standarde naționale.....	92
Angajamente și standarde internaționale.....	92
BIBLIOGRAFIE ȘI CITATE.....	97
Bibliografie.....	97

Pe tot parcursul ghidului sunt indicate **Resursele cheie**. Acestea sunt resurse ale rețelei CDAC, dacă nu se specifică altfel.

SECȚIUNEA I – COMUNICAREA ESTE UN AJUTOR

Comunicare. Este vorba cu un vecin. Este trimiterea de e-mailuri prietenilor. Este citirea știrilor. Cu toții depindem de furnizarea și primirea informațiilor pentru a ne împărtăși experiențele și sentimentele, a ne gestiona viețile și a ne conecta cu familiile, prietenii și comunitățile noastre.

Într-o criză rețelele de comunicații se pot spulberă odată cu resursele și viețile, atunci când avem nevoie de informații și conexiuni mai mult ca niciodată.

Comunicarea este la fel de esențială ca mâncarea, apa, adăpostul și medicamentele.

Unde mergem pentru ajutor? De ce pericole ar trebui să fim conștienți? Cum putem găsi familia dispărută sau cum putem contacta prietenii mai îndepărtați? Cine ne va asculta? Ce facem dacă ajutorul nu ajunge la noi? Cum putem raporta o problemă sau să ne plângem atunci când există o problemă?

Informațiile insuficiente sau contradictorii pot provoca confuzie, prezinta riscuri pentru siguranță și agrava sentimentele de izolare. Dacă nu avem încredere în informațiile care ni se furnizează, cele mai importante mesaje pot rata ținta. Dacă nu suntem implicați în decizii cu privire la răspuns, ne putem simți ca niște trecători, ca să nu mai vorbim de a fi neputincioși să ne plângem sau să raportăm abuzul.

Când vocile noastre sunt auzite și știm la ce să ne așteptăm, recâștigăm controlul asupra vieții noastre. Putem modela în mod activ serviciile și putem trage la răspundere furnizorii de servicii. Putem reconstrui și ne putem conecta cu toată lumea, accelerând recuperarea.

Comunicarea este un ajutor și implicarea comunității este esențială.

De ce avem nevoie de acest ghid?

În ultimii ani, respondenții umanitari și donatorii au adoptat angajamente și standarde semnificative care urmăresc să obțină rezultate mai bune pentru persoanele afectate de dezastre. **Înțelegerea majoră**¹ (2016) este un acord între peste 30 dintre cei mai mari donatori și furnizori de ajutor, inclusiv o **revoluție a participării**: includerea în mod corespunzător a persoanelor care primesc ajutor în deciziile care le afectează viața. **Standardul umanitar de bază privind calitatea și responsabilitatea**² stabilește nouă angajamente, inclusiv faptul că **comunitățile și persoanele afectate de criză își cunosc drepturile și oportunitățile, au acces la informații și participă la deciziile care le afectează** și pot depune **plângeri care vor fi abordate**. Angajamentele IASC privind **responsabilitatea față de persoanele afectate și protecția împotriva exploatării și abuzului sexual**³ în mod similar obligă respondenții să **informeze, precum și să solicite, să audă și să acționeze în baza vocilor, priorităților și feedback-ului persoanelor afectate** (inclusiv a plângerilor legate de exploatarea sexuală și abuzul) și să se asigure că oamenii pot **juca un rol activ în luarea deciziilor**.

Sistemele guvernamentale naționale stabilesc contextul – multe au în vigoare politici și cadre de reglementare care prevăd managementul informațiilor și sisteme de comunicare pentru fluxul rapid și coordonat de informații către comunități, precum și colectarea de feedback cu privire la preocupările comunității. Anexa 1 prezintă mai detaliat aceste cadre naționale și internaționale, precum și cerințele față de donatori.

Cu toate acestea, există încă lacune în sistem:

- **Comunitățile nu se simt suficient de implicate în deciziile care le afectează viața.** Un indicator utilizat pentru a urmări înțelegerea majoră în șase țări examinează participarea persoanelor afectate de dezastre. Aproape peste tot lucrătorii umanitari simt că oamenii sunt suficient de implicați, iar persoanele afectate de dezastre simt că nu sunt⁴. Exercițiile de evaluare subliniază în repetate rânduri necesitatea unei mai puternice voci și participare a comunității la luarea deciziilor strategice și programatice.⁵
- **Sunt necesare mai multe eforturi pentru a solicita, a auzi și a acționa în baza vocilor și plângerilor persoanelor afectate de dezastre.** Mulți oameni aflați în crize umanitare nu știu cum să depună plângeri, despre furnizarea ajutorului, abuz sau orice altceva. Fiind întrebați dacă cred că vor primi un răspuns dacă depun o plângere, majoritatea spun că se îndoiesc că vor primi răspunsuri.⁶
- **Comunitățile nu pot accesa informații să le ajute să ia decizii și să-și recapete controlul asupra vieții lor.** În răspunsul din 2017 în Cox's Bazar, 77% dintre persoanele chestionate nu aveau suficiente informații într-o limbă pe care o puteau înțelege pentru a lua decizii bune care să le afecteze familia. 62% nu au putut vorbi cu furnizorii de servicii umanitare din cauza barierelor lingvistice.⁷
- **Rolul comunicării și a implicării comunității în a ajuta oamenii să facă față dezastrelor din punct de vedere psihologic este recunoscut insuficient.** Dar poate promova sentimentele de siguranță, calm, eficacitate personală și comunitară, conexiune și speranță.⁸ O femeie care a fost afectată de super-taifunul Haiyan în 2013 i-a spus unei haitiane care a suferit cutremurul din 2010: „*Dacă am fi putut auzi povestiri despre cum ai făcut față, ca să putem învăța ce să facem. Am fi avut mai multe speranțe și am fi putut să ne descurcăm mult mai repede.*”⁹
- **Persoanele afectate de dezastre depind din ce în ce mai mult de conectivitate, iar programele de răspuns trebuie să ajungă din urmă.**¹⁰ Rețelele de telefonie mobilă și conectivitatea pe care o oferă pot fi un colac de salvare pentru cei afectați de urgențele umanitare. Oamenii se bazează pe acestea pentru a rămâne în contact cu familia și prietenii, dar și din alte motive, cum ar fi pentru a-i ajuta să navigheze în timp ce fug de situații periculoase.¹¹

Există multe eforturi și într-adevăr succese în implementarea angajamentelor, standardelor și cadrelor naționale și internaționale, dar o analiză a sistemului umanitar arată că acestea nu sunt larg răspândite și sistematice. Sunt necesare platforme, servicii și instrumente colective pentru a sprijini comunicarea și implicarea în scopul de a îmbunătăți rezultatele pentru comunitățile afectate de dezastre.¹²

Despre acest ghid

Acest ghid sugerează practici pentru a sprijini un rol activ al comunităților în serviciile umanitare și luarea deciziilor, pentru a îmbunătăți accesul la informații și a menține oamenii conectați pentru a-și susține propriile moduri de a face față. Acesta subliniază o abordare colectivă în care actorii umanitari coordonează, colaborează și sunt trași la răspundere pentru acțiunile lor. Acesta se bazează pe cercetarea acțiunilor într-un număr de inițiative și organizații, precum și pe analize ale lacunelor și recomandări pentru consolidarea și scalarea practicii.

Ghidul este destinat în primul rând practicienilor și liderilor care lucrează în organizațiile umanitare și de dezvoltare media naționale și internaționale, precum și altor entități implicate în pregătire, răspuns și recuperare. Se presupune experiență în sectorul umanitar și cunoștințe anterioare ale politicilor, planurilor și proceselor relevante, precum și familiaritatea cu arhitectura ajutorului umanitar, ciclul programului umanitar și responsabilitatea față de populațiile afectate.

Structura ghidului

Partea întâi descrie de ce avem nevoie de un ghid privind comunicarea și implicarea comunității.

Partea a doua descrie ce cuprinde comunicarea și implicarea comunității, viziunea pentru o abordare colectivă și acțiunile și serviciile minime pentru pregătire și răspuns.

Partea a treia oferă îndrumări privind implementarea acțiunilor și serviciilor minime.

Partea a patra oferă îndrumări privind crearea unor platforme naționale, cu mai multe părți interesate.

Partea a cincea oferă îndrumări privind furnizarea de leadership, promovare și advocacy pentru schimbare în acest domeniu.

Anexa prezintă angajamentele, standardele și cerințele față de donatori pentru comunicarea și implicarea comunității.

Pe tot parcursul ghidului sunt indicate **Resursele cheie**. Acestea sunt resurse ale rețelei CDAC și sunt disponibile la www.cdacnetwork.org, dacă nu se specifică altfel.

Resurse cheie

Comunicarea este un ajutor

În engleză www.youtube.com/watch?v=0I9Y--OTWs8

În franceză www.youtube.com/watch?v=5VbNSuT5XLY

În arabă www.youtube.com/watch?v=oB6yS7Sirrc

[infoasaid \(2012\)](#)

Un scurt videoclip care explică cazul comunicării cu comunitățile, disponibil în engleză, franceză și arabă pe canalul YouTube al rețelei CDAC.

REFERINȚE ÎN SECȚIUNE

¹ Înțelegerea majoră (2016). <https://www.agendaforhumanity.org/initiatives/3861>

² *Standard umanitar de bază privind calitatea și responsabilitatea*. Alianța pentru standardul umanitar de bază, Grupul URD și Proiectul Sphere (2014). <https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

³ Angajamentele IASC privind responsabilitatea față de persoanele afectate și protecția împotriva exploatării și abuzului sexual (2017). <https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse/documents-56>

⁴ *Urmărirea Înțelegerii majore din perspectiva terenului*. Ground Truth Solutions (2018) <http://groundtruthsolutions.org/our-work/tracking-the-grand-bargain-from-a-field-perspective/>

⁵ De exemplu, *este timpul să ascultați: Ascultarea persoanelor care primesc ajutor internațional*. M. B. Anderson, D. Brown și I. Jean (2012). Proiecte CDA de învățare colaborativă. <https://www.cdacollaborative.org/search-publications/?q=time%20to%20listen> și *Pe drumul spre Istanbul: Cum poate Summit-ul umanitar mondial să facă răspunsul umanitar mai eficient? Raport de responsabilitate umanitară* Alianța pentru standardul umanitar de bază (2015) <https://www.chsalliance.org/2015-humanitarian-accountability-report>

⁶ *Urmărirea Înțelegerii majore din perspectiva terenului*. Ground Truth Solutions (2018) <http://groundtruthsolutions.org/our-work/tracking-the-grand-bargain-from-a-field-perspective/>

⁷ *Rohingya Zuban: O evaluare rapidă de către Traducători fără frontiere a barierelor lingvistice în răspunsul la refugiați în Cox's Bazar*. Traducători fără frontiere (2017). <https://translatorswithoutborders.org/rohingya-zuban/> <http://www.arcgis.com/apps/Cascade/index.html?appid=683a58b07dba4db189297061b4f8cd40>

⁸ *Cinci elemente esențiale ale intervenției imediate și pe termen mediu în traume în masă: dovezi empirice*. Psihiatrie: Procese interpersonale și biologice 70(4):283-315; discuție 316-69 (2007) www.researchgate.net/publication/5668133_Five_Essential_Elements_of_Immediate_and_Mid-Term_Mass_Trauma_Intervention_Empirical_Evidence

⁹ Comunicare personală către autor

¹⁰ A se vedea, de exemplu, *Importanța dispozitivelor mobile pentru refugiați: un relief de servicii și abordări noi*. GSMA (2017) https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/02/The-Importance-of-mobile-for-refugees_a-landscape-of-new-services-and-approaches.pdf

¹¹ A se vedea, de exemplu, *Vocile refugiaților*. BBC Media Action (2016) <https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/research/reports/voices-of-refugees> și *Persoanele strămutate din Irak au nevoie de informații, nu doar de hrană, apă și adăpost*. Rețeaua CDAC (2014) <http://www.cdacnetwork.org/i/20140917162422-moeda>

¹² *Document de politici: Rolul platformelor, serviciilor și instrumentelor colective în a sprijini comunicarea și implicarea comunității în acțiunea umanitară*. Rețeaua CDAC (2017) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

SECȚIUNEA A DOUA – O ABORDARE COLECTIVĂ A COMUNICĂRII ȘI A IMPLICĂRII COMUNITĂȚII

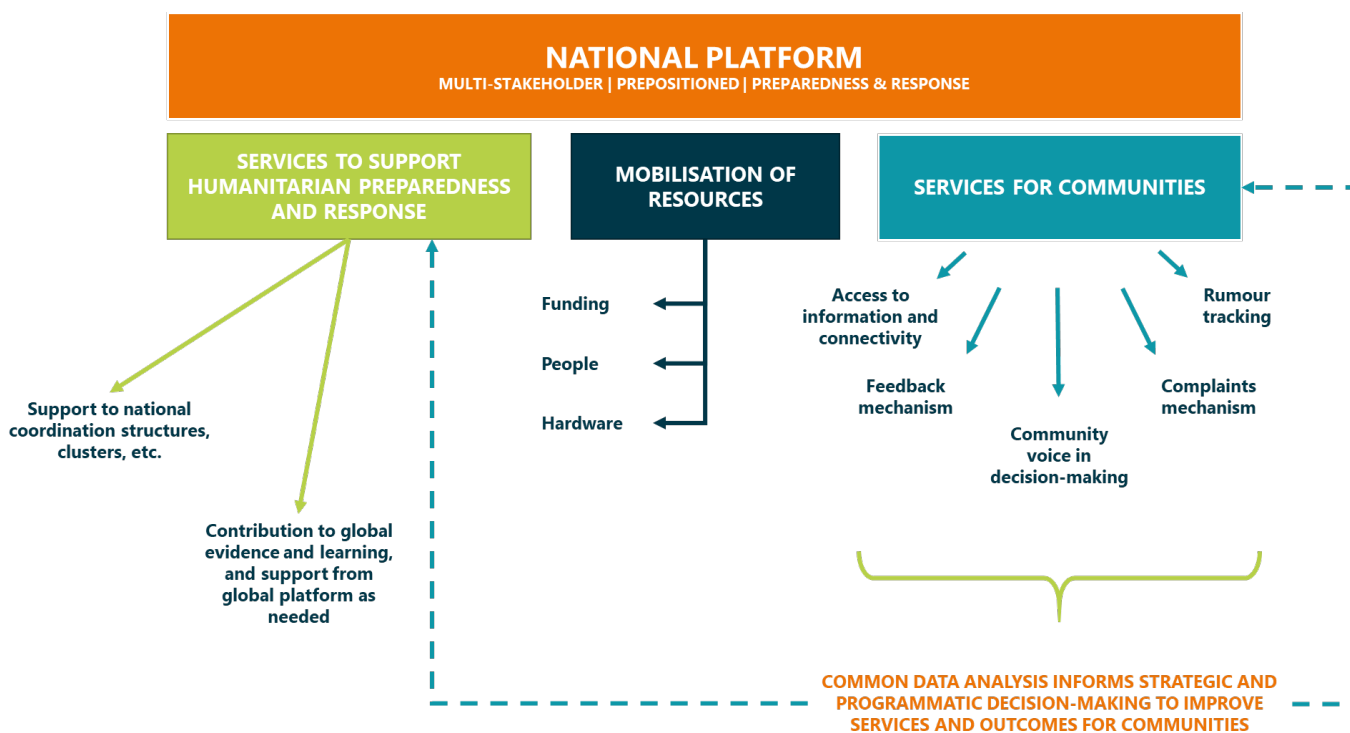
În această secțiune:

- Ce este comunicarea și implicarea comunității?
- Abordarea colectivă: platforme, servicii și instrumente
- În practică: acțiuni minime de comunicare și implicare a comunității
- Studii de caz: platforma națională din Filipine, o platformă subnațională în Bangladesh și un serviciu comun în Nepal

Ce este comunicarea și implicarea comunității?

Lucrătorii umanitari recunosc acum că **menținerea oamenilor conectați unii cu alții, furnizarea informațiilor și comunicarea cu persoanele afectate de conflicte sau dezastre naturale** sunt printre cele mai importante elemente ale răspunsului la situații de urgență. Calitatea, eficacitatea și oportunitatea acțiunii umanitare sunt îmbunătățite prin implicarea persoanelor afectate, deoarece acestea posedă cunoștințe locale valoroase, pot identifica nevoile și prioritățile și ar trebui să aibă un cuvânt de spus în deciziile care le afectează viața.

Recunoașterea generează o tendință prin care guvernele, organizațiile naționale și internaționale, agențiile de dezvoltare media, companiile tehnologice și alți actori din țările cu risc ridicat colaborează într-o abordare colectivă pentru a se asigura că **„platformele” de comunicare și implicare a comunității sunt înființate și pregătite pentru dezastre viitoare**. Aceste platforme naționale se identifică adesea ca un grup de lucru, o comunitate de practică sau un serviciu colectiv bazat pe proiecte. Ele furnizează **servicii cheie comunităților** în cadrul unui răspuns, **coordonează** actorii, activitățile și **feedback-ul și sprijină alte structuri** din arhitectura ajutorului umanitar, cum ar fi cluster, mecanisme inter-cluster și departamente guvernamentale. Ele joacă un rol cheie în **pregătire**, de exemplu în advocacy, întărirea capacităților și includerea tehnologiei digitale pentru furnizarea informațiilor, datelor și conectivității sau mobilizarea resurselor (financiare, umane sau hardware). În Diagrama 1 sunt prezentate o astfel de platformă și funcțiile acesteia.



Diagramă1: Există o mișcare în creștere a guvernelor, organizațiilor naționale și internaționale, agențiilor de dezvoltare media, companiilor media și tehnologice și alți actori din țările cu risc ridicat de a colabora prin „platforme” de comunicare și implicare a comunității. Acestea oferă un rol de coordonare pentru cei care lucrează la comunicare și implicare a comunității, precum și furnizarea serviciilor pentru comunități și a sprijinului pentru alte structuri din arhitectura ajutorului umanitar, cum ar fi clustere, mecanisme inter-cluster și departamente guvernamentale însărcinate cu pregătirea și răspunsul umanitar. În Diagrama sunt prezentate o astfel de platformă și funcțiile acesteia.

O DEFINIȚIE A COMUNICĂRII ȘI A IMPLICĂRII COMUNITĂȚII

În scopul acestui ghid mai jos este dată o definiție de lucru, deși sunt în uz alte definiții și terminologii (cum ar fi *Comunicare cu comunitățile* sau *CwC*¹³).

Comunicarea și implicarea comunității este un domeniu al acțiunii umanitare pe baza principiului "comunicarea este un ajutor". Acesta acordă prioritate împărtășirii informațiilor care salvează vieți și care pot fi acționate cu persoanele afectate de dezastru, folosind canale de comunicare bidirecțională, astfel încât furnizorii de asistență să asculte și să acționeze asupra nevoilor oamenilor, soluțiilor sugerate, feedback-ului și plângerilor, iar persoanele care primesc asistență să aibă un cuvânt de spus și să conducă deciziile care le afectează. De asemenea, acordă prioritate menținerii oamenilor în criză conectați între ei și cu lumea exterioară.

Pentru comunicare și implicare a comunității sunt esențiale următoarele elemente:

- 1. Înțelegerea și lucrul în relief local** – aspecte sociale, culturale, economice, politice și de infrastructură, dinamica puterii locale și bariere în calea schimbului de informații. Acțiunile de pregătire și răspuns sunt comunicate în termeni, limbi corespunzătoare la nivel local și prin canalele utilizate de populația afectată. Furnizorii de ajutor lucrează în parteneriat cu comunitățile și încorporează cunoștințele și perspectivele acestora.
- 2. Leadership-ul comunității** – Acțiunea umanitară sprijină și mobilizează capacitățile și capabilitățile indivizilor, grupurilor și organizațiilor, astfel încât comunitățile afectate să fie mai capabile să conducă și să modeleze eforturile de pregătire și răspuns.
- 3. Schimbul de informații și dialogul** – Se acordă prioritate schimbului de informații corecte, utile, oportune din surse de încredere, într-un limbaj și format corespunzător. Acesta este un schimb bidirecțional și necesită o înțelegere aprofundată a reliefului și a capacităților de comunicare locală și trebuie să includă gestionarea informațiilor false care pot pune vieți în pericol.
- 4. Participare** – Actorii umanitari pun la dispoziție timp și resurse pentru a dezvolta procese pozitive de implicare a comunității locale și, acolo unde este necesar, pun în aplicare structuri și procese de susținere, incluzive care să asigure că oameni, în special cei care pot fi dezavantajați în mod disproporționat, cum ar fi femeile, fetele, copiii, tinerii, persoanele care trăiesc cu dizabilități și persoanele în vârstă, au un rol principal în proiectarea, modelarea și evaluarea răspunsurilor umanitare.¹⁴
- 5. Feedback** – Comunitățile sunt conștiente de faptul că perspectivele lor – pozitive și negative, solicitate și nesolicitate – sunt importante pentru a ajuta lucrătorii umanitari. Feedback-ul este colectat, analizat, raportat și luat în considerare în mod sistematic, iar comunităților li se oferă explicații cu privire la modul în care strategia și programarea au fost adaptate pentru a reflecta aceste puncte de vedere.¹⁵ Feedback-ul este colectat la punctele cheie de decizie din ciclul programului, atât cu privire la răspunsul umanitar, cât și la performanța agențiilor, inclusiv calitatea serviciilor, relevanța și receptivitatea la preocupările oamenilor.
- 6. Plângeri**¹⁶ – Persoanele afectate de criză știu că au dreptul de a exprima o îngrijorare sau de a se plânge cu privire la asistența umanitară pe care au primit-o sau nu sau cu privire la comportamentul lucrătorilor umanitari. Acestea sunt incluse în proiectare și au acces la mecanisme sigure și receptive pentru a ridica probleme, care sunt abordate.¹⁷ Actorii

umanitari previn și răspund în mod activ la exploatarea și abuzul sexual, fraudă și corupția legate de ajutorul umanitar.

7. **Protecție** – Abordările de comunicare și de implicare a comunității necesită o evaluare atentă a riscului, în special în situații de conflict armat sau violență, deoarece implicarea persoanelor sau a anumitor grupuri le poate expune unui risc mai mare sau le poate îndepărta. Sunt instituite garanții adecvate și eficiente, inclusiv mecanisme eficiente de securitate și protecție a datelor.
8. **Conectivitate** – Sunt luate măsuri pentru a restabili, construi sau menține infrastructura tehnologiei de comunicații și pentru a sprijini comunitățile afectate în scopul de a restabili contactul dintre membrii familiei și de a comunica cu furnizorii de servicii.
9. **Coordonare și servicii colective** – Modelele coordonate, colective și serviciile comune în cadrul pregătirii și răspunsului vor reduce povara asupra comunităților, vor asigura un răspuns mai coerent și mai eficient și vor valorifica diverse experiențe, cunoștințe și învățare. Actorii ar trebui să includă ONG-uri locale, naționale și internaționale, ONU, agenții de Cruce Roșie/Semiluna Roșie, guvern, agenții de dezvoltare media, mass-media locală și sectorul privat.

INSERTIE Comunicarea și implicarea comunității pot fi:

- **O zonă programatică** care furnizează informații relevante și utile pentru comunitățile afectate de dezastre în scopul de a salva vieți, a proteja mijloacele de existență, a sprijini recuperarea și a aborda zvonurile periculoase.



- **Un mijloc pentru vocea comunității pentru a comunica strategia și a îmbunătăți domeniile programatice**, cum ar fi transferul de numerar, adăpostul sau programele de nutriție, prin implicarea oamenilor în deciziile care le afectează viața și în modelarea serviciilor, precum și prin oferirea modalității de a oferi feedback pentru a le îmbunătăți (încurajând astfel programarea adaptivă).
- **Un mijloc de responsabilitate față de populațiile afectate**, oferind mecanisme pentru a solicita și a acționa conform opiniilor și priorităților persoanelor afectate într-o manieră coordonată, inclusiv pentru exploatarea și abuzul sexual, înainte, în timpul și după o situație de urgență.¹⁸ Este, de asemenea, o abordare pentru punerea în practică a altor standarde sectoriale, cum ar fi Standardul umanitar de bază și Înțelegerea majoră, și îndeplinirea cerințelor față de donatori (a se vedea [Angajamente, standarde și cerințe față de donatori](#)).
- **Un facilitator pentru oamenii care se ajută pe ei înșiși și unii pe alții**, prin menținând oamenii conectați unul cu celălalt sau ajutându-i să se reconecteze.

În comunicare și implicare a comunității sunt esențiale **coordonarea, colaborarea și diversitatea actorilor printr-o „abordare colectivă”**.

Abordarea colectivă: platforme, servicii și instrumente

Comunicarea și implicarea comunității necesită colaborarea unui set divers de actori umanitari, de comunicare și de tehnologie, cu obiectivul de a cataliza capacitatea comunităților de a se conecta, de a accesa informații și de a avea o voce în situațiile de urgență umanitară. Aceștia includ guverne, ONG-uri naționale și internaționale, Mișcarea Internațională a Crucii Roșii și Semilunii Roșii, agențiile Națiunilor Unite, precum și agențiile de dezvoltare media, mass-media (în special cele care au un mandat de difuzare umanitară¹⁹), furnizorii de tehnologie (cum ar fi operatorii de rețele mobile semnatari ai [Cartei privind conectivitatea umanitară](#)) și alte persoane din sectorul privat. Acești actori sunt convocați prin intermediul platformelor naționale de comunicare și implicare a comunității, care ar trebui să fie recunoscute în arhitectura ajutorului umanitar existentă sau emergentă. Conducerea nu este predefinită și ar trebui să fie asigurată de organul guvernamental sau de organizația care răspunde capabilă cel mai bine să o asume.

La nivel global, munca colectivă sprijină platformele naționale prin împărtășirea îndrumărilor și bunelor practici, precum și prin acțiuni de advocacy cu donatorii, elaborarea materialelor standard pentru adaptarea în țară respectivă. Platformele sunt discutate în detaliu în Secțiunea a treia.

Lucrul colectiv presupune ca actorii să depășească barierele, cum ar fi politicile care interzic schimbul de informații, competiția pentru finanțare și presiunea pentru vizibilitate. Beneficiile variază de la dezvoltarea colectivă și standardizarea instrumentelor până la îmbunătățirea coordonării și a eficienței (a se vedea Tabelul 1) și promovarea leadership-ului de către părțile interesate naționale.

Conducerea, conducerea comună sau participarea la platforme colective nu înlocuiește responsabilitățile agențiilor în ceea ce privește responsabilitatea față de persoanele afectate. O platformă colectivă ar trebui să facă aceste eforturi mai bine coordonate, mai oportune și mai eficiente, realizând o mai mare participare și asumare, așa cum sunt prevăzute de Înțelegerea majoră și Obiectivele de Dezvoltare Durabilă.

TABELUL 1: BENEFICIILE ALE ABORDĂRII COLECTIVE A COMUNICĂRII ȘI IMPLICĂRII COMUNITĂȚII

O abordare colectivă poate:

- Reduce confuzia, tensiunile și conflictele cu comunități și între acestea prin consecvența mesajelor;
- Echipa comunitățile locale cu informațiile de care au nevoie pentru ca acestea să răspundă mai eficient la dezastre;
- Protejea comunitățile afectate de suprasarcină și suprasolicitări;
- Spori probabilitatea de înțelegere, coerență și acuratețe a interpretării lingvistice și culturale;
- Permite mesaje de advocacy mai consistente și mai puternice prin intermediul comunității colective și al vocilor umanitare;
- Contribui la o mai bună înțelegere a tendințelor și problemelor datorită colectării și analizei mai ample a datelor;
- Include și valorifica opiniile și experiențele diverse în analiza răspunsului și proiectarea implementării prin includerea dezvoltării media, tehnologiei și know-how în sectorul privat;
- Îmbunătățește eficiența costurilor datorită resurselor partajate;
- Extinde răspunderea; și
- Spori probabilitatea creării unor instrumente mai inovatoare și corespunzătoare.

Acțiuni și servicii minime pentru comunicare și implicare a comunității

Stabili o platformă națională de comunicare și implicare a comunității

1. Sub conducerea națională de către cel mai potrivit actor, poziționa în prealabil și menține sprijinul pentru o **platformă de comunicare inter-agenții și de implicare a comunității sau un serviciu colectiv** pentru a convoca deținătorii de obligații, diverși actori și specialiști pentru a coordona activitățile. Platforma trebuie să servească arhitecturii ajutorului umanitar existente și emergente, în special celei care sprijină răspunsurile conduse de guvern și localizate.

→ A se vedea Secțiunea a patra pentru [îndrumări privind stabilirea unei platforme naționale](#)

Membrii platformei coordonează și colaborează pentru:

2. A stabili și documenta o **înțelegere a contextului**, a culturii de comunicare, a limbii și a obiceiurilor pentru a facilita interacțiunea semnificativă și respectuoasă cu diferite comunități afectate. Aceasta va forma informații înainte de criză care pot fi actualizate rapid în caz de criză.
3. A asigura că **evaluarea și analiza** contextului umanitar (așa cum se reflectă în Prezentările de ansamblu asupra nevoilor umanitare) includ percepțiile comunității, mecanismele de adaptare, datele despre ce informații au nevoie oamenii, cum preferă să primească astfel de informații și în ce canale au încredere, precum și cum preferă să furnizeze feedback și plângeri, precum și un sumar al reliefului media și de telecomunicații.²⁰ Datele ar trebui să fie dezagregate în funcție de gen, vârstă și alte vulnerabilități.
4. A asigura că **pregătirea și planificarea pentru situații de urgență și strategiile, politicile și planurile de răspuns** includ componente semnificative de comunicare și implicare a comunității, cu personalul necesar și alocațiile bugetare pentru implementarea acțiunilor și serviciilor minime.
5. A pune în aplicare mecanisme corespunzătoare, sistematice și coordonate pentru a se asigura că persoanele afectate de criză au **acces la informațiile** de care au nevoie. Acestea ar trebui să fie în limbile și formatele potrivite, bazate pe surse de informații de încredere și partajate prin canalele preferate, care pot varia în funcție de dezagregarea publicului vizat.
6. A pune în aplicare mecanisme **de feedback corespunzătoare, sistematice și coordonate**. Datele de feedback ar trebui colectate, analizate și legate în mecanisme de trimitere individuale și colective pentru a se asigura că deciziile strategice și programatice sunt informate și că sunt luate măsuri corective.
7. A pune în aplicare un **mecanism adecvat, sistematic și coordonat pentru a garanta că plângerile**, care includ exploatarea și abuzul sexual, fraudă și corupția sunt investigate și abordate.
8. A crea sau utiliza oportunități pentru ca persoanele afectate de dezastre să joace un **rol activ în procesele de luare a deciziilor de răspuns, asigurând legături clare între structurile comunității și arhitectura ajutorului umanitar**.
9. A construi componente în programele de pregătire și răspuns pentru a **menține oamenii conectați** unii cu alții pentru ca să-și sprijine propriile moduri de a face față, de exemplu prin planificarea prealabilă pentru a proteja, restabili sau extinde conectivitatea telefonului mobil sau accesul radio.

10. A efectua activități de **advocacy** și de **consolidare a capacităților** pentru a asigura un mediu favorabil pentru comunicare și implicare a comunității.

Membrii platformei pot lucra colectiv la aceste activități, sau un individ sau un grup de membri poate furniza un „serviciu comun”, prin care implementează una sau mai multe componente.

→ A se vedea Secțiunea a treia pentru [îndrumări privind implementarea acțiunilor și serviciilor minime pentru comunicare și implicare a comunității](#)

Studii de caz: platforma națională din Filipine, o platformă subnațională în Bangladesh și un serviciu comun în Nepal

STUDIU DE CAZ: COMUNITATEA DE PRACTICĂ PENTRU IMPLICAREA COMUNITĂȚII DIN FILIPINE²¹

Ca parte a inițiativelor de pregătire post-taifun Haiyan din 2014, OCHA a înființat o platformă națională, Comunitatea de Practică (CoP) privind implicarea comunității (CE), pentru a sprijini echipa umanitară de țară (HCT) și Grupul de coordonare inter-cluster (ICCG) pentru a integra comunicarea bidirecțională în cazul unui dezastru major.

Având peste 50 de membri, CoP oferă direcție strategică și asistență tehnică pentru implicarea comunității în pregătirea și răspunsul grupurilor de lucru subnaționale. Membrii includ agenții ONU, organizații internaționale neguvernamentale, grupuri religioase, sector privat, organizații ale societății civile, rețele media, mediul academic, agenții guvernamentale și organizații membre din țară ale rețelei CDAC.

Capacitățile și resursele oferite includ îmbunătățirea platformelor de comunicare bidirecțională, căilor de feedback, căilor de responsabilitate, mecanismelor de închidere a buclei de comunicare, parteneriatelor și utilizarea diferitelor tehnologii pentru comunicarea cu populația afectată. CoP le oferă, de asemenea, recomandări, actualizări și asistență tehnică relevantă HCT, ICCG, agențiilor guvernamentale (inclusiv administrației locale) și altor grupuri tematice de lucru în pregătire și răspuns.

Până în prezent, CoP a reușit cu succes să inițieze intervenții în următoarele răspunsuri umanitare, în mare parte furnizate prin platforme subnaționale:

- Conflict armat în orașul Zamboanga (2014-2017)
- Conflict armat în Marawi (2017-prezent)
- Taifunul Hagupit (2015) și Taifunul Koppu (2016)
- Taifunul Knockten (2017) și erupția vulcanului Mayon (2018)

Succesele includ elaborarea și utilizarea [Evaluării rapide a comunicării informațiilor și a responsabilității](#) (RICAA); includerea standard a două întrebări referitoare la nevoile de informare și canalele de comunicare preferate în prima fază a evaluării rapide a HCT utilizate de clustere; dialog regulat / exercițiu de ascultare între guvern, respondenți și populație afectată; sprijin pentru clusterelor de protecție și coordonare a taberelor/ management al taberelor; *Revizuirea învățării în Zamboanga privind implicarea comunității după conflict*; ²² și extinderea numărului de membri pentru a include programe radio umanitare, rețele sociale (printr-un parteneriat cu rețeaua de știri Rappler) și radioamatori.

CoP a întreprins, de asemenea, câteva activități inovatoare: utilizarea dronelor pentru a ajuta comunitatea locală; un sistem SMS Frontline (www.frontlinesms.com) / Infoboard pentru canale de feedback și programe radio umanitare pentru o consultare aprofundată a comunității.

CoP și-a extins activitatea de pregătire pentru a întreprinde cartografierea informațiilor înainte de criză, în conformitate cu scenariile de planificare pentru situații de urgență referitoare la cutremur cu magnitudinea de 7,2 în Manila, un super-taifun (de tip Haiyan) în Luzonul de Nord și regiunea Visayas și erupția vulcanului Mayon, provincia Albay (a se vedea Resurse cheie). A fost prima dată când

implicarea comunității a contribuit la inițiative pentru a se asigura că, în afară de fiecare gospodărie, în planurile de urgență guvernamentale și ale HCT au fost reflectate vocile celor mai vulnerabile și dezavantajate grupuri (femei, copii, persoane cu dizabilități și vârstnici).

<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/accountability-affected-populationscommunications-communities-community>

13. Community engagement		
13.1 Based on observation, is your community/EC receiving the information they need to cope with the evolving humanitarian situation? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No [Skip o to section 14] <input type="checkbox"/> Do not know		
13.2 What are the main sources of information: <input type="checkbox"/> Friends/neighbors/family <input type="checkbox"/> Community leader <input type="checkbox"/> Religious leader <input type="checkbox"/> Government official <input type="checkbox"/> Military official <input type="checkbox"/> TV (national/local) <input type="checkbox"/> Newspaper (national/local) <input type="checkbox"/> AM/FM radio <input type="checkbox"/> Aid worker <input type="checkbox"/> Community group <input type="checkbox"/> Others, specify _____		
13.3 What do affected people want to know most? <input type="checkbox"/> General situation <input type="checkbox"/> Situation at home <input type="checkbox"/> Information about family members <input type="checkbox"/> What aid is coming <input type="checkbox"/> Weather forecast <input type="checkbox"/> Health advice <input type="checkbox"/> Security information <input type="checkbox"/> Other, specify: _____		
14. Emergency telecommunications		
14.1 Has telecommunication services been disrupted or damaged in the area? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No		
14.2 Are landline telephones working in the area? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No	14.3 Are mobile devices able to receive telecommunications signals? <input type="checkbox"/> Smart <input type="checkbox"/> Globe <input type="checkbox"/> Others _____	4.4 Is there internet service? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No
14.3 Based on current situation, please identify your most immediate need on communication <input type="checkbox"/> Network connection <input type="checkbox"/> Charging station <input type="checkbox"/> Communication lines <input type="checkbox"/> Cash <input type="checkbox"/> Others _____		

Prima fază a evaluării rapide a HCT care este utilizată de clusterelor din Filipine include acum două întrebări referitoare la nevoile de informare și opțiunile de comunicare ale membrilor comunității, în urma susținerii Comunității de practică pentru implicarea comunității din Filipine.

STUDIU DE CAZ: PROIECTUL DE FEEDBACK COMUN INTER-AGENȚII DIN NEPAL DOVEDEȘTE ADAPTABILITATEA LA UN CONTEXT ÎN SCHIMBARE

După cutremurul din 2015 în Nepal a fost instituit, cu finanțare de la DFID, un mecanism de feedback colectiv. Acesta a fost **conceptualizat ca un „serviciu comun” pentru întreaga comunitate umanitară**, care ar **colecta și agrega feedback** de la comunitățile afectate de cutremur prin **mai multe canale** și ar fi transmis către HCT și ICCG pentru a **informa procesul decizional**.

A fost prima dată când un astfel de concept a fost pus în practică. Cu toate acestea, s-a dovedit rapid că acesta joacă un rol semnificativ: de exemplu, atunci când peste 40% dintre persoane au considerat întreruperea alimentării cu apă ca principală preocupare, Proiectul de feedback comun a susținut cu ONU, guvern, donatori și alți parteneri, ceea ce a dus la o creștere a programelor pentru a aborda această problemă, precum și la 4 milioane de lire sterline în fonduri noi puse la dispoziție de DFID pentru a aborda această preocupare a comunității. Nimeni nu știa cât de departe va ajunge conceptul. Până la al treilea an, Proiectul de feedback comun **a demonstrat că implicarea sistematică a comunităților funcționează nu doar în ajutor, ci și în redresare, dezvoltare și pregătire**.

În februarie 2016, pe măsură ce sprijinul pentru ajutor și pentru iarnă se înceta și începeau programele de reconstrucție, Proiectul de feedback comun **și-a trecut cu succes abordarea** în faza de redresare, asigurând un mandat suplimentar de doi ani de la DFID. În această perioadă s-au desfășurat o serie mare de focus grupuri în toate districtele afectate de cutremur prioritare care au identificat teme și probleme

care erau importante pentru comunități, astfel încât, atunci când feedback-ul va fi adunat de la acestea în viitor, întrebările de feedback să fie încadrate în teme și probleme care sunt importante pentru ele. Acest lucru a făcut ca proiectul să **răspundă rapid și să se extindă din nou** în spațiul umanitar în timpul inundațiilor din august 2017. Feedback-ul colectat a arătat un contrast semnificativ cu ceea ce clusterelor raportați ca nevoi prioritare și ce finanțare solicitau. Ca rezultat, Fondul Central de Răspuns la Urgență alocă acum finanțare pentru fiecare cluster pe baza importanței pe care comunitățile o atribuie fiecărui tip de asistență necesar.

Modelul se concentrează pe feedback-ul din partea comunităților, totuși guvernul operează o linie de asistență telefonică pentru plângeri, astfel încât oricine dorește să depună o plângere este sfătuit cum să facă acest lucru prin intermediul liniei de asistență telefonică. Problemele legate de exploatarea și abuzul sexual sunt adresate grupului de protecție și subgrupului său care lucrează pentru a opri violența bazată pe gen. În etapele ulterioare Proiectul de feedback comun a colaborat cu Asociația Radiodifuzorilor Comunitari la activități de închidere a buclei de feedback, de exemplu difuzarea programelor radio locale cu privire la problemele și întrebările apărute în feedback.

În 2017 modelul a fost testat în **context de dezvoltare**, primind un grant de fond de inovare de la Grupul ONU pentru Dezvoltare pentru un **sondaj de percepție privind prioritățile și ambițiile comunităților** în unele dintre zonele cel mai puțin dezvoltate, în jurul celor patru piloni ai Cadrului de Asistență pentru Dezvoltare al ONU (2018-2022) pentru a ghida planificarea programelor.

Astăzi, cu implicarea partenerilor umanitari, de dezvoltare și guvernamentali, **vocele persoanelor afectate sunt integrate în planurile și strategiile de redresare.**

www.cfp.org.np

STUDIUL DE CAZ: GRUPUL DE LUCRU SUBNAȚIONAL PRIVIND COMUNICAREA CU COMUNITĂȚILE (CwC) ÎN RĂSPUNSUL LA REFUGIAȚI ÎN ROHINGYA, COX'S BAZAR, BANGLADESH

Creșterea violenței în statul Rakhine din Myanmar în 2017 a dus la strămutarea a peste 655.000 de refugiați rohingya în Bangladesh. Țara a găzduit deja o populație verificată de peste 200.000 de rohingya și probabil mulți alții.

Refugiații trăiesc în mare parte în tabere din jurul Cox's Bazar. Răspunsul este coordonat de Grupul de coordonare intersectorială (ISCG). OIM este agenția principală pentru un **grup de lucru sub-național privind CwC**, pentru satisfacerea nevoilor de informare și comunicare ale refugiaților și ale comunităților gazdă. Participă mai multe agenții naționale și internaționale.

Serviciile implementate includ **transmisii radio** și **centre de informare** pentru a furniza informații, a răspunde la întrebări, a capta întrebări noi și a oferi referiri către servicii, față în față sau prin linii telefonice și text. Aceasta este completată de **echipe de informare itinerante**. Un **serviciu de feedback al comunității** colectează și publică feedback-ul. **Grupul de lucru** realizează coordonarea, conectându-se cu clusterelor și ISCG pentru a transmite feedback și pentru a oferi **instruire și mentorat**.

BBC Media Action, Internews și Traducători fără frontiere operează un **serviciu comun** pentru implicarea comunității și responsabilitatea, cu finanțare de la DFID și OIM, care include un serviciu colectiv de analiză a feedback-ului (*Ce contează?*), producerea instrumentelor comune de comunicare; furnizarea instruirii pentru zeci de agenții; și un buletin regulat cu **auditoriu restrâns** și **de urmărire a zvonurilor**. Proiectul îmbunătățește eficiența, rentabilitatea și responsabilitatea în răspunsul general pentru Rohingya, aliniat îndeaproape cu mai multe angajamente comune ale Înțelegerii majore. Raportul BBC Media Action *Cât de efectivă este comunicarea în răspunsul la refugiați în Rohingya* explică mecanismul și analizează rezultatele acestei inițiative.

<http://www.shongjog.org.bd/response/rohingya/>

Resurse cheie

Document de politici: Rolul platformelor, serviciilor și instrumentelor colective în a sprijini comunicarea și implicarea comunității în acțiunea umanitară

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

În această lucrare se argumentează pentru comunicare și implicare a comunității în răspunsul umanitar la nivel global și național și se descrie forma și funcțiile platformelor, serviciilor și instrumentelor colective, precum și descrie acțiuni minime pentru eforturile colective. În anexă se enumeră serviciile și activitățile naționale și globale potențiale pentru pregătire și răspuns.

Cartografierea informațiilor și consultare înainte de criză

- INSTRUMENT: Sondaj al percepției comunității / cartografiere / consultare înainte de criză <https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/document/philippines-cop-community-engagement-pre-crisis-community-perception>
- Informații și consultare înaintea crizei cu privire la cutremurul din Manila <https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/document/philippines-pre-crisis-information-mapping-survey-and-consultation>
- Informații și consultare înainte de criză cu privire la super-taifun <https://www.youtube.com/watch?v=BHR06Ee6Dgc>
<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/accountability-affected-populationscommunications-communities-community>

Comunitatea de practică pentru implicarea comunității din Filipine (2017, 2018)

Instrument, rapoarte și videoclipuri despre activitatea de pregătire întreprinsă de platforma națională din Filipine privind comunicarea și implicarea comunității.

REFERINȚE ÎN SECȚIUNE

¹³ Deși termenul de comunicare cu comunitățile (CwC) și alții (de exemplu, implicarea comunității și responsabilitatea, C4D în situații de urgență, #commisaid și comunicarea beneficiarului) sunt, de asemenea, folosite pentru a descrie această activitate, comunicarea și implicarea comunității este termenul preferat pentru Rețeaua CDAC, deoarece presupune un proces proactiv care reunește experiența actorilor umanitari cu cea a specialiștilor în comunicare și media, toți fiind dedicați salvării de vieți și eficientizării ajutorului prin comunicare, schimb de informații și implicare a comunității.

¹⁴ *Recomandări care promovează participarea efectivă a persoanelor afectate de criză la deciziile umanitare și stimulează participarea ca modalitate de lucru pentru semnatarii ÎM.* Comitetul permanent inter-agenții (2017) https://interagencystandingcommittee.org/system/files/final_participation_revolution_workstream_reccomendations.pdf

¹⁵ Comitetul permanent inter-agenții. Flux de lucru pentru revoluția participării. <https://interagencystandingcommittee.org/participation-revolution-include-people-receiving-aid-making-decisions-which-affect-their-lives>

¹⁶ *Manual de referință rapidă pentru implementarea PEAS.* Alianța pentru standardul umanitar de bază (2017) www.chsalliance.org/files/files/PSEA%20Handbook.pdf

¹⁷ Angajamentul 5. *Standard umanitar de bază privind calitatea și responsabilitatea.* Alianța pentru standardul umanitar de bază, Grupul URD și Proiectul Sphere (2014) <https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

¹⁸ *Angajamente privind responsabilitatea față de persoanele afectate și protecția împotriva exploatării și abuzului sexual.* Comitetul permanent inter-agenții (2017)

https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc_caap_endorsed_nov_2017.pdf

¹⁹ Difuzarea umanitară în situații de urgență înseamnă intervenții mass-media pentru a permite oamenilor să supraviețuiască și să se recupereze în situații de urgență.

²⁰ Aceasta se referă la informații despre mass-media și canalele de telecomunicații și acoperirea ale unei țări sau zone, utilizarea telefonului mobil etc., precum și despre profilul demografic al publicului, limbile, preferințele media etc. Aceasta este uneori cunoscută sub numele de *ecosistemul informațional*.

²¹ Adaptat din *STUDIUL DE CAZ: COMUNITATEA DE PRACTICĂ PENTRU IMPLICAREA COMUNITĂȚII DIN FILIPINE*. OCHA-Filipine/Comunitatea de practică privind implicarea comunității a echipei umanitare de țară (2018)

²² *Revizuirea învățării în Zamboanga privind implicarea comunității după conflict*. Institutul Asiatic de Jurnalism și Comunicare

comandat de Comunitatea de Practică privind Implicarea Comunității (2015)

www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/document/philippines-zamboanga-learnig-review-post-conflict-community

SECȚIUNEA A TREIA – IMPLEMENTAREA ACȚIUNILOR ȘI SERVICIILOR MINIME PENTRU COMUNICARE ȘI IMPLICARE A COMUNITĂȚII

În această secțiune:

1. Relieful comunicării și înțelegerea nevoilor de informare și a preferințelor de comunicare
2. Răspuns strategic, planificarea acțiunilor și finanțare
3. Resurse umane, experiență și instruire
4. Dialog cu comunitatea: mecanisme colective de căutare a feedback-ului comunităților
5. O abordare colectivă a schimbului de informații pentru comunități
6. Oportunități pentru oameni de a juca un rol activ în luarea deciziilor și conducere
7. Menținerea oamenilor conectați
8. Monitorizarea și evaluarea acțiunilor și serviciilor minime

1. Relieful comunicării și înțelegerea nevoilor de informare și a preferințelor de comunicare

Comunicarea și implicarea comunității necesită o înțelegere solidă a comunității: limbile, cultura, condițiile economice, rețelele sociale, structurile politice și de putere, normele și valorile, tendințele demografice, istoria și experiența în eforturile de implicare ale grupurilor externe. Ar trebui să se acorde atenție dacă anumite grupuri (cum ar fi femeile, copiii, persoanele cu dizabilități sau persoanele în vârstă, vorbitorii de limbi minoritare) se confruntă cu provocări specifice în accesarea sau furnizarea informațiilor.

Evaluările nevoilor tind să se concentreze pe sectoare (de exemplu, securitatea alimentară sau adăpostul), dar nu evaluează întotdeauna nevoile de informare și preferințele de comunicare. Este important ca acestea să fie incluse în evaluările rapide inițiale pentru a informa modul în care este întreprinsă implicarea comunității în răspuns. Acestea ar trebui incluse și în evaluările detaliate care urmează. Nevoile de informare și preferințele de comunicare variază în timp. După un cutremur, de exemplu, oamenii ar putea dori informații despre urmărirea rudelor dispărute, cum să acceseze ajutor, dacă pot intra în casele avariate și ce să facă cu cadavrele recuperate. Dar mai târziu, ei tind să dorească informații despre înlocuirea documentelor pierdute, cum ar fi actele de identitate și actele de proprietate, drepturile de compensare, certificatele de deces și problemele juridice.²³

Există o gamă largă de moduri diferite („canale”) prin care oamenii preferă să comunice și să acceseze informații, de la radio, ziare sau televiziune, până la din gură în gură, teatru participativ, pliante sau întâlniri la primărie cu liderii comunității. Preferințele variază în funcție de factori precum limba maternă, nivelul de alfabetizare, vârsta, grupul etnic, vulnerabilitatea socială sau economică, dizabilitatea, genul sau religia și se pot schimba în timp, în special atunci când pot fi

perturbate canalele obișnuite. Înțelegerea acestor factori este importantă nu numai pentru a vă asigura că știți pe cine îl puteți conecta într-o comunitate, ci și pentru a evita provocarea daunelor (de exemplu, evitând pe cei care sunt adepți ai conflictului).

Datele ar trebui să fie dezagregate în funcție de gen, vârstă și vulnerabilități,²⁴ luând în considerare nevoile specifice ale tuturor grupurilor diverse și să exploreze nevoile de informare în evoluție, precum și să caute oportunități de promovare și sprijinire a conducerii comunității.

În timp, pe măsură ce evaluările devin mai nuanțate, la fel urmează să devină și întrebările asociate cu comunicarea și implicarea comunității pentru a informa mai bine serviciile și activitățile. Cu cât știți mai multe despre modul în care oamenii primesc, împărtășesc și au încredere în informații și puteți anticipa cum s-ar putea schimba acest lucru – cu atât mai bine veți putea determina cum să susțineți cel mai bine implicarea comunității.

MINI-STUDIU DE CAZ: DIFERENȚE ÎN NEVOI de informare ȘI SURSE PREFERATE ÎNTRE BĂRBAȚI ȘI FEMEII DUPĂ CUTREMURUL DIN 2015 ÎN NEPAL²⁵

Mulți oameni au spus că nevoile lor principale de informare imediat după cutremurele din 2015 au fost legate de adăpost și așezare temporară, cum să acceseze ajutor și cum să rămână în siguranță și să supraviețuiască replicilor. Aceste nevoi au fost parțial satisfăcute, dar zvonurile au provocat îngrijorare și confuzie. După șapte luni nevoile de informare s-au schimbat. Oamenii doreau să știe despre asistența guvernamentală, în special pentru soluțiile permanente de adăpost, pe măsură ce iarna se intensifica și dacă terenul este sigur pentru așezare și cultivat. Informațiile care circulau erau contradictorii.

Este important să dezagregăm datele pe măsură ce apar diferențe. Femeile doreau informații despre tratarea traumelor și a viitoarelor cutremure, dar nu simțeau că aceste nevoi sunt bine satisfăcute. De asemenea, au dorit informații despre îngrijirea copiilor, a persoanelor în vârstă și a femeilor însărcinate. Bărbații aveau tendința de a fi preocupați de modul în care să abordeze răniții și cei morți (inclusiv animalele) și de ce se puteau aștepta de la guvern. Tinerii au vrut să știe când se vor redeschide școlile și colegiile.

Majoritatea informațiilor au venit inițial de la membrii familiei și prietenii prin intermediul telefonului mobil, care are un grad ridicat de utilizare în Nepal. Ulterior au venit din surse externe, deși locațiile mai puțin accesibile erau foarte prost deservite. Canalele de informații care ajung la bărbați și femei variau considerabil. Bărbații aveau, de obicei, un acces mai bun la informații despre contextul extern și asistență, din partea reprezentanților guvernului local și discuții în ceainărie. Femeile se bazau mai mult pe contactele personale – rudele și prietenii lor, lucrătorii sociali și medicali. Acolo unde erau disponibile și funcționale, radioul și televiziunea au fost citate ca surse de informații mai mult de bărbați decât de femei. Grupurile marginalizate și comunitățile îndepărtate erau în general mai puțin bine deservite.

Comunicarea față în față a fost preferată și de încredere, în special pentru informațiile care erau mai relevante din punct de vedere personal, deoarece oamenii doreau să-și reconstruiască viața și comunitățile. Aceste cel mai probabil proveneau din surse cunoscute, de la secretarul VDC și/sau coordonatorul de secție pentru bărbați și pentru femei de la lucrători sociali sau de la vecini.

Cum puteți face asta

Evaluare rapidă:

- **Efectuați un sondaj de percepție a comunității înainte de criză** pentru a-l lua în considerare în pregătire și planificare pentru situații de urgență, astfel încât în orice plan de urgență să fie reflectate vocile comunității, inclusiv ale celor mai vulnerabile și dezavantajate grupuri (a se vedea Resurse cheie).
- Verificați care actori au efectuat sau plănuiesc o **evaluare a nevoilor** și colaborează pentru a evita dublarea eforturilor și poverii asupra comunităților.
- Aflați ce informații sunt deja disponibile („**examinarea datelor secundare**”) și coordonați-vă cu alții pentru a **actualiza datele existente, cum ar fi ghidurile privind relieful media și de telecomunicații** (a se vedea inserția). Utilizați aceste informații împreună cu planul dvs. de pregătire pentru situații de urgență, analiza contextului, proiecțiile scenariilor și planificarea răspunsului.
- **Includeți întrebări privind comunicarea și implicarea comunității în evaluările nevoilor**, indiferent dacă acestea sunt întreprinse de guvern, de o singură agenție sau de mai multe agenții (de exemplu, evaluare rapidă inter-agenții, evaluare comună a nevoilor sau evaluare rapidă inițială de mai multe clustere). O bancă de întrebări poate fi găsită prin intermediul Resurselor cheie de mai jos. Efectuați o evaluare separată numai dacă nu este posibilă integrarea acesteia în cele planificate.

Pe lângă obținerea unei înțelegeri ample a comunității, evaluările și analizele timpurii ar trebui să exploreze:

1. Care sunt cele mai eficiente modalități prin care respondenții umanitari pot comunica cu comunitățile în urma unui dezastru, astfel încât să poată fi dezvoltate mecanisme de implicare?
 2. Ce informații lipsesc comunităților, astfel încât acestea să le poată fi furnizate de către autorități și actorii umanitari și de comunicare?
 3. În ce măsură au fost cauzate daune capacității de comunicații locale în urma unui dezastru și cum pot fi restabilite cel mai bine rețelele de încredere?²⁶
- Dacă nu este posibilă integrarea întrebărilor într-o evaluare inter-agenții mai largă sau dacă aveți nevoie de informații mai aprofundate pe măsură ce evoluează contextul, puteți efectua o **analiză specifică a nevoilor de informare și comunicare**. Indiferent dacă una dintre mai multe agenții efectuează evaluarea, este imperativ să coordonați (cel puțin, să vedeți ce informații există deja contactând agențiile relevante) și să întreprindeți acest lucru ca un serviciu comun, având în vedere relevanța sa la nivel de răspuns.
 - **Lucrați cu diferiți parteneri**, cum ar fi organizații de dezvoltare media, ACAPS și cercetători antropologi care au experiență în evaluarea și analiza diferitelor aspecte.

După evaluare:

- **Analizați și împărtășiți rezultatele** cu actorii pentru a informa despre strategia de răspuns. Nu uitați să **diseminați o versiune publică a raportului de evaluare** potrivită comunității pentru a explica cum au fost utilizate datele, pentru a închide „bucla de feedback”. Acest lucru poate fi necesar să fie făcut verbal.

- **Proiectați intervenții pentru a satisface nevoile imediate de informare și comunicare și planificați o implicare pe termen lung.** Va fi necesar să se continue obținerea și verificarea informațiilor comunității pentru a proiecta și a perfecționa intervențiile.
- **Continuați să verificați cum evoluează lucrurile,** ce funcționează și ce nu – atât în relieful media și de telecomunicații, cât și în eforturile de implicare a comunității. Ajustați în mod corespunzător.
- Explorați utilizarea **tehnologiei potrivite** pentru a facilita colectarea, compararea, analiza și diseminarea datelor (a se vedea Resurse cheie).

Fiți pregătiți: aveți acces la un ghid privind relieful de comunicații? Aveți planuri și acorduri în vigoare pentru a lucra cu furnizorii de media și telecomunicații? Sunteți gata să actualizați rapid informațiile și planurile atunci când se produce un dezastru? Ce știți despre nevoile de informare și preferințele de comunicare din dezastrurile anterioare, comparabile?²⁷ Ce activități și actori de comunicare și implicare a comunității există? Aveți întrebări despre comunicare și implicare a comunității pregătite pentru a fi incluse în evaluările nevoilor? Sunteți pregătiți să evaluați impactul crizei asupra reliefului media și al comunicațiilor?

INSERȚIE: Ghiduri privind relieful media și de telecomunicații

Notele informative ale ACAPS și alte resurse includ date despre relieful de comunicații și organizațiile de dezvoltare mass-media, cum ar fi BBC Media Action, International Media Support, Internews și Fondation Hirondelle, este posibil să fi efectuat evaluări privind mass-media și telecomunicațiile locale (dacă nu sunt disponibile public, acestea ar putea fi obținute prin intermediul contactelor în țară).

Ghidurile privind relieful media și de telecomunicații – adesea produse de agențiile de dezvoltare media,²⁸ ONG-uri sau Națiunile Unite²⁹ – de obicei furnizează informații despre:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informații culturale și sociale ▪ Niveluri de alfabetizare ▪ Limbi vorbite și înțelese ▪ Surse populare și de încredere de știri și informații pentru diverse grupuri ▪ Canale de presă care dispun de audiențe naționale, regionale, etnice și religioase semnificative ▪ Perioade de vârf de audiență pentru radio și televiziune ▪ Forme de comunicare offline sau tradiționale, cum ar fi teatru, muzică, dans și mesageri respectați (de exemplu, lideri religioși sau celebrități locale) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acces, proprietate și utilizare a telefonului mobil ▪ Utilizarea rețelelor sociale ▪ Profilurile companiilor de telecomunicații din fiecare țară, mediul de reglementare și acoperirea rețelei ▪ Furnizori de servicii media cu capacități de a produce programe radio, afișe imprimate sau videoclipuri creative ▪ Profiluri și detalii de contact ale principalelor posturi de radio, TV, ziare și site-uri web. <p>Datele comunității ar trebui să fie dezagregate în funcție de gen, vârstă și dizabilitate.</p> |
|---|--|

Resurse cheie

Ghiduri privind relieful media și de telecomunicații

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/media-landscape-guides/>

Ghiduri care oferă informații complete și detaliate despre relieful media și de telecomunicații în diferite țări. Disponibile în formate interactive, online (a se vedea, de exemplu, [Bangladesh](#) sau [Sudanul de Sud](#)), precum și în formate descărcabile (a se vedea, de exemplu, [Dominica](#)).

Evaluarea nevoilor de informare și comunicare: un ghid rapid și ușor pentru cei care lucrează în răspunsul umanitar

Ghid de buzunar: Întrebări de informare și comunicare în evaluările rapide ale nevoilor

[Ambele se referă la \[www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140721173332-ihw5g\]\(http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140721173332-ihw5g\)](http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140721173332-ihw5g)

[Ambele se referă la Rețeaua CDAC și ACAPS \(2014\)](#)

Îndrumări și chestionar asociat pentru utilizare în evaluarea rapidă a nevoilor de informare și comunicare și ce trebuie făcut cu datele.

Suită de instrumente comune de evaluare a nevoilor a Rețelei CDAC

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140721171402-wj4au>

Un set de instrumente care este util dacă efectuați o evaluare separată sau mai aprofundată a nevoilor de informare și comunicare.

Instrument de evaluare a nevoilor de informare și comunicare

www.unhcr.org/innovation/information-and-communication-needs-tool/

Formular principal al Serviciului de inovare al UNHCR - Evaluarea nevoilor de informare și comunicare

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WX-jkDPEqQkH0Hm8-TiQPOzHg1liPn2jQVGv4wVTns/edit#gid=240582073>

[Ambele se referă la Serviciul de inovare al UNHCR \(2017\)](#)

Îndrumări și baza de date asociată cu întrebări privind nevoile de informare și comunicare care pot fi descărcate, adaptate și implementate folosind diverse instrumente mobile de colectare a datelor. Întrebările acoperă, de exemplu, informații demografice de referință, acces la canale, radio/telefonie mobilă/comunicații față în față, modalități de comunicare cu respondenți umanitari.

Înțelegerea nevoilor de informare și comunicare ale PSI din nordul Irakului

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140916161820-7frn1>

[Raport de evaluare rapidă inter-agenții \(2014\)](#)

Exemplu de raport de evaluare a nevoilor de informare și comunicare de sine stătătoare, realizat deoarece aceasta a reprezentat o lacună în alte evaluări ale nevoilor.

Evaluarea rapidă a comunicării informațiilor și a responsabilității (RICAA)

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180501101020-ob6hp>

[Comunitatea de practică \(CoP\) din Filipine privind implicarea comunității: comunicare, responsabilitate, participarea comunității și parteneriate pentru servicii comune \(2016\)](#)

RICAA este un instrument simplu de evaluare a nevoilor conceput pentru a surprinde nevoile de informare și preferințele de comunicare ale persoanelor afectate de criză. Include un set de instrumente pentru proiectarea sondajelor, colectarea și analiza datelor prin telefoane inteligente și tablete și dispune de o

platformă online care facilitează urmărirea online, compilarea și cartografierea vizuală a informațiilor primite de la comunități, radioamatori și SMS.

Instrument de cartografiere a informațiilor și consultare înainte de criză: Sondaj de percepție a comunității / cartografiere / consultare înainte de criză

<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/document/philippines-cop-community-engagement-pre-crisis-community-perception>

Comunitatea de practică pentru implicarea comunității din Filipine (2017, 2018)

Instrument utilizat în activitatea de pregătire întreprinsă de platforma națională din Filipine privind comunicarea și implicarea comunității.

Fiți pregătiți: v-ați planificat din timp să dezagregați datele de evaluare în funcție de gen, vârstă și tip de dizabilitate? Sunteți gata să luați în considerare și alți factori în datele dvs., cum ar fi statutul socio-economic, minoritățile sociale, etnia, limba, capacitatea, vulnerabilitatea, disparitatea geografică sau nivelurile de alfabetizare și abilitățile de numerație? Indicatorul de gen și vârstă al IASC³⁰, fiind lansat ca instrument standard la nivelul întregului sector, poate ajuta în acest sens.

2. Răspuns strategic, planificarea acțiunilor și finanțare

Răspunsurile de urgență în care asistența internațională este solicitată de către un guvern sunt de obicei ghidate de un plan de răspuns umanitar coordonat la nivelul întregului răspuns³¹ (HRP) bazat pe o Privire de ansamblu asupra nevoilor umanitare (HNO). Acolo unde nu se solicită asistență internațională, guvernul va stabili planul de răspuns, de exemplu, Pachetul de pregătire a țării în Vanuatu.³² Planurile de răspuns sunt utilizate pentru a comunica amploarea răspunsului comunităților afectate, donatorilor și publicului larg, ca mijloc cheie pentru mobilizarea resurselor. Ele sunt, de asemenea, utilizate pentru monitorizarea răspunsului, stabilirea obiectivelor și țintelor, completate de indicatori. Nevoile și planurile de comunicare și implicare a comunității trebuie să fie clar articulate în astfel de documente dacă urmează să fie finanțate și incluse într-un răspuns. Un bun exemplu în acest sens este Planul de răspuns comun din 2018 pentru criza umanitară Rohingya.³³

Deoarece fiecare context și răspuns vor fi unici, nu este posibil să se furnizeze un proiect pentru ceea ce va fi necesar în fiecare plan de răspuns, totuși acesta ar trebui să precizeze în mod explicit cum vor fi abordate în răspuns [acțiunile minime pentru comunicare și implicare a comunității](#). Detaliile modului în care acesta va fi implementat ulterior ar trebui elaborate de platforma națională prin planificarea acțiunii (cunoscută și ca *planificare operațională sau tactică*), care ar trebui să determine și resursele necesare (umane, financiare și materiale) și modul în care va fi măsurat succesul.

Această abordare sprijină strângerea fondurilor prin mecanisme precum Fondul central de răspuns în situații de urgență (CERF) al OCHA și fondurile comune de țară (CBPF).

Cum puteți face asta

- **Asigurați-vă că comunicarea și implicarea comunității sunt incluse în orice pregătire și planificare pentru situații de urgență, precum și în faza de evaluare și analiză**, promovând includerea acestora, dacă este necesar. Pentru a se asigura că comunicarea și implicarea comunității sunt incluse strategic în planul general de răspuns, acestea trebuie incluse în etapele de pregătire și evaluare a nevoilor.
- **Promovați includerea [acțiunilor minime pentru comunicare și implicare a comunității](#) în planurile la nivel de răspuns**, cum ar fi Planul de răspuns umanitar sau Planul de răspuns comun (a se vedea exemplul la Resurse cheie).
- **Folosiți datele disponibile** (de exemplu, din evaluări), precum și raționamentul, abilitățile și experiența părților interesate cheie pentru a decide ce este potrivit pentru context. Nu există un cadru ideal pentru asta – faceți ceea ce este mai relevant. Puteți întreprinde planificarea acțiunii prin brainstorming și ateliere de proiectare, completate de cercetări și validări ulterioare. Este esențial ca mai mulți actori să simtă responsabilitate de acest proces pentru ca acesta să fie eficient.
- **Elaborați un plan de acțiune detaliat** pentru comunicare și implicare a comunității prin implicarea părților interesate relevante. Faceți legături explicite cu alte elemente strategice ale răspunsului (de exemplu, cluster, aspecte transversale etc.) pentru a vă asigura că abordarea implicării comunității este coerentă, integrată și are șanse mai mari de a primi resurse. Nu fiți vagi: enumerați activități specifice, nu concepte. A se vedea instrumentul din Resurse cheie.
- **Elaborați un buget** pentru planul de acțiune inter-agenții. Mai jos este prezentat un exemplu de buget, care poate fi adaptat planului dvs. de acțiune. Bugetul ar putea fi

finanțat ca program, inclus ca componentă într-un buget de răspuns mai mare sau împărțit pentru a fi inclus în diferite programe.

- Includeți **planificarea comunicării și a implicării comunității ca element explicit în planurile și bugetele la nivel de agenție și de răspuns**, făcând referire la [cadrul](#) și [serviciile și acțiunile minime pentru comunicare și implicare a comunității](#).
- **Clarificați rolurile părților interesate, atribuțiile și responsabilitatea** în legătură cu planul de acțiune.

MINI-STUDIU DE CAZ: INCLUDEREA IMPLICĂRII COMUNITĂȚII ÎN PLANUL DE RĂSPUNS UMANITAR ÎN REPUBLICA DEMOCRATICĂ CONGO (RDC)

Din ce în ce mai mult, planificarea acțiunilor de implicare a comunității este inclusă în Planurile de răspuns umanitar pentru a îndeplini cerințele față de donatori legate de Înțelegerea majoră.

Ca parte a activării situației de urgență de nivel 3 și în conformitate cu angajamentele IASC, HCT a pus în aplicare un mecanism colectiv pentru a asigura participarea persoanelor afectate la planificarea și programarea activității umanitare și pentru a monitoriza în mod regulat satisfacția comunității și prioritățile în RDC. Acesta a inclus adoptarea unui cod colectiv de conduită și înființarea unei rețele de puncte focale pentru prevenirea exploatării și abuzului sexual.

Acest mecanism, coordonat de OCHA și UNFPA, a fost detaliat în Planul de răspuns umanitar și la proiecte au contribuit o serie de actori. Acesta a fost finanțat prin CERF, care a permis extinderea activităților de implicare a comunității la nivel de răspuns, cu un accent special pe eficientizarea implicării comunității și pe asigurarea mai multor canale pentru a ajunge la grupurile vulnerabile, în special femei.

Resurse cheie

Elaborarea unui plan de acțiune pentru comunicare și implicare a comunității

ADĂUGAȚI LINK (în prezent nepublicat, a se vedea documentul separat, deschis, de asemenea, și pentru comentarii)

Un instrument care oferă întrebări directoare pentru elaborarea unui plan de acțiune pentru comunicare și implicare a comunității.

Îndrumări pentru elaborarea unui plan de acțiune pentru implicarea comunității și responsabilitate

<http://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-7-guidance-to-develop-a- cea-plan-of-action/>

Federația Internațională a Societăților de Cruce Roșie (2016)

Elaborarea unui plan de acțiune specific comunicării și implicării comunității, mai degrabă decât încorporarea acestuia în planul general de răspuns.

Plan comun de răspuns pentru criza umanitară Rohingya: martie - decembrie 2018

Grup executiv strategic și parteneri (2018)

https://www.humanitarianresponse.info/sites/www.humanitarianresponse.info/files/documents/files/jrp_for_rohingya_humanitarian_crisis_-_for_distribution.pdf

Planul de răspuns comun oferă grupului executiv strategic și partenerilor o înțelegere comună a crizei, inclusiv cele mai presante nevoi umanitare și numărul estimat de persoane care au nevoie de asistență. Acesta reprezintă o bază de dovezi consolidată și ajută la informarea planificării strategice comune a răspunsului. Acest exemplu include un mecanism de feedback privind serviciile comune, precum și o secțiune de evaluare a nevoilor și obiective specifice privind comunicarea cu comunitățile.

Model de buget

DESCRIEREA OBIECTULUI	PARTENERI PRINCIPALI	COST
COSTURI DE ACTIVITATE		
Rezultatul 1: Comunicarea dintre comunitățile afectate și organizațiile umanitare este îmbunătățită, astfel încât comunitățile să primească informațiile de care au nevoie, să își cunoască drepturile și oportunitățile, să modeleze serviciile oferite și să poată ridica probleme atunci când este necesar.		
Rezultat: Comunitățile sunt bine informate, inclusiv despre cum să acceseze ajutor și servicii		
Activități:		
<input type="checkbox"/> Efectuați evaluarea nevoilor de informare și a preferințelor de comunicare folosind un format standardizat pentru a permite agregarea		
<input type="checkbox"/> Formulați mesaje cheie comune pentru comunități în limbile corespunzătoare și identificați canale de diseminare		
<input type="checkbox"/> Consolidați mass-media locală privind urmărirea zvonurilor, verificarea faptelor și dezmințirea zvonurilor		
Rezultat: Perspectivele comunității sunt colectate sistematic printr-o gamă corespunzătoare de canale		
<input type="checkbox"/> Efectuați micro-sondaje asupra percepțiilor comunității folosind un format standardizat pentru a permite agregarea		
<input type="checkbox"/> Oferiți suport tehnic și financiar platformei bazate pe SMS		
<input type="checkbox"/> Sporiți implicarea tinerilor în urmărirea, verificarea faptelor și dezmințirea zvonurilor		
<input type="checkbox"/> Sporiți implicarea grupului local în urmărirea, verificarea faptelor și dezmințirea zvonurilor		
Rezultatul 2: Feedback-ul transectorial al comunității îmbunătățit și scalat de la comunitățile afectate este escaladat până la conducere printr-un mecanism unic și ușor accesibil pentru luarea deciziilor		
Rezultate: Este pus în aplicare un mecanism comun de analiză a datelor		
<input type="checkbox"/> Sortați și clasificați datele în seturi de date cu dezagregarea și analiza corespunzătoare		
<input type="checkbox"/> Afișați date dezagregate în funcție de gen, vârstă, dizabilitate, etnie și alte considerente folosind platforma online, de exemplu, HXL, HDX sau KoBo Toolbox		
<input type="checkbox"/> Proiectați un raport de feedback în formate care pot fi partajate, accesibile partenerilor și comunității		
Rezultat: Perspectivele comunității sunt reintroduse la nivel de sistem pentru a informa deciziile care afectează viața și bunăstarea oamenilor		

<input type="checkbox"/> Asigurați-vă că respondenții au abilitățile de a implica comunitatea și de a răspunde la zvonuri, preocupări, feedback și plângeri, de exemplu, instruire		
<input type="checkbox"/> Asigurați-vă că clusterelor, reuniunile ICCG, HCT au un punct permanent pe ordinea de zi privind feedback-ul și implicarea comunității, astfel încât să fie luate măsurile corespunzătoare și agențiile să ofere feedback cu privire la măsurile luate pentru responsabilitate		
Rezultatul 3: Modelul de servicii colective este îmbunătățit și perfecționat pe parcursul perioadei de implementare		
Rezultat: Monitorizare, evaluare și procese de învățare în aplicare		
<input type="checkbox"/> Monitorizare regulată de către platforma națională CCE		
<input type="checkbox"/> Revizuirea la jumătatea perioadei; revizuirea după acțiune la sfârșit		
SALARII ȘI BENEFICII ALE PERSONALULUI		
Coordonator al platformei naționale/subnaționale: salariu, asigurări, călătorie, cazare etc. pentru personal Ofițer de suport informațional: salariu, asigurări, călătorie, cazare etc. pentru personal		
ECHIPAMENTE ȘI MATERIALE		
<i>De exemplu: telefoane mobile, laptopuri etc.</i>		
ALTE COSTURI OPERAȚIONALE ȘI SUPT		
<i>De exemplu: site web, suport IT, costuri de comunicare, traducere și interpretare, costuri de publicare și proiectare etc.</i>		
SUB-TOTAL		
% recuperare a costurilor indirecte / costurilor neimputabile proiectelor (CNIP)		
COSTURI TOTALE		

Modelul de buget se bazează pe un serviciu inter-agenții planificat în Republica Centrafricană,³⁴ care îmbrățișează elementele minime pentru comunicare și implicare a comunității, cu accent pe abordarea zvonurilor și lucrul cu grupuri de tineri, pe baza analizei contextului și a evaluării nevoilor. De asemenea, a fost încorporat un element de învățare pentru a perfecționa și îmbunătăți modelul colectiv în timpul implementării. Activitățile sunt conduse de diferiți parteneri, fiecare contribuind la abordarea colectivă.

3. Resurse umane, experiență și instruire

Există un decalaj la nivel sectorial în ceea ce privește personalul calificat în comunicare și implicare a comunității, în special care lucrează la nivel inter-agenții. Personalul trebuie să fie pregătit, mobilizat sau recrutat în mod activ pentru a lucra la proiecte tehnice, la coordonarea inter-agenții sau la gestionarea datelor. Pentru a găsi personalul de care aveți nevoie, puteți apela la echipele existente, puteți găsi capacități noi sau puteți utiliza personalul din registrele de implementare.

Este întotdeauna o idee bună să efectuați activități de conștientizare și instruire cu privire la comunicarea și implicarea comunității în organizația dvs. și partenerii care lucrează în răspuns, atât pentru a obține acceptare, cât și pentru a aprofunda cunoștințele și abilitățile. Aceasta este un domeniu care cuprinde toate domeniile tehnice.

Personalul este necesar pentru următoarele aspecte:

- **Coordonarea** platformei naționale inter-agenții. Acesta este un rol cheie. Este nevoie de o persoană cu capacitatea de a influența conducerea; de a convoca și coordona actori multipli, diverși; de a identifica lacunele; de a-i conduce pe alții să ia măsuri; și de a rezolva probleme și conflicte.
- **Domenii tehnice**, cum ar fi:
 - Gestionarea informațiilor, inclusiv analiza datelor și legătura
 - Evaluarea și analiza nevoilor de informare, percepțiilor și preferințelor de comunicare
 - Evaluarea și analiza informațiilor antropologice
 - Implicarea mass-media locală și/sau a sectorului privat (de exemplu, a operatorului de rețea mobilă).
 - Înființarea și managementul de proiect al mecanismelor de feedback inter-operaționale (de exemplu, centre de apeluri, sondaje de percepție, producție radio și video, mass-media scrisă și digitală, informație, comunicare și tehnologie, consultări personale)
 - Implicarea unor grupuri specifice sau vulnerabile
 - Traducere, interpretare și mediere culturală
 - Instruire în comunicare și implicare a comunității.

Într-o abordare coordonată aceste funcții sunt adesea împărțite prin diferite organizații.

INSERȚIE: REGISTRE DE EXPERTI

Multe agenții umanitare atrag personal calificat din **registre** atunci când este depășită capacitatea locală în situații de urgență sau când sunt necesare competențe de specialitate. Implementările pot sprijini răspunsul, consolidarea capacității și pregătirea. Experții de implicare a comunității sunt adesea implicați pentru a coordona, a efectua evaluări ale nevoilor de informare și comunicare, pentru a stabili mecanisme corespunzătoare sau pentru a-i oferi personalului de teren instruire corespunzătoare la locul de muncă.

Unele agenții au propriile lor registre interne (puteți întreba departamentul de resurse umane dacă agenția dvs. dispune de acesta). Există, de asemenea, registre specializate, cum ar fi cele de la agențiile partenere de rezervă (de exemplu, NORCAP sau RedR – a se vedea Resurse cheie) care implică lucrători experți în comunicare și implicare a comunității.

Ca măsură de pregătire, luați în considerare crearea unui acord de parteneriat cu orice registre de la care puteți solicita implementări în viitor. Acest lucru îi ajută pe managerii de registre să înțeleagă cererea, să pledeze pentru fonduri și să planifice pentru viitoarele creșteri ale cererilor.

Cum puteți face asta

- **Planificați din timp** de ce personal este nevoie, precum și cerințele interne ale agenției (inclusiv punctul focal și supleantul platformei): unde, în ce rol(e), pentru cât timp și de ce

competențe și abilități va fi nevoie (cum ar fi limba sau cunoștințe tehnice). Nu uitați să includeți **bugetul** necesar în planul general de finanțare a răspunsului.

- **Căutați organizații specializate** cu care să faceți parteneriate. Acestea ar putea detașa un membru al personalului la organizația dvs. sau pot participa la platforma dvs. națională. Astfel de actori ar putea include grupuri locale cu experiență în colaborarea cu anumite comunități, organizații media sau de dezvoltare media, operatori de rețele mobile media și alți actori din sectorul privat. Prin parteneriate este posibil să puteți mobiliza nu doar competențe, ci și materiale și finanțare.
- **Dezvoltați noi parteneriate ca activitate de pregătire** mai degrabă decât în mijlocul unui răspuns. Elaborați din timp protocoale de parteneriat și asigurați-vă că oamenii pot fi mobilizați imediat pentru a ajuta. Acest lucru este deosebit de important pentru partenerii cu care nu sunteți obișnuiți să lucrați sau care au o cultură organizațională diferită.
- **Organizați instruire.** Pentru diferită vechime și experiență tehnică sunt disponibile materialele personalizate și acestea pot fi adaptate la contextul și cerințele participanților țintă (a se vedea Resurse cheie). Încercați să consolidați capacitatea personalului la nivel local pentru rezultate mai durabile.
- **Recrutați la nivel local.** Este posibil ca oamenii să nu fie pregătiți ca experți în implicarea comunității în activitatea umanitară, dar vor exista o mulțime de oameni cu abilități de expert în gestionarea datelor, implicarea grupurilor minoritare, limbă, antropologie, pentru a numi doar câteva. Universitățile și grupurile din comunitate sunt organizații de la care se poate de început. Investiția în personalul național și familiarizarea acestuia cu sistemele de răspuns va fi o investiție mai durabilă decât biziure pe expatriați pe termen scurt.

Resurse cheie

Registrul de comunicare umanitară

www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/humanitarian-communication-and-media-roster/

NORCAP și rețeaua CDAC

Informații despre solicitarea unei implicări de experți din registru și model de termeni de referință pentru posturile de personal cu competențe de comunicare și implicare a comunității, de exemplu, coordonator de comunicare și implicare a comunității, ofițer de legătură umanitară, lider de echipă tehnică.

Instrumentul 21: Responsabilitățile privind CIC pentru fișele de post

<http://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-21-cea-responsibilities-for-job-descriptions/>

Federația Internațională a Societăților de Cruce Roșie (2017)

Idei de linii care trebuie de inclus în fișele de post care stabilesc responsabilitățile unei persoane în legătură cu CIC.

Comunicarea este un ajutor

<https://kayaconnect.org/course/info.php?id=768>

Acest curs de e-learning introductiv, bazat pe scenarii, sporește gradul de conștientizare și învață elemente de bază despre modul în care urmează de implicat comunitățile afectate pentru a ajuta la furnizarea informațiilor de care au nevoie și pentru a stabili mecanisme de comunicare pentru dialogul cu persoanele care răspund în caz de dezastru.

Instruire tehnică privind comunicarea și implicarea comunității în răspunsul umanitar

<http://www.cdacnetwork.org/training-and-tools/technical-training/communication-and-community-engagement/>

Instruirea aprofundată, modulară, îi duce pe participanți prin teorie și pașii practici pentru a integra comunicarea și implicarea comunității în practica operațională normală și modul de asigurare că aceasta devine un element previzibil, consecvent și cu resurse de pregătire și răspuns pentru situații de urgență. Comandați instruirea de la Rețeaua CDAC sau descărcați materialele de instruire.

Instruire tehnică avansată privind comunicarea și implicarea comunității în răspunsul umanitar

<http://www.cdacnetwork.org/training-and-tools/technical-training/advanced-technical-training/>

Instruirea tehnică avansată se adresează la cele două categorii principale de public: i) personalul de teren și personalul tehnic care a finalizat pregătirea tehnică și a cărei activitate necesită o cunoaștere mai aprofundată a comunicării și implicării comunității și ii) personalul superior sau cel de pe registrele de implementare, care trebuie să aibă o cunoaștere mai profundă a comunicării și implicării comunității. Aceasta acoperă o serie de subiecte, inclusiv evaluările nevoilor, planificarea, mobilizarea resurselor, implementarea, monitorizarea și evaluarea.

Modulul Briefing

<http://www.cdacnetwork.org/training-and-tools/technical-training/briefing-module/>

În acest modul de două ore, participanții primesc o imagine de ansamblu asupra a ceea ce este comunicarea și implicarea comunității, de ce este importantă și cum contribuie la îmbunătățirea responsabilității și a participării.

4. Dialog: mecanisme colective de obținere a feedback-ului

Oportunitatea de a informa, influența, comenta și critica acțiunile, proiectele și serviciile trebuie să fie legată de un mecanism de informare și de conducere a îmbunătățirii în programele umanitare și în cadrul răspunsului. Aportul și feedback-ul regulat din partea comunităților sunt vitale pentru performanța și rezultatele mai bune ale programului și îmbunătățesc relația dintre respondenții umanitari și comunitate. Feedback-ul poate fi structurat și obținut în mod proactiv, de exemplu prin sondaje sau întâlniri ale comunității, sau nestructurat și obținut pasiv, de exemplu prin monitorizarea zvonurilor și a rețelelor sociale.

În timp ce respondenții umanitari au din ce în ce mai multe mecanisme de feedback, acestea trebuie să fie implementate mult mai devreme în răspuns, iar comunitățile trebuie să fie mult mai conștiente de existența lor. Există posibilități ca mecanismele să fie concepute astfel încât datele de feedback să poată fi agregate în mai multe agenții pentru analiza macro și încorporate în arhitectura ajutorului umanitar pentru a facilita o abordare sistematică și coordonată, care să rezulte în schimbări fiind clare pentru comunități.

Un mecanism comun de feedback (MCF) este un mecanism colectiv, ușor accesibil, pentru schimbul de informații cu comunitățile afectate de către toți actorii umanitari. MCF nu numai că abordează plângeri și feedback, ci servește și ca instrument care generează informații pentru planificare, evaluarea performanței și luarea deciziilor de către toți actorii, fie pentru organizații individuale, fie pentru răspuns în ansamblu.

MCF-urile sunt adesea folosite de comunitate ca puncte de informare unde comunitățile solicită informații legate de servicii. Analiza solicitărilor de informații poate ajuta la planificarea viitoarelor campanii de comunicare sau poate evidenția domeniile în care schimbul de informații este slab.

MCF-urile eficiente ajută la consolidarea încrederii în rândul populației afectate și sporesc credibilitatea respondenților umanitari în rândul părților interesate, inclusiv potențialii parteneri și donatori. MCF-urile contribuie, de asemenea, la informarea privind procesul decizional și la îmbunătățirea responsabilității, a drepturilor, a transparenței și a serviciilor.

Există, de asemenea, posibilități pentru o abordare a serviciilor comune, prin care un grup de membri (de ex. Buletinul lunar de feedback al BBC Media Action, Internews și Traducători fără frontiere (*Ce contează?*) în Bangladesh³⁵) sau o entitate (de ex. Ground truth) întreprinde procese de feedback în numele platformei naționale, permițând o mai mare independență a datelor.

Este rolul platformei naționale sau sub-naționale de a proiecta și implementa mecanismul colectiv de feedback. Acesta trebuie să fie aprobat de organul de coordonare corespunzător pentru pregătire/răspuns și să lucreze împreună cu orice clustere și grupuri de lucru din cadrul arhitecturii ajutorului umanitar.

INSERȚIE: UTILIZAREA ZVONURILOR CA O FORMĂ DE FEEDBACK

Zvonurile pot fi o chestiune de viață sau de moarte. Ele pot crea suferință, pot ridica așteptări false și pot provoca comportamente inadecvate sau violente. Și totuși, zvonurile sunt adesea respinse sau neobservate de actorii umanitari; până când aceștia vor trebui să facă față consecințelor.

Comunicarea și implicarea comunității ar trebui să permită identificarea și monitorizarea zvonurilor. Zvonurile cresc din cauza lipsei de informații și a incertitudinii, de aceea acestea sunt răspândite în situații umanitare. De asemenea, acestea se hrănesc cu supraîncărcarea de informații sau proliferarea de știri false.

Cum ne vom implica și cum vom lucra cu acestea? Putem reimagina zvonurile ca un mecanism de avertizare timpurie sau un barometru care să ne ajute să înțelegem riscurile și ce simt sau gândesc oamenii? Le putem accepta ca o formă de aport și feedback pentru a informa sau îmbunătăți programarea?

Mandatul nostru umanitar cere să fim atenți la zvonuri și să acționăm asupra celor care provoacă daune. Angajamentele noastre față de responsabilitate necesită să ascultăm zvonurile despre programele și personalul nostru și să le investigăm.

Adaptat din *Sunt zvonuri: Un ghid de practică pentru a lucra zvonuri*. Jon Bugge pentru Rețeaua CDAC (2017). www.cdacnetwork.org/i/20170126102435-rdj7l/

Cum puteți face asta

Pregătirea

- **Efectuați o cartografiere înainte de criză a mecanismelor de feedback** pentru a afla ce este deja în uz și funcționează. Consultați sau adunați date despre nevoile de informare și preferințele de comunicare.
- **Proiectați un mecanism comun de feedback care să fie utilizat în timpul răspunsului umanitar:**
 - Asigurați **angajamentul** organizațional și inter-agenții/cluster pentru a sprijini stabilirea, dotarea cu resurse, implementarea și monitorizarea mecanismului.
 - Pregătiți o notă conceptuală care subliniază **contextul, obiectivele, cadrul de implementare**, parteneriatele, resursele și rezultatele așteptate. Distribuți-le secțiunilor relevante ale programului, agențiilor parteneri și altor părți interesate pentru feedback și construirea consensului
 - **Consultați comunitatea și părțile interesate cu privire la obiectivele MCF**, asigurând claritate și consens cu privire la ceea ce urmărește MCF să realizeze și cea mai bună abordare/mechanisme pentru a-i asigura succesul.
 - **Colaborați cu furnizorii de servicii** pentru a stabili dacă aveți resursele (un număr de telefon gratuit sau un server securizat) pentru a stabili mecanismul preferat.
 - Colaborați cu alți parteneri pentru a stabili o listă de **întrebări frecvente** pentru a vă asigura că puteți răspunde la solicitările de informații cheie.

- **Efectuați colectarea datelor de tip 4W** (ce, cine, unde, când) pentru a stabili părțile interesate relevante pentru MCF
- **Stabiliți cum va fi obținut sau adunat feedback-ul prin mecanismele existente**, pe baza aceluiași fapt care canale (a se vedea inserția) sunt preferate de cei de la care se obține feedback și disponibilitatea probabilă în timpul dezastrului/după acesta și cum veți colecta atât feedback structurat, cât și nestructurat, precum și monitorizarea zvonurilor. Ca o cerință de bază, mecanismul/canalele selectate trebuie să fie concentrate pe comunitate și să fie corespunzătoare nevoilor și circumstanțelor acestora, luând în considerare aspecte precum accesibilitatea, ușurința și asigurarea confidențialității. Proiectați orientările privind funcționarea MCF. În consultare cu populația afectată și cu alte părți interesate, determinați și conveniți asupra procedurilor standard de funcționare ale MCF, incluzând platforma MCF propriu-zisă (de exemplu, linia de asistență telefonică), locația mecanismului (de exemplu, centrul de informare a comunității), frecvența și timpul feedback-ului (de ex. discuții în focus-grupuri, întâlniri ale comunității), formatul feedback-ului (apeluri, SMS, formulare, rapoarte etc.).
- **Configurați infrastructura MCF și instruiți personalul relevant** cu privire la operațiunile platformei, de exemplu linie de asistență telefonică, centru de apeluri, formulare de feedback și/sau plângeri, abilități de comunicare interpersonală, desfășurarea discuțiilor în focus grupuri cu populația afectată, funcționarea radiodifuziunii comunității etc.
- **Obțineți permisiunile, autorizațiile și licențele relevante** necesare pentru buna funcționare a MCF: de exemplu, unele contexte pot necesita autorizație pentru a stabili linii de asistență telefonică, centre de apeluri sau permisiunea prealabilă pentru a organiza întâlniri ale comunității.
- **Informați comunitatea despre înființarea MCF** și îndrumați cu privire la modul de utilizare a acestuia atunci când se furnizează feedback și plângeri. Dacă este necesar, instruiți membrii comunității selectați cu privire la abilitățile necesare, de exemplu, cum să ruleze sistemul/să opereze echipamentele.
- Cel mai important, **explicați comunității la ce să se aștepte după ce va furniza feedback sau depune o plângere**, inclusiv timpul de răspuns pentru diferitele categorii de feedback sau plângere.
- **Elaborați un proces comun de gestionare a datelor pentru feedback**, luând în considerare planificarea, colectarea, procesarea și prezentarea, interpretarea, diseminarea și căile de trimitere pentru a acționa pe baza datelor și a închide bucla de feedback.
- Conveniți asupra unui set de **instrumente și sisteme pentru confirmarea primirii** unei plângeri sau a unui feedback, asupra modului în care datele vor fi introduse, stocate și analizate și cine are acces la diferitele tipuri de date, inclusiv date sensibile și confidențiale.
- **Includeți angajamentul clar și acordul cu privire la rolurile și responsabilitățile** membrilor platformei cu privire la răspunsul la feedback și plângeri, inclusiv mecanisme formale și informale pentru investigarea și soluționarea plângerilor, raportarea către indivizi și/sau comunități cu privire la modul în care este abordat feedback-ul sau sunt întreprinse acțiunile.

- **Stabiliți clar responsabilitățile** pentru înregistrarea, analizarea, raportarea răspunsurilor la feedback și plângeri și pentru împărtășirea rezultatelor și învățare cu alții care se așteaptă să folosească feedback-ul, cum ar fi alte organe de coordonare (de exemplu, HCT). Stabiliți clar modul în care aceasta se leagă de arhitectura ajutorului umanitar și de luarea deciziilor.
- **Dotăți mecanismul cu resurse în mod adecvat, bazându-se pe sistemele, serviciile și capacitățile personalului existente** pentru durabilitate.
- Asigurați-vă că mecanismul **promovează dialogul**. Analizați canalele de comunicare – sunt uni- sau bidirecționale? Dacă sunt unidirecționale, cum poate fi adaptată abordarea pentru a permite interactivitatea și dialogul? Există o modalitate de a folosi împreună canale complementare pentru a asigura acest lucru?³⁶
- **Luăți măsuri corespunzătoare de protecție a datelor** pentru a asigura confidențialitatea și securitatea datelor și a bazelor de date, inclusiv măsuri de atenuare împotriva hackerilor, operatorilor, acțiunilor inadecvate și defecțiunilor sistemului. Unele măsuri pot include verificări ale datelor biografice ale operatorilor de linie de asistență telefonică / centru de apeluri, instruire, backup-uri, restricții de acces, criptări / licențiere software și monitorizare constantă. Acest lucru nu ar trebui să împiedice partajarea informațiilor, ci să asigure că datele sunt protejate de abuz. A se vedea inserția și Resurse cheie pentru îndrumări.
- **Planificați modul în care vor fi gestionate problemele urgente, plângerile și problemele sensibile** care pot apărea prin mecanismul de feedback (a se vedea secțiunea ulterioară).
- **Poziționați în prealabil toate obiectele și software-ul necesar pentru a facilita feedback-ul într-o criză**, cum ar fi manivelă de urgență, instalațiile radio de amatori sau valiză (de ex. www.firstresponseradio.org/equip), aparate de radio solare / cu încărcare manuală, pentru radioamatori, generator și software bazat pe SMS (de exemplu, SMS Frontline).
- **Oferiți instruire lucrătorilor de serviciu social, personalului, voluntarilor și altor persoane care vor colecta feedback.**
- **Dezvoltați orice parteneriate necesare** pentru a sprijini mecanismul de feedback.

În timpul unui răspuns

- **Dacă este necesar, activați o platformă sub-națională care va conduce mecanismul comun de feedback** în rândul acțiunilor și serviciilor sale pentru comunicare și implicare a comunității.
- **Implementați mecanismul comun de feedback și procesați datele în conformitate cu protecția și protocoalele convenite.** Asigurați-vă că datele sunt transmise în mod corespunzător organului de coordonare relevant, precum și oricăror clustere și platforme naționale care sunt active.
- **Efectuați monitorizarea feedback-ului informal**, cum ar fi zvonurile (a se vedea Resurse cheie).
- Consultați comunitățile și respondenții pentru a **identifica și aborda barierele** în calea împărtășirii, a ascultării sau a abordării feedback-ului, de exemplu, lipsuri de personal, canale de comunicare slabe sau inexistente, dependență inadecvată de tehnologie, management defectuos al datelor sau fluxuri de informații încurcate.
- Platforma (sub)națională ar trebui să monitorizeze, să primească și să analizeze feedback-ul și să se asigure că **opiniile sau preocupările comunității sunt împărtășite în rapoarte situaționale și buletine informative regulate.**

- Susțineți restaurarea liniilor electrice, a stațiilor radio și TV și a turnurilor de telecomunicații. Clusterul de telecomunicații de urgență sau companiile pot înființa centre pentru a oferi apeluri gratuite, SMS-uri și servicii de încărcare a bateriilor. Dacă este necesar și potrivit preferințelor de comunicare ale comunității, **distribuiți articole relevante de ajutor**, cum ar fi aparate de radio cu încărcare manuală sau solare.
- **Colectați date relevante, ușor de înțeles și utilizabile.** Dacă cereți feedback cu privire la un răspuns, solicitați doar informații pe care nu le puteți găsi în altă parte (de exemplu, în evaluările standard ale nevoilor) și care sunt utilizabile pentru a aduce îmbunătățiri. Coordonați. Este posibil ca diferite agenții să colecteze date de feedback și nu doriți să puneți aceleași întrebări de mai multe ori. Proiectați-vă mecanismul pentru a colecta date structurate care vă permit să luați măsuri la momentul potrivit.
- **Utilizați tehnologia în mod corespunzător.** Poate fi tentant să folosiți tehnologia și aplicațiile de telefonie mobilă, datorită capacității lor de a ajunge la un număr mare de oameni, rapid, cu atracție „inovatoare”. Tehnologia poate fi un facilitator incredibil, dar atunci când o utilizați pentru angajament umanitar, trebuie să evaluați cine *nu va fi* contactat (deseori, femeii) și să planificați în mod corespunzător. Este foarte puțin probabil să existe vreun răspuns în cadrul căruia vor funcționa doar canalele bazate pe tehnologie pentru a ajunge la toți oamenii în toate scopurile.
- Accesul la canalele de feedback se poate schimba pe măsură ce evoluează contextul, așa că **monitorizați** în timp și ajustați. Telefoanele mobile, de exemplu, pot fi folosite imediat după un taifun, apoi să se deconecteze, dacă încărcarea bateriilor nu este posibilă, reluându-și funcționarea când va fi restabilită alimentarea. Utilizarea mai multor canale atenuază riscul pierderii complete a implicării dacă accesul la un canal încetează.
- **Plan și buget** pentru (re)stabilirea și consolidarea canalelor de comunicare. Includeți toate componentele corespunzătoare în orice propunere în curs de elaborare (de exemplu, personalul care efectuează evaluări, apoi furnizarea combustibilului pentru un generator și puncte de alimentare pentru a permite încărcarea telefoanelor mobile, în același timp făcând legătura cu operatorii de rețea mobilă pentru un acces sporit, toate costă bani).
- **Arătați că ați ascultat.** Explicați modificările pe care le-ați făcut sau nu pe baza feedback-ului, închideți bucla de feedback. A se vedea Secțiunea următoare despre partajarea informațiilor pentru comunitate.
- Luați **măsuri**. Dacă, de exemplu, un buletin de feedback a remarcat o îngrijorare că femeile însărcinate nu primesc suficiente legume hrănitoare, atunci agențiile umanitare trebuie fie să faciliteze accesul la acel aliment, fie să ofere informații despre opțiunile nutritive disponibile. Oamenii pot deveni rapid dezamăgiți dacă încearcă să folosească o multitudine de cutii de sugestii și linii de asistență telefonică, dar nu se întâmplă nimic. Nu trebuie doar să ascultăm comunitățile, ci și să acționăm asupra celor lucruri pe care le auzim.

INSERTIE: MĂSURI MINIME DE PROTECȚIE A DATELOR

În caz de feedback, plângeri sau alte cazuri asigurați-vă că există **măsuri minime de protecție a datelor**.³⁷

- Scopul utilizării datelor este clar și definit;

- Respondenții au competențe de bază și capacitatea de a utiliza datele în mod responsabil, inclusiv infrastructura securizată, codurile de conduită pentru partajarea datelor și orientările de minimizare a daunelor;
- Actorii identifică și gestionează riscul de utilizare și neutilizare a datelor pentru populațiile vulnerabile în mod proactiv în diferite contexte;
- Colectarea datelor respectă reglementările legale interne și internaționale și etica;
- Măsurile de protecție a datelor sunt actualizate în mod regulat pentru a răspunde noilor provocări într-un relief în evoluție.

INSERTIE CANALE POSIBILE PENTRU FEEDBACK

Întâlniri/adunări ale comunității	Numerele liniei de asistență telefonică	Hub-uri informaționale
Reprezentanții comunității	Evaluarea nevoilor	Rapoarte ale organizațiilor internaționale/ONG-uri
Voluntari, consultanți comunitari	Sondajele gospodăriilor	Revizuire după acțiuni
Cutii de sugestii/feedback	Harta resurselor comunității	Caravane de informare
Feedback în timpul distribuției	Focus grupuri	SMS
Forum de transparență	Interviuri cheie sau personale	Rețelele sociale, de exemplu Facebook
Buletin informativ	Flyere, pliante	Aplicații de mesagerie, de exemplu WhatsApp
Programe radio și TV	Înregistratoare de voce	
Feedback înainte și după distribuție	Sondaje de percepție ³⁸	
	Servicii de asistență	

A se vedea Resurse cheie pentru caracteristicile acestor diferite mijloace.

Resurse cheie

Cum de stabilit și de gestionat un mecanism sistematic de feedback al comunității

https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2018/06/IFRC_feedback-mechanism-with-communities_ok_web.pdf

Ground Truth Solutions și IFRC (2018)

Un ghid pas cu pas urmărește să sprijine personalul și voluntarii Crucii Roșii și Semilunii Roșii în stabilirea și gestionarea unui mecanism sistematic de feedback al comunității folosind metodologia Constituent Voice™ a Ground Truth Solutions.

Ce face ca mecanismele de feedback să funcționeze? Revizuirea literaturii pentru a sprijini cercetarea acțiunilor de către ALNAP-CDA în mecanismul de feedback umanitar

<https://www.alnap.org/help-library/what-makes-feedback-mechanisms-work-literature-review-to-support-alnap-cda-action>

ALNAP (2014)

Mecanisme de feedback umanitar: cercetare, dovezi și îndrumări³⁹.

Ghid de bune practici privind mecanismele inter-agenții de plângeri bazate pe comunitate

<https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse/documents-50>

Echipa operativă a Comitetului permanent inter-agenții privind responsabilitatea față de populațiile afectate și protecția împotriva exploatării și abuzului sexual (2016).

Îndrumări operaționale cu privire la modul de înființare și de gestionare a unui mecanism de plângeri inter-agenții bazat pe comunitate pentru a gestiona rapoartele de abuz și exploatare sexuală de către lucrătorii umanitari. Acestea compilează lecțiile învățate, exemplele și studiile de caz adunate pe parcursul unui proiect pilot.

Note de orientare și indicatori la Standardul umanitari de bază

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/media-landscape-guides/>

Standard umanitar de bază (2018)

Fiind destinat celor implicați în planificarea, gestionarea sau implementarea unui răspuns umanitar, acest document oferă îndrumări privind acțiunile cheie și responsabilitățile organizaționale prevăzute în Standardul umanitar de bază privind calitatea și responsabilitatea (SUB). Disponibil în mai multe limbi.

Un cadru pentru partajarea datelor în practică

<http://pim.guide/wp-content/uploads/2018/05/Framework-for-Data-Sharing-in-Practice.pdf>

Managementul informațiilor de protecție. Cluster global de protecție (2018)

Îndrumări practice despre modul de întreprindere sau evaluare a beneficiilor și riscurilor unui anumit scenariu de partajare a datelor, pentru colegii umanitari sau neumanitari. Obiectivul Cadrului este de a lucra la reducerea globală a riscului de partajare sau nepartajare, ilustrând beneficiile partajării printr-un set de minime în ceea ce privește încrederea, conceptele, principiile, metodele și procesele.

Seria de publicații OCHA Think Brief: Încorporarea responsabilității pentru date în acțiunea umanitară

https://www.unocha.org/sites/dms/Documents/TB18_Data%20Responsibility_Online.pdf

Nathaniel A. Raymond (2016)

Această lucrare, scrisă împreună de colaboratorii Programului Signal, NYU Gov Lab și Centrului pentru Inovare de la Universitatea Leiden, identifică problemele critice și propune un cadru pentru responsabilitatea pentru date în operațiunile umanitare.

Sunt zvonuri: Un ghid de practică pentru a lucra zvonuri

www.cdacnetwork.org/i/20170126102435-rdj7l/

Jon Bugge pentru Rețeaua CDAC (2017)

Recunoscând nevoia de a lucra cu zvonuri pentru a preveni pierderea de vieți și a atenua suferința, acest ghid de bune practici descrie abordări, practici și instrumente de lucru cu zvonuri. Acesta este destinat managerilor de programe și personalului de teren pentru a le permite să integreze lucrul proactiv cu zvonuri în programele lor de răspuns.

Director de servicii

<http://www.cdacnetwork.org/training-and-tools/service-directory/>

În Directorul de servicii sunt incluse informații despre diverse instrumente și servicii care ajută la o mai bună comunicare cu comunitățile. Sunt o serie de resurse disponibile care se potrivesc unei varietăți de nevoi diferite, de la gestionarea SMS-urilor online pentru colectarea datelor până la gestionarea informațiilor în urma unui dezastru.

> Căi de trimitere: cum feedback-ul din partea comunităților este utilizat pentru luarea măsurilor

Oricare ar fi canalele sale, un mecanism de feedback va fi la fel de eficient ca și căile de trimitere subiacente. Unele chestiuni pot fi abordate imediat de către persoana care primește feedback-ul sau plângerea, în timp ce altele trebuie transmise persoanei sau echipei potrivite și tratate cu încredere.

O problemă ridicată cu personalul de teren care nu este referită mai departe ar putea duce la o întrerupere a relației cu comunitatea. Feedback-ul care informează despre decizie fără ca aceasta să fie transmisă comunității poate duce la o lipsă de încredere în sistem și oamenii pot înceta să-l folosească.

Obținerea corectă necesită o coordonare puternică. Cazurile urgente și sensibile trebuie tratate în mod corespunzător. Lucrul la un mecanism colectiv poate fi mai complex pe măsură ce sunt implicați și responsabili mai mulți actori.

Cum puteți face asta

- Lucrând cu respondenții, sectoarele și organele decizionale (de ex. HCT), puneți în aplicare **proceduri care clarifică modul în care funcționează calea de trimitere**. Dacă există mai multe mecanisme, stabiliți modul în care acestea converg, se completează sau ar putea fi adaptate pentru a deveni parte a unui mecanism comun. Acordați rolurile, atribuțiile și responsabilitățile partenerilor. Va trebui să lucrați cu Clusterul de protecție, subgrupul de lucru pentru violență bazată pe gen sau echivalente.
- Proiectați modul în care calea de trimitere va **influența acțiunea, programarea adaptivă și politica**.
- Asigurați **protecția datelor** (a se vedea inserția cu măsuri minime și Resurse cheie în secțiunea anterioară).
- Asigurați-vă că calea de trimitere **închide bucla** (a se vedea Resurse cheie).

Resurse cheie

Închiderea buclei – Feedback eficient în contexte umanitare. Îndrumarea practicianului.

<https://www.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/closing-the-loop-alnap-cda-guidance.pdf>

Bonino F., cu Jean I. și Knox Clarke P. pentru ALNAP / ODI (2014)

Îndrumări pentru persoanele care proiectează sau implementează mecanisme de feedback într-un program umanitar și se ocupă de un volum larg de probleme nesensibile (feedback) în plus față de cele sensibile (plângeri).

> Primirea și abordarea plângerilor

Abordarea plângerilor printr-o platformă națională sau un serviciu comun nu înlocuiește responsabilitățile și activitățile agențiilor individuale, ci ar trebui să colaboreze cu acestea pentru o abordare de sistem.

Mecanismele de plângere trebuie să fie potrivite pentru scop, dar rareori sunt. Într-un studiu realizat în șase țări cu OECD și Ground Truth Solutions a descoperit că mulți oameni nu știu cum să depună plângeri cu privire la acordarea ajutorului, abuz sau alte chestiuni. În Haiti doar un sfert de oameni au spus că știu cum să depună o plângere. Uganda s-a clasat cel mai bine, două treimi știind cum să facă acest lucru.⁴⁰ Când au fost întrebați dacă cred că vor primi un răspuns dacă vor face o plângere, majoritatea și-au exprimat îndoielile. Rețineți:

- Datele arată că liniile de asistență telefonică nu prezintă niciodată canalul preferat pentru a face plângeri. Oamenii preferă conversațiile personale, de preferință față în față, cu actori care nu sunt direct asociați cu implementarea programului.
- Încrederea joacă un rol semnificativ în utilizarea mecanismelor de plângere. Încrederea este construită și alimentată prin dialogul continuu cu comunitățile afectate. Când oamenii se vor simți suficient de abilitați, ei vor începe să depună plângeri și să-și ridice îngrijorări.
- Respondenții trebuie să demonstreze că plângerile vor fi luate în serios, vor fi abordate și vor duce la schimbare. Când apar plângeri, trebuie să existe sisteme eficiente de trimitere, asigurându-se că problemele sunt rezolvate rapid și adecvat.
- Pentru majoritatea mecanismelor de plângeri se așteaptă ca oamenii să se plângă la aceleași organizații ai cărei membri ai personalului i-ar fi abuzat, dăunat sau dezamăgit. Acest lucru ridică semne de întrebare cu privire la modul în care pot fi tratate plângerile și duce la o multitudine de mecanisme, care pot provoca confuzie sau inacțiune (dacă este folosit cel greșit și, prin urmare, nu se ia nicio măsură). Acest lucru face trecerea la o **abordare colectivă** și mai importantă.
- **Mecanismele de feedback** prin care implicarea comunității permite colectarea, analizarea și conectarea feedback-ului în eforturile individuale și colective de răspuns ar trebui să includă modalități sigure de depunere a plângerilor. Acest lucru asigură că plângerile sunt investigate și abordate.
- Mecanismele de **plângere** ar trebui să fie susținute de activități de informare privind drepturile și responsabilitățile comunității și dezvoltate la nivel de comunitate. Mecanismele de plângeri bazate pe comunitate (MPBC) ale OIM oferă câteva exemple.
- **Închideți bucla:** feedback-ul ar trebui să fie transmis comunității sau reclamantului pentru a-i informa despre măsurile luate.

> Protecția împotriva exploatării și abuzului sexual

[Inserați aici diagrama de la IASC]

Una dintre cele mai grave încălcări ale drepturilor fundamentale ale omului este exploatarea și abuzul sexual. Agențiile au coduri care nu pot fi negociate de conduită, instruire, procese de

tratare a plângerilor și măsuri punitive severe pentru personalul care încalcă codul. Dar acest fapt contribuie doar la jumătate.

Ce se întâmplă dacă membrii comunității nu depun plângeri pentru că nu există o modalitate adecvată de a face acest lucru? Ce se întâmplă dacă nu își înțeleg drepturile și acceptă în mod greșit că ajutorul este condiționat? Ce se întâmplă dacă exploatarea și abuzul sexual nu sunt niciodată abordate ca o problemă de personal, deoarece sunt efectuate de intermediari sau lideri ai comunităților, iar agențiile nu știu niciodată despre asta?

Cum puteți face asta

Este esențial ca orice abordare de comunicare și implicare a comunității să includă:

- **Implicarea comunităților cu privire la drepturile lor.**
- **Informații clare cu privire la ceea ce pot face membrii comunității în cazul în care drepturile sunt încălcate**, inclusiv partajarea detaliilor canalelor corespunzătoare pentru depunerea plângerilor sensibile, pe baza evaluării preferințelor de comunicare ale comunității specifice femeilor, copiilor, bărbaților, persoanelor cu diferite tipuri de dizabilități, membrilor comunității de lesbiene, gay, bisexuali și transgenderi, etc.
- **Căi de trimitere clare și sigure** care asigură efectuarea investigațiilor corespunzătoare și luarea de măsuri. Trebuie să existe un proces responsabil pentru gestionarea plângerilor de exploatare și abuz sexual și pentru a închide bucla cu reclamantul.
- **Un proces pentru identificarea tendințelor** în plângerile comunității privind exploatarea și abuzul sexual. Tendințele ar putea identifica o serie de plângeri dintr-o anumită zonă, ceea ce înseamnă că trebuie să existe acțiuni corective; sau, ele pot să nu identifice deloc plângeri, ceea ce poate însemna uneori că există o lipsă de înțelegere a ceea ce este exploatarea și abuzul sexual sau că mecanismele de plângere sunt inadecvate. Experiența în comunicare este esențială pentru combaterea exploatării și abuzului sexual în perioade de criză.
- **Lucrul cu actorii de protecție în ceea ce privește protecția împotriva exploatării și abuzului sexual**, asigurându-se că eforturile de implicare a comunității completează și sprijină strategiile de protecție.
- **Instruire pentru personal, voluntari și alte părți interesate cheie** pentru a se asigura că înțeleg cel puțin principiile de bază ale IASC privind prevenirea exploatării și abuzului sexual (a se vedea Resurse cheie), cu pregătire tehnică suplimentară, dacă este necesar.

Resurse cheie

Protecția împotriva exploatării și abuzului sexual (PEAS): 6 principii de bază privind PEAS ale IASC <https://reliefweb.int/report/world/translators-without-borders-twb-support-iasc-aappsea-task-team-publishes-50th-language>

Traducători fără frontiere și Echipa operativă a IASC privind RPA și PEAS

Prevenirea exploatării și abuzului sexual în sectorul umanitar începe cu o înțelegere a principiilor de bază. Echipa operativă a IASC privind responsabilitatea față de populațiile afectate (RPA) și protecția împotriva exploatării și abuzului sexual (PEAS) și Traducători fără frontiere (TWB) au elaborat o versiune simplă în engleză a celor șase principii și lucrează pentru a o traduce în 100 de limbi pe care personalul umanitar și persoanele afectate din întreaga lume le vor înțelege.

Ghid de diligență necesară îmbunătățit – protecție pentru partenerii externi

<https://www.ukaidirect.org/safeguarding/>

Ministerul pentru Dezvoltare Internațională, Ministerul de livrare mai bună (2018)

Acest ghid oferă detalii despre noile standarde anunțate de DFID în martie 2018 și despre modul în care acestea vor fi utilizate în evaluările de diligență necesară îmbunătățite pentru a evalua capacitatea unei organizații de a proteja împotriva exploatării și abuzului sexual și a hărțuirii copiii, tinerii și adulții vulnerabili cu care aceasta lucrează, precum și propriul personal și voluntarii.

5. O abordare colectivă a schimbului de informații pentru comunități

„Nevoile noastre nu sunt doar hrană și apă, ci vrem să știm despre viitorul nostru.”⁴¹ Oamenii trebuie să poată primi informații care îi pot ajuta să mențină în siguranță pe ei înșiși și pe familiile lor și să-și protejeze mijloacele de trai. Ei trebuie să-și cunoască drepturile, la ce ajutor au dreptul și cum să-l acceseze.

Respondenții umanitari au din ce în ce mai multe mecanisme de partajare a informațiilor, dar deseori pot veni cu întârziere în răspuns și nu sunt coordonați, ceea ce duce la informații confuze sau conflictuale. În Filipine, în 2013, se crede că o neînțelegere a termenilor „furtună” și „taifun” utilizați în mesajele de avertizare timpurie despre supertaifunul Haiyan (Yolanda) a dus la pierderea multor vieți.⁴² Dacă ar fi fost folosit cuvântul „tsunami”, oamenii ar fi luat probabil măsurile corespunzătoare, deoarece au participat la exerciții de tsunami și au înțeles că o avertizare de tsunami necesita evacuare.⁴³

Respondenții ar trebui să pună în aplicare mecanisme corespunzătoare, sistematice și coordonate pentru a se asigura că oamenii au **acces la informațiile** de care au nevoie pentru a lua decizii cu privire la siguranța și bunăstarea lor și își cunosc drepturile și oportunitățile de ajutor. Acestea ar trebui să fie în limbile și formatele potrivite, bazate pe surse de informații de încredere și partajate prin canalele preferate, care pot varia în funcție de dezagregarea publicului vizat, ceea ce face ca abordarea metodologică mixtă să fie cea mai bună.

Cum puteți face asta

Pregătirea

- Mesaje cheie aprobate în prealabil privind principiile umanitare și alte domenii tematice
- Înțelegerea canalelor corespunzătoare și a nevoilor probabile de informare
- Colaborați cu autoritățile locale pentru a vă asigura că sistemele de diseminare în masă a informațiilor sunt în vigoare și pot fi extinse

Informații:

- Actualizări meteo
- Proceduri de evacuare
- Avertismente de avertizare timpurie
- Mesaje de serviciu public
- Știri care salvează vieți

Fiți pregătiți: alegerea canalelor corespunzătoare nu trebuie subestimată. În urma cutremurului din Nepal din 2015 informațiile partajate de către respondenți se potriveau în mare măsură cu ceea ce oamenii doreau să știe, dar a existat o nepotrivire între canalele și sursele de informații preferate ale localnicilor și cele utilizate de către respondenții umanitari. Oamenii aveau o preferință puternică pentru comunicarea față în față, dar mulți respondenți umanitari au preferat difuzarea radio, presupunând că ajungeau la un număr mare de oameni într-un mod relativ ieftin.

Resurse cheie

Caracteristicile diferitelor canale de comunicare

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20171206174313-916js>

infoasaid (2013)

O descriere a diferitelor canale de comunicare, acoperirea și raza acestora, tipul de informații care este potrivit pentru diseminare în acest mod, nivelul de interactivitate cu publicul și costul. Canalele variază de la mass-media, cum ar fi TV, radio și presa scrisă, până la metode mai tradiționale, cum ar fi dramaturgie sau muzica. Acest document este util în planificarea activităților de comunicare și implicare a comunității.

Lista de verificare a evaluării fezabilității transmiției radio

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-wwwyp/>

Evaluarea mediului mobil

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-aoqoe/>

Lista de verificare a evaluării fezabilității transmiției TV

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-oozvu/>

Toate se referă la infoasaid (2013)

Aceste liste de verificare vă ajută să decideți dacă radioul, SMS-urile, telefonul mobil și televiziunea sunt canale de comunicare corespunzătoare pentru a comunica cu o populație afectată de criză.

Lista de verificare pentru pregătirea și răspunsul în caz de urgență pentru comunicare

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-aqzwr/>

infoasaid (2013)

O listă de verificare pentru a vă ajuta să fiți mai bine pregătiți atât înainte, cât și după începutul cazului de urgență.

Setul de instrumente de comunicare: îndrumări practice pentru managerii de programe pentru a îmbunătăți comunicarea cu participanții și membrii comunității

<https://www.crs.org/sites/default/files/tools-research/communication-toolbox.pdf>

Servicii de ajutor catolic (2013)

Îndrumări practice pentru managerii de program care doresc să comunice mai eficient cu participanții la program și membrii comunității. Instrumentele sunt concepute pentru programe de urgență și programe de dezvoltare. Setul de instrumente se concentrează pe comunicarea despre programe ca o modalitate de a îmbunătăți responsabilitatea față de acele comunități.

> Elaborarea conținutului informațional

Mecanisme corespunzătoare, sistematice și coordonate ar trebui să asigure că persoanele afectate de criză au acces la informațiile de care au nevoie pentru a lua decizii cu privire la siguranța și bunăstarea lor și își cunosc drepturile, la ce ajutor au dreptul și cum să-l acceseze. Acestea ar trebui să fie în limbile și formatele potrivite, bazate pe surse de informații de încredere și partajate prin canalele preferate, care pot varia în funcție de dezagregarea publicului vizat.

Imediat după un dezastru, nevoile de informare se vor concentra probabil pe ceea ce s-a întâmplat, cum de depistat pe cei dragi dispăruți, cum de conectat cu familia și prietenii, cum de rămas în siguranță, ce ajutor este disponibil și cum acesta urmează de accesat. În timp nevoile vor evolua și vor deveni mai complexe.

Informațiile trebuie să fie clare, concise și simple. Dacă oamenii sunt afectați de traumă, aceștia se pot confrunta cu informații complexe. Rețineți câteva mesaje cheie pentru a ajuta la memorarea și claritatea informațiilor.

Acestea ar trebui să fie exprimate într-o limbă locală simplă, lipsite de jargon. Acestea ar trebui să încurajeze și să evidențieze beneficiile acțiunii pozitive. Acestea ar trebui să includă mijloace de interacțiune, astfel încât oamenii să poată pune întrebări și să ofere feedback, astfel încât respondenții să știe cum evoluează nevoile de informare.

INSERȚIE INFORMAȚII PRIORITARE CARE TREBUIE PARTAJATE PENTRU O PROGRAMARE EFICIENTĂ

Informații programatice

1. Cine are dreptul să primească sprijin
2. La ce să vă așteptați, când să vă așteptați, de la cine
3. Planuri de distribuire
4. Motivele oricăror modificări ale planului
5. Cerințe pentru manipularea și utilizarea în siguranță a articolelor care sunt distribuite

Mesaje de responsabilitate

1. *Ajutorul este gratuit și se bazează pe nevoi. Dacă vi se cere să faceți ceva ce vă face să vă simțiți inconfortabil să primiți ajutor, vă puteți plânge [adăugați aici procedura de plângeri a organizației].*
2. *Aveți dreptul să vă plângeți și să furnizați feedback*

3. Aveți dreptul de a fi informați
4. Aveți dreptul să fiți tratați cu respect
5. Informații despre dreptul la prevenirea exploatării și abuzului sexual

„Știri pe care le puteți folosi” și conectivitate

1. Informații privind sănătatea și securitatea publică
2. Servicii și reglementări guvernamentale
3. Procese de urmărire a familiei
4. Modalități de a vă conecta cu cei dragi și furnizorul de servicii, în special atunci când au fost întrerupte sistemele
5. Urmărirea și gestionarea zvonurilor

Criterii pentru schimbul eficient de informații

- Obțineți informații din partea comunităților cu privire la informațiile necesare și cum ar trebui furnizate.
- Includeți întotdeauna oportunități pentru ca oamenii să solicite clarificări și să ridice întrebări, probleme sau plângeri. Furnizarea informațiilor ar trebui să fie un dialog ciclic de „apel și răspuns”.

Conținutul informațional și mesajele cheie vor avea cel mai mare impact dacă informațiile sunt **relevante, utile și eficiente** și dacă oamenii:

- Sunt încurajați să discute informațiile și să pună întrebări;
- Înțeleg cum vor beneficia ei, familiile și comunitățile lor în urma acțiunii;
- Simt că limba, abordarea și acțiunile sunt compatibile cu cultura și obiceiurile lor;
- Cunosc și au încredere în sursa de informații;
- Ascultă mesaje repetate și consecvente din diferite surse.

Cum puteți face asta

- Stabiliți **ce** conținut informațional urmează să fie elaborat și partajat. Consultați datele de evaluare a nevoilor, lecțiile din răspunsuri comparabile și consultările cu comunitatea.
- Verificați dacă există informații care salvează vieți pregătite în prealabil. S-ar putea să fi fost elaborate de Autoritatea Națională de Management al Dezastrelor, ministerul sănătății de stat sau clustere.
- Poate fi folosită o **bibliotecă de mesaje**. Aceasta reprezintă o bază de date căutabilă cu mesaje critice pentru diseminare rapidă în caz de urgență. Mesajele vor trebui contextualizate, traduse și adaptate pentru canalul prin care sunt difuzate și/sau testate în prealabil cu un eșantion al publicului vizat.
- Asigurați-vă că informațiile sunt **utile, relevante și eficiente**, permițând oamenilor să ia măsuri („știri pe care le puteți folosi”). Acestea ar trebui să evolueze în timp pe măsură ce se schimbă contextul și nevoile.

- Asigurați-vă că limba, abordarea și acțiunile sunt **compatibile cu cultura și obiceiurile oamenilor**. Folosiți întrebările de profilare a comunității pentru a obține o imagine mai clară a persoanei cu care încercați să interacționați și pentru a determina cel mai bun mod de a face acest lucru (a se vedea Resurse cheie).
- Implicați publicul țintă în proiectare și livrare. **Testați înțelegerea** în funcție de limba maternă, nivelul de educație, gen și vârstă. Acest lucru poate ajuta la determinarea celei mai bune combinații de format, imagini și limbă de utilizat. Textul în sine are o valoare limitată. Acesta vă poate ajuta să includeți imagini sau să utilizați mesaje radio, anunțuri prin difuzor, videoclipuri și comunicare personală.⁴⁴
- Partajați informații pe o bază interactivă, **bidirecțională**. Folosiți diferite canale pentru a ajunge la diferite grupuri dintr-o comunitate și pentru a consolida informațiile.
- Asigurați un ciclu de **ascultare și conversație** pentru a identifica zvonurile, a evalua riscul și a acționa. Pentru a **verifica** un zvon, identificați surse de informații de încredere, găsiți faptele și triangulați-le. Pentru a corecta dezinformarea răspândită de un zvon, va trebui să creați o nouă narațiune convingătoare.
- Lucrați cu sectoare/clustere/platforme naționale pentru a elabora informații consistente în scopul de a **evita confuzia sau prejudiciul din cauza utilizării unei terminologii diferite**. Obțineți asistență specifică de la experți tehnici pentru probleme sensibile, cum ar fi nereturnarea, protecția, genul, vizarea.
- Gândiți-vă la publicul dvs. – ce îl va motiva? Care este nivelul lui de cunoaștere a problemei? Cum vor fi luate în considerare diferitele limbi în diferite domenii?
- **Uneori va trebui să restricționați informațiile**, deoarece nu toate informațiile sunt pentru toată lumea. Evaluați toate informațiile pentru adecvare și riscuri. Publicarea salariilor personalului sau a informațiilor despre distribuțiile de numerar ar putea pune oamenii în pericol de a fi atacați.
- Gândiți-vă la sincronizare. Există formate potrivite pentru informații mai complexe, cum ar fi spectacole radio sau teatrul din comunitate, cu toate acestea, poate dura timp pentru ca acestea să fie elaborate și ele pot fi mai relevante mai degrabă peste săptămâni și luni după un dezastru, decât imediat, dacă nu sunt pregătite în prealabil.



Identificați care este **pericolul** – ce ar putea cauza daune sau suferințe? Ce **acțiune sau comportament** doriți să încurajați? Care este **motivația** oamenilor să întreprindă aceste acțiuni sau să se comporte diferit? Care sunt **mesajele cheie** rezultate pe care trebuie să le transmiteți? Prioritizați pericolele care prezintă cele mai mari riscuri pentru comunitate.

Odată ce ați stabilit mesajele cheie, elaborați conținutul informațional care este potrivit pentru formatele pe care intenționați să le utilizați, cum ar fi un buletin, un anunț de serviciu public, punere în scenă, dezbateri sau întrebări și răspunsuri cu experți în domeniu. Testați în prealabil mesajele pentru a evita neînțelegerile care ar putea avea consecințe devastatoare.

Resurse cheie

Biblioteca de mesaje

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/message-library/>

O bază de date căutabilă cu mesaje, elaborată în colaborare cu Clusterelor ONU pentru cei care doresc să disemineze rapid informații critice către populațiile afectate în caz de urgență.

Întrebări de profilare a comunității

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-induz/>

infoasaid (2012)

Un instrument de elaborare a profilurilor comunității, care ilustrează caracteristicile socio-economice, stilul de viață și obiceiurile de consum media, astfel încât să vă informeze despre elaborarea informațiilor și mesajelor.

> Lucrul cu diferite limbi, dialecte, cultură și obiceiuri

Adesea, eforturile de comunicare și de implicare a comunității eșuează deoarece lucrătorii umanitari și persoanele afectate nu vorbesc aceeași limbă. Într-un studiu privind răspunsul la refugiați în Rohingya din 2017, 62% dintre persoane au raportat că nu au putut vorbi cu furnizorii de servicii umanitare.⁴⁵

Respondenții comunică adesea în limbi internaționale, oficiale sau majoritare, dar folosesc traducerea și interpretarea de către personalul național, voluntari sau membrii comunității, traducere externă sau culegerea informațiilor față în față. Acest lucru este riscant. Informațiile se pot pierde în traducere. Confidențialitatea poate fi pierdută, tensiunile din comunitate amplificate, mesajele distorsionate de dinamica puterii, vulnerabilitățile exacerbate. Secțiuni întregi ale populației ar putea rămâne neuzitate. Interpreții pot avea o stare a sănătății mintale precară după ceea ce sunt expuși dacă nu sunt sprijiniți corespunzător.

Există diverși factori care fac ca lucrul cu limba să fie o provocare, inclusiv echipele multinaționale de răspuns și management, oportunitatea și lipsa de informații despre limbile vorbite de oameni. Organizațiile lucrează din ce în ce mai mult cu experți (cum ar fi Traducători fără frontiere), dar aceasta este o problemă care necesită mai multă atenție în pregătire și răspuns. Organizații precum Handicap International oferă sprijin pentru comunicarea cu cei care au dizabilități de comunicare.

Comunicarea cu oamenii în limba potrivită⁴⁶ îmbunătățește participarea, dialogul, evaluarea nevoilor, incluziunea, responsabilitatea și ajută la o mai bună identificare a grupurilor minoritare și marginalizate.

O caracteristică definitorie a focarului de Ebola din Africa de Vest din 2014, care a ucis peste 11.000 de oameni, a fost faptul că mulți oameni, înfricoșați și suspicioși, au rezistat tratamentului acordat de lucrători străini și naționali sau au refuzat să predea cadavrele pentru înmormântare în siguranță. Comunități întregi au refuzat echipele medicale și în unele cazuri i-au atacat pe cei care au încercat.

Măsurile de tratament și prevenire nu au fost concepute dintr-o perspectivă antropologică, luând în considerare o înțelegere a contextului cultural, istoric și politic. După pași greșiți la începutul răspunsului, echipele medicale și-au schimbat abordarea în educarea oamenilor pentru a reduce stigmatizarea, lucrând cu supraviețuitorii și cu practicile de înmormântare sigure, care au fost modificate pentru a respecta tradițiile și credințele.

Informațiile partajate în primele etape au fost în engleză și franceză, deși oamenii din Liberia, Sierra Leone și Guineea vorbesc peste 90 de limbi. O lipsă timpurie de informații pentru publicul nealfabetizat și pentru vorbitorii de limbi locale a lăsat o parte din populație într-o ignoranță mortală. După pași greșiți la începutul răspunsului, echipele medicale și-au schimbat abordarea prin comunicarea cu mobilizatorii locali cu abilitățile lingvistice potrivite și educarea oamenilor pentru a reduce stigmatizarea, lucrul cu supraviețuitorii, și au fost modificate practicile de înmormântare pentru a respecta tradițiile și credințele.⁴⁷

„Epidemia fără precedent de Ebola în Africa de Vest nu este doar o criză de sănătate. Este, de asemenea, o criză de informare. Ea a dezvăluit nu numai eșecuri în răspunsul local și internațional la o epidemie mortală, ci și ineficiența utilizării mesajelor de sus în jos pentru a ajunge la comunitățile care există în mare parte într-un blocaj informațional. Pe măsură ce dezvoltăm strategii pentru a aborda această catastrofă și altele asemenea, trebuie acordată mai multă atenție înțelegerii modului de a furniza informații credibile și de încredere populațiilor aflate în criză.” Anne Bennett, Boston Globe⁴⁸

Cum puteți face asta

- Descrieți modul în care activitatea de **pregătire** va integra limba locală și interpretarea culturală.
- Includeți întrebări despre limbă în evaluarea nevoilor pentru a **aduna informații despre limbile vorbite, înțelese și citite de persoanele afectate de dezastru.**⁴⁹ Acest lucru va semnala locuri unde sunt necesare eforturi intenționate. Faceți datele lingvistice accesibile organizațiilor prin hărți.
- Când comunicați cu comunitățile, **lucrați în limba maternă a oamenilor.** Lucrați cu interpreți și traducători profesioniști pentru a asigura acuratețea (a se vedea Resurse cheie).
- **Testați înțelegerea** informațiilor în funcție de limba maternă, gen și vârstă pentru a determina cea mai bună combinație de format și limbă pentru a comunica cu un anumit grup țintă. Amintiți-vă că cuvintele pot avea semnificații diferite în locații diferite și pot apărea noi semnificații. Este important să înțelegeți ce înseamnă cuvintele și expresiile în contextul local.

- Nu utilizați traduceri diferite ale aceluiași termen în sectoare diferite. **Elaborați un glosar de terminologie multilingvă și consecventă** pentru traducători, interpreți și personalul de teren atunci când traduceți termeni tehnici. Adesea, traducerea literală nu funcționează (a se vedea Resurse cheie). Lucrați cu vorbitori locali pentru a găsi traduceri precise și utile pentru publicul țintă și testați-le.
- **Oferiți instruire** pentru bilingvi pentru a deveni traducători sau interpreți dacă nu sunt disponibili profesioniști, în special pentru limbile minoritare și respondenții care lucrează cu multe limbi.
- Organizați **sprijin colegial și îngrijire a sănătății mintale pentru interpreți și traducători**, pentru a-i ajuta să facă față la ceea ce îi expune munca lor.

Resurse cheie

Ghid practic pentru interpretarea umanitară și medierea culturală

<https://translatorswithoutborders.org/field-guide-humanitarian-interpreting-cultural-mediation/>

Traducători fără frontiere (2017)

Interpreții și mediatorii culturali sunt cheia persoanelor afectate de dezastru pentru a primi și a împărtăși informații în propria lor limbă. Acest ghid sprijină managerii de teren umanitari, interpreții și mediatorii culturali în interacțiunile și responsabilitățile lor zilnice. Elaborat în parteneriat cu Save the Children.

Lucrul cu un traducător sau un interpret. Din: Elaborarea unei abordări participative pentru a implica persoanele afectate de criză într-un răspuns umanitar. Manual de participare

<https://www.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/alnap-groupe-urd-participation-handbook-2009.pdf>

ALNAP și Grupul URD (2009)

Secțiunea III.2 (paginile 88-93) oferă îndrumări pentru alegerea și lucrul cu un interpret sau traducător, precum și sfaturi pentru ascultarea și luarea în considerare a ceea ce se spune.

Tabloul pentru comunicații: Persoane strămutate intern în Nigeria de nord-est

<https://translatorswithoutborders.org/communications-dashboard-internally-displaced-people-in-north-east-nigeria/>

Traducători fără frontiere și Matricea de urmărire a deplasărilor (MUD) a Organizației Internaționale pentru Migrație (IOM) (2018)

Tabloul este un exemplu de afișare a datelor lingvistice colectate de la informatorii cheie în anumite locații pentru a ajuta organizațiile să ia decizii bazate pe date pentru a comunica și a sprijini mai eficient populația afectată de criză.

Profilul lingvistic al celor cinci locații pentru PSI din Maiduguri, Nigeria de Nord-Est

<https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2017/04/Language-profile-of-five-IDP-sites-in-Maiduguri.pdf>

Traducători fără frontiere (2017)

Un exemplu de studiu de înțelegere a persoanelor strămutate intern (PSI) și a comunităților gazdă din diferite locații din zona Maiduguri din Borno, Nigeria.

Glosar pentru Nigeria de Nord-Est

www.translatorswithoutborders.org/twb-glossary-north-east-nigeria

Glosar pentru Bangladesh

www.translatorswithoutborders.org/twb-glossary-bangladesh

Ambele se referă la Traducători fără frontiere (2017)

Glosare pentru lucrătorii de teren și interpreții care lucrează în răspunsul în Nigeria în engleză, hausa și kanuri și în engleză, bangla, chittagoniană, rohingya și birmană pentru cei care lucrează la răspunsul umanitar Rohingya în Bangladesh. Terminologia include locuință, teren și protecție, precum și este disponibil sprijinul pentru sănătatea mintală și cel psihosocial.

Modulul 09 - De ce contează limba. Instruire tehnică privind comunicarea și implicarea comunității în răspunsul umanitar

<http://www.cdacnetwork.org/training-and-tools/technical-training/communication-and-community-engagement/>

Acest modul îi familiarizează participanții cu importanța limbii în pregătirea și răspunsul umanitar. Comandați instruirea de la Rețeaua CDAC sau descărcați materialele de instruire.

6. Lucrul cu mass-media

Mass-media, cum ar fi radiodifuzorii și televiziunile locale și naționale, ziarele, cinematografele, agenții de publicitate și operatorii de rețele mobile joacă un rol esențial în sprijinirea populațiilor aflate în criză. Acestea pot:

- Ajunge foarte repede la mii, dacă nu la milioane, de oameni;
- Ajunge la zonele care sunt greu de accesat din punct de vedere fizic, oferi informații de salvare și susținere a vieții pentru a ajuta oamenii să se ajute singuri;
- Restabili calmul, inspira speranța și oferi oamenilor spațiu pentru a se exprima, împărtășind soluții la noile probleme și punând întrebări;
- Furniza o comunicare bidirecțională între lucrătorii umanitari și comunitățile afectate, de exemplu, prin emisiuni telefonice, interviuri, dispozitive mobile sau prin intermediul platformelor online;
- Elabora, testa și difuza cu experiență conținutul în diverse formate pentru a asigura că informațiile sunt relevante, înțelese și eficiente, folosind mai multe formate; și
- Ajuta să trageți la răspundere furnizorii de ajutor.

Respondenții cumpără uneori timpul de emisie pentru a difuza un program radio de sănătate sau lansează SMS-uri de avertizare timpurie, dar este posibil să nu aibă experiență pentru a elabora un conținut captivant sau eficient. Întreprinderile media ar putea să nu aibă experiența necesară pentru a elabora un conținut umanitar corespunzător. Colaborarea pentru **difuzare umanitară** poate ajunge la oameni rapid și la scară largă. Stabilirea unui parteneriat, definirea acțiunilor și colaborarea pe simulări ca acțiuni de pregătire va ajuta la asigurarea răspunsului corespunzător, atunci când va fi necesar.

MEDIA ȘI RESPONDENȚII UMANITARI: O PERSPECTIVĂ DE LA INTERNEWS

Atunci când donatorii și respondenții umanitari implică mass-media locală în răspunsul lor, ei construiesc capacitatea locală, consolidează responsabilitatea locală și reduc tensiunile dintre organizațiile umanitare și populația pe care încearcă să o deservească.

Mass-media locală are, în general, relații de încredere bine stabilite, pozitive cu publicul și comunitățile acesteia, care tind să o vadă ca fiind independentă de răspunsul umanitar și, prin urmare, un canal pentru a vorbi liber despre probleme sensibile, cum ar fi corupția.

Mass-media locală poate acționa ca o contrabalansare la canalele de informații pe care comunitatea le poate percepe ca reflectând ierarhiile sociale și dezechilibrele de putere asociate.

Dezvoltarea capacităților mass-media locale este la fel de valoroasă ca și consolidarea capacității în orice altă parte a comunității în timpul unui răspuns la criză (de exemplu, lucrătorii medicali, administrația locală sau organizațiile societății civile); probabil mai mult, din cauza naturii transversale a informațiilor pe care le poate furniza mass-media și a acoperirii largi a societății de către acestea. O astfel de investiție sporește capacitatea jurnaliștilor și agențiilor media locale de a juca un rol crucial în timpul dezastrului, care este vital pentru tranziția către redresare.

Adaptat cu permisiunea Internews (2017). *Comunicarea cu comunitățile: să facem ce spunem*. <https://www.internews.org/resource/communication-communities-walking-talk>

După Taifunul Haiyan din **Filipine**, radioul a fost folosit pentru a oferi informații și sprijin esențial și a acționa ca un canal de comunicare între comunități, respondenții umanitari locali și internaționali și guvern. Radyo Abante („înainte”) a fost difuzat la doar șase zile după taifun, cu jurnaliști și producători locali experimentați, angajați anterior în agențiile media comerciale care fuseseră distruse. Fiind finanțate colectiv de World Vision International, Misereor și UNFPA pentru a îmbunătăți gradul de utilizare a serviciilor și cunoștințele despre eforturile de ajutorare, PECOJON, First Response Radio și Internews au furnizat echipamente radio și instruire în difuzare umanitară.

Postul a oferit știri, divertisment și sprijin psihosocial prin sesiuni precum karaoke sau comedie,⁵⁰ și o „Oră de responsabilitate” în care ascultătorii au sunat pentru a pune întrebări agențiilor umanitare sau reprezentanților guvernului. Radyo Abante a fost una dintre principalele surse de informare pentru comunitățile afectate, în special pentru cei care locuiesc în barăci care aveau tendința de a asculta radioul în grupuri. Relațiile dintre mass-media locală, guvern și respondenții umanitari au avut nevoie de timp pentru a se construi, întărind nevoia de colaborare în faza de pregătire, dar în cele din urmă au oferit un serviciu de neprețuit.

Volumul de SMS-uri primite – 40.964 într-o perioadă de șapte luni de la o audiență de 230.000 de persoane – a arătat cât de interactiv a fost postul. Reporterii postului au explicat: „*Ceea ce este foarte interesant este că oamenii au început să ne dea mâncare și cadouri pentru a ne mulțumi. Putem simți că ne apreciază, din ceea ce spun și cadourile pe care le aduc.*”⁵¹

Cum puteți face acest lucru: Zece pași de pregătire pentru lucrul cu mass-media în situații de urgență (prin amabilitatea BBC Media Action)⁵²

1. **Numiți un membru al personalului ca punct focal media.** Această persoană ar trebui să aibă mai degrabă un rol în programe, decât cineva care interacționează cu solicitările mass-media și se ocupă de jurnaliști.
2. **Înțelegeți relieful media local:** aflați cum comunitățile vulnerabile la crizele umanitare primesc în mod normal știri și informații și ce canale folosesc pentru a comunica.
3. **Stabiliți contacte** în cadrul canalelor și instituțiilor media identificate și mențineți relații „calde” cu acestea.
4. **Includeți detalii despre lucrul cu mass-media locală și națională în planurile de pregătire ale organizației,** cum ar fi canalele cu care veți lucra, cum și ce resurse ar fi necesare.
5. **Asigurați-vă că este disponibil un buget pentru lucrul cu mass-media,** de exemplu prin includerea acestuia în propunerile de proiect pentru răspuns. Nu uitați de nevoile potențiale de finanțare pentru combustibilul generatorului sau energia solară.
6. **Coordonați.** Asigurați-vă că lucrul cu mass-media este integrat în acțiuni mai largi de comunicare și implicare a comunității. Aflați ce planifică alte agenții și căutați sinergii, suprapuneri și modalități de a eficientiza comunicarea cu reprezentanții mass-media care probabil vor fi supraîncărcați.

7. **Asigurați-vă că v-ați instruit personalul de operațiuni și cel tehnic** pentru a oferi interviuri clare în limba locală, care să conțină informații utile despre diferite probleme umanitare. Poate fi util să sprijiniți entitățile mass-media locale să urmeze cursuri de instruire din cadrul programului Lifeline.⁵³
8. **Pregătiți și testați în prealabil informațiile cheie care pot fi utile în etapele critice ale unei situații de urgență.** Adaptați-le pentru utilizare în diferite canale media.
9. **Prevedeți în prealabil platformele de comunicare de care partenerii ar putea avea nevoie într-o criză.** Instruiți personalul să le opereze. Identificați furnizorii care pot furniza rapid transmisii sau echipamente și servicii.⁵⁴
10. **Rămâneți pregătiți:** organizați cursuri de perfecționare și simulări cu personalul și partenerii. Fiți la curent cu schimbările din relief media. Actualizați în mod regulat planurile de pregătire și bazele de date de contact.

MINI-STUDIU DE CAZ: NEWS THAT MOVES

La apogeul relocării pe scară largă a refugiaților în anul 2015 în **Grecia**, **Internews a lansat proiectul „News that Moves”** pentru a oferi migranților și refugiaților informații fiabile și verificate despre azil, reglementările UE, libertatea de circulație și serviciile de ajutor. Ofițerii de legătură cu refugiații au adunat zvonuri care circulau în tabere formale, locuri informale și de-a lungul rutelor de migrație în Balcani și Europa de Vest. Un aspect cheie al proiectului a fost faptul că informațiile au fost puse la dispoziție în limbi și formate pe care oamenii le înțeleg. Pentru a identifica și dezminți zvonurile au fost folosite site-ul web (newsthatmoves.org) și paginile de Facebook în arabă și farsi, în timp ce au fost distribuite buletine de urmărire a zvonurilor pentru a ajuta organizațiile să le împărtășească persoanelor de contact din comunitate. Peste 300.000 de persoane au accesat informațiile online și offline.

INSERȚIE LUCRUL CU OPERATORII DE REȚEA MOBILĂ

Conectivitatea mobilă este o linie de salvare pentru persoanele afectate de dezastru. Rețelele mobile joacă un rol vital în menținerea oamenilor conectați între ei, facilitând accesul la informații și asistență în rândul populațiilor afectate și în rândul guvernelor, ONG-urilor și comunității umanitare internaționale.

În 2015 a fost lansată o Cartă privind conectivitatea umanitară, semnată de atunci de 148 de operatori de rețele mobile din 106 țări. Semnatarii se angajează să îmbunătățească accesul la comunicare și informații pentru persoanele afectate de criză pentru a reduce pierderile de vieți și pentru a contribui pozitiv la răspunsul umanitar.

Carta oferă posibilitatea de a colabora mai strâns cu operatorii de rețele mobile. În Filipine, de exemplu, operatorul SMART este membru al Comunității de practică pentru implicarea comunității.

www.gsma.com/mobilefordevelopment/mobile-for-humanitarian-innovation/humanitarian-connectivity-charter

Resurse cheie

Radyo Abante: un angajament de colaborare față de CwC și responsabilitate

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

Studiu de caz privind utilizarea radioului în răspuns.

Lifeline - lucrul cu radiodifuzorii în crize umanitare

<https://www.bbcmediaactionlearn.com/mod/page/view.php?id=798>

Jacqueline Dalton, BBC Media Action (2016)

Broșură pentru lucrătorii umanitari despre lucrul cu mass-media locală, ca parte a eforturilor de implicare a comunității.

Secțiunea din programul Lifeline

<https://www.bbcmediaactionlearn.com/course/view.php?id=187>

BBC Media Action

Resurse din cadrul programului Lifeline: despre Lifeline, instrumente pentru media și agenții de ajutor, instruire online.

7. Oportunități pentru persoanele afectate de dezastre de a juca un rol activ în luarea deciziilor și conducere

Angajamentul comunității trebuie să depășească participarea pasivă, prin care populația afectată este pur și simplu ținută la curent. Oamenii trebuie să poată participa la deciziile care îi afectează (a se vedea diagrama). Ei au nevoie de oportunități pentru a determina și modela serviciile, inclusiv în timpul pregătirii, și pentru a îndeplini roluri de conducere (de exemplu, servirea în comunitățile de management).

Angajamentul 4 din Standardul umanitar de bază include un indicator de performanță care evaluează dacă „Comunitățile și persoanele afectate de criză sunt mulțumite de oportunitățile de a influența răspunsul pe care le au”.

Testați inițiative relevante din punct de vedere contextual care echipează comunitățile locale să conducă răspunsuri, recunoscându-le capacitățile și făcând propriile evaluări. Comunitățile ar trebui să fie implicate activ în monitorizarea și evaluarea răspunsurilor. Toate etapele ciclului ar trebui să se concentreze pe permiterea comunităților să-și asume întreaga responsabilitate pentru resurse și răspunsuri, oferind dreptul la voce celor care ar fi de obicei lipsiți de putere sau de drepturi (femei, copii, tineri, persoane cu dizabilități, vârstnici).

Cum puteți face asta⁵⁵

- **Asigurați-vă că comunitățile sunt informate adecvat pentru a putea participa la luarea deciziilor.** Populațiile locale sunt primele care reacționează într-un dezastru. Ideile lor cu privire la modul de răspuns corespunzător la criză și proiectarea programului trebuie căutate în mod continuu. Implicarea **timpurie** economisește mult mai mult timp încercând să remedieze deciziile nepotrivite ulterior. Rețineți că impactul fizic și psihologic al unui dezastru sau al unui conflict asupra comunităților, colapsul social și experiența anterioară de ajutor influențează modul în care pot fi realizate eforturile de implicare.

- **Cine participă?** Asigurați-vă că reprezentarea comunității este incluzivă, implicând oamenii în toate etapele lucrului. Poate fi necesar să lucrați cu structurile existente, să susțineți ca acestea să fie restructurate dacă nu sunt reprezentative sau să dezvoltați altele noi sau complementare, astfel încât oamenii, inclusiv cei mai marginalizați și vulnerabili, să fie reprezentați în mod corect.

- **Copiii, de asemenea, au dreptul la participare.** Există organizații specializate (cum ar fi Save the Children) cu care puteți colabora, astfel încât orice activitate întreprinsă cu copiii să fie realizată în mod corespunzător și cu măsurile de protecție adecvate.

- Determinați dacă este adecvată **participarea directă sau participarea prin reprezentare** (adică prin reprezentanți ai comunității, comitete sau organizații bazate pe comunitate), ținând cont de dinamica puterii și prejudecăți.

- **Adoptați abordări rapide** pentru a promova implicarea comunității și pentru a **monitoriza participarea și conducerea comunității**. În momente diferite pot fi potrivite niveluri de participare diferite. De exemplu, în primele etape ale unui răspuns, consultarea ar putea fi posibilă doar cu un număr limitat de persoane, dar în timp vor exista mai multe oportunități de implicare mai profundă.

- Ca rezultat al contextului sau al diferențelor preexistente de putere (de exemplu, bazate pe gen, rasă, clasă, castă sau alte caracteristici), participarea nu va avea loc de obicei în mod spontan. **Promovați un proces de învățare și dialog reciproc** pentru a stimula o mai mare participare.

- **Acordați o atenție deosebită grupurilor sau indivizilor excluși în mod tradițional** de la putere și procesele de luare a deciziilor.

- **Evaluați riscul** atât pentru comunitate, cât și pentru personal în implicarea comunităților și asigurați-vă că nu se provoacă nicio daună. Luați în considerare siguranța, securitatea, factorii culturali și sociali.

- **Obțineți consimțământ informat**, prin care permisiunea este acordată în deplină cunoștință de posibilele consecințe, riscuri și beneficii.

Deciziile finale și măsurile luate trebuie raportate comunităților. Aceste activități trebuie repetate și faptul cum este utilizat aportul lor va crea încredere în proces și va duce la implicarea în continuare a comunităților.

Table 1
A typology of Participation
(Adapted from Pretty, J²)

Type of participation	Description
Passive participation	The affected population is informed of what is going to happen or what has occurred. While this is a fundamental right of the people concerned, it is not one that is always respected.
Participation through the supply of information	The affected population provides information in response to questions, but it has no influence over the process, since survey results are not shared and their accuracy is not verified.
Participation by consultation	The affected population is asked for its perspective on a given subject, but it has no decision-making powers, and no guarantee that its views will be taken into consideration.
Participation through material incentives	The affected population supplies some of the materials and/or labour needed to conduct an operation, in exchange for payment in cash or in kind from the aid organisation.
Participation through the supply of materials, cash or labour	The affected population supplies some of the materials, cash and/or labour needed for an intervention. This includes cost-recovery mechanisms.
Interactive participation	The affected population participates in the analysis of needs and in programme conception, and has decision-making powers.
Local initiatives	The affected population takes the initiative, acting independently of external organisations or institutions. Although it may call on external bodies to support its initiatives, the project is conceived and run by the community; it is the aid organisation that participates in the people's projects.

² Alternative systems of inquiry for a sustainable agriculture', in the Institute of Development Studies Bulletin, vol. 25, (Brighton: Institute of Development Studies, 1994), pp. 37-48.

Resurse cheie

Standard umanitar de bază privind calitatea și responsabilitatea

<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

Note de orientare și indicatori la SUB

<https://corehumanitarianstandard.org/resources/chs-guidance-notes-and-indicators>

Ambele se referă la Standardul umanitar de bază (2014)

Standardul umanitar de bază stabilește nouă angajamente pentru a îmbunătăți calitatea și eficacitatea unui răspuns. Notele de orientare și indicatorii la SUB oferă acțiuni cheie și responsabilități organizaționale cu indicatori și întrebări de ghidare pentru a promova măsurarea progresului către îndeplinirea standardului și pentru a conduce la învățarea și îmbunătățirea continuă. Disponibile în mai multe limbi.

Elaborarea unei abordări participative pentru a implica persoanele afectate de criză într-un răspuns umanitar. Manual de participare

<https://www.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/alnap-groupe-urd-participation-handbook-2009.pdf>

ALNAP și Grupul URD (2009)

Resursă aprofundată pentru elaborarea și implementarea unei abordări participative pentru implicarea persoanelor afectate de criză într-un răspuns umanitar.

Fișa de punctaj a comunității (FPC): un ghid generic pentru implementarea procesului FPC al CARE pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor

http://www.care.org/sites/default/files/documents/FP-2013-CARE_CommunityScoreCardToolkit.pdf

CARE Malawi / Cooperative for Assistance and Relief Everywhere, Inc. (2013)

Un set de instrumente pentru implicarea comunității în feedback cu privire la servicii și proiecte, în care indicatorii de succes sunt elaborați în comun de către comunitate și respondenți.

8. Menținerea oamenilor conectați

Oamenii care rămân conectați unii cu alții reprezintă un lucru esențial în răspunsul la urgență. La sosirea în Grecia, mulți refugiați au cerut Wi-Fi sau servicii de încărcare a bateriilor înainte de mâncare, apă sau adăpost.⁵⁶ Complexul pentru refugiați Dadaab în Kenya găzduiește 235.269 de refugiați și solicitanți de azil înregistrați, iar trei dintre turnurile sale de telefonie mobilă sunt printre cele mai profitabile zece pentru operatorul de rețea mobilă Safaricom.⁵⁷

Sunt necesare linii deschise de comunicare între respondenți și comunități, dar adesea rețelele proprii ale comunităților sunt mai importante pentru supraviețuirea, recuperarea și bunăstarea lor. Conectivitatea este adesea enumerată ca o nevoie nesatisfăcută în răspunsul la dezastre, deoarece, deși este esențială pentru găsirea membrilor familiei, primirea informațiilor esențiale privind siguranța, transferul de fonduri și mobilizarea unui răspuns, este tratată ca „în afara” mandatului respondenților umanitari. Acest lucru trebuie să se schimbe.

„Prietenii și familia noștri din Manila sunt cei care ne spun pe Facebook dacă există alte știri despre un dezastru”.

Locuitor din Dulag, Leyte, Filipine

Citat în *Revizuirea învățării în urma taifunului Haiyan*. Austin C. și Bailey N. pentru Rețeaua CDAC (2014). www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0

MINI-STUDIU DE CAZ

Răspunsul la refugiați europeni a înregistrat o cerere mare pentru Wi-Fi și capacitate de telefonie mobilă, deoarece refugiații au acordat prioritate conectivității față de alte forme de ajutor. Pentru a găsi soluții rapid trebuiau să lucreze împreună o serie de actori. Vodafone Instant Network a configurat conexiuni la internet. NetHope a strâns fonduri pentru smartphone-uri, carduri SIM și timp de emisie pentru refugiați. Operatorii de rețele mobile au lucrat pentru a stabili conectivitatea mobilă. Turkcell a extins și a îmbunătățit conectivitatea la taberele în Turcia, în timp ce Deutsche Telekom a conectat locațiile care găzduiesc refugiații în Germania.

Cum puteți face asta

- Asigurați-vă că daunele aduse infrastructurii de telecomunicații sunt incluse în analiza nevoilor multisectoriale și suprapuneți concluziile cu informații despre preferințele de comunicații pentru a obține informații pentru evaluarea decalajelor de conectivitate proiectate care necesită un răspuns rapid.
- Interacționați cu furnizorii de conectivitate în țară înainte de criză și în timpul răspunsului. Aceștia includ operatorii de rețele mobile, organizațiile media locale, furnizorii de energie pentru situații de urgență etc.
- Colaborați cu Clusterul de telecomunicații de urgență și asigurați-vă că ONG-urile tehnice relevante (de exemplu NetHope sau Télécoms Sans Frontières) sunt incluse în structurile de coordonare
- Colaborați cu organele de reglementare în domeniul telecomunicațiilor și cu departamentele guvernamentale asociate pentru a susține accesul sporit al comunităților
- Ca parte a eforturilor de coordonare, asigurați-vă că operatorii de telefonie mobilă nu sunt supraîncărcați de solicitările tuturor actorilor umanitari. Susțineți un singur punct focal umanitar (în general, cu organul de coordonare).

- Susțineți finanțarea pentru a răspunde nevoilor cunoscute de conectivitate, cum ar fi încărcarea bateriilor sau asistența pentru conectivitate prin satelit de urgență.
- Adunați dovezi cu privire la impactul pozitiv al conectivității sporite în răspunsul umanitar.

Resurse cheie

Telefonul dvs. este acum telefonul unui refugiat

<https://www.youtube.com/watch?v=m1BLSySgsHM>

BBC Media Action (2016)

Acest film scurt și captivant, cel mai bine de vizionat pe smartphone, îl ajută pe spectator să experimenteze imediat confuzia și frica cu care se confruntă refugiații care fac o călătorie periculoasă cu barca. Telefonul dvs. este acum telefonul unui refugiat. De la familia dvs. sosesc mesajele text. Dintr-o dată cineva vă contactează pe WhatsApp avertizându-vă să vă întoarceți. Dar au dreptate? Linia dvs. de salvare este un telefon fără semnal bateria căruia se epuizează rapid.

Importanța dispozitivelor mobile pentru refugiați: un relief de servicii și abordări noi

https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/02/The-Importance-of-mobile-for-refugees_a-landscape-of-new-services-and-approaches.pdf

GSMA (2017)

Cercetări și activități actuale privind utilizarea de către refugiați a tehnologiei mobile pe teme de conectivitate, instrumente și platforme digitale, reconectarea familiei, educație, mijloace de trai și bani mobili.

9. Monitorizarea și evaluarea comunicării și implicării comunității

Succesul platformei naționale va fi obținut prin furnizarea informațiilor potrivite la momentul potrivit, prin crearea stimulentei și infrastructurii pentru ca comunitățile să împărtășească puncte de vedere, prin colaborarea cu diverse comunități ca parteneri egali în care comunitățile au un cuvânt direct de spus în decizii și control asupra planificării viitoare, furnizarea serviciilor, evaluarea și elaborarea politicilor. Gama de servicii și activități ar trebui evaluată în raport cu o scală glisantă a implicării comunității și ar trebui să se depună eforturi pentru a asigura leadership-ul comunității, recunoscând în același timp principiul „Destul de bun”⁵⁸ (a se vedea

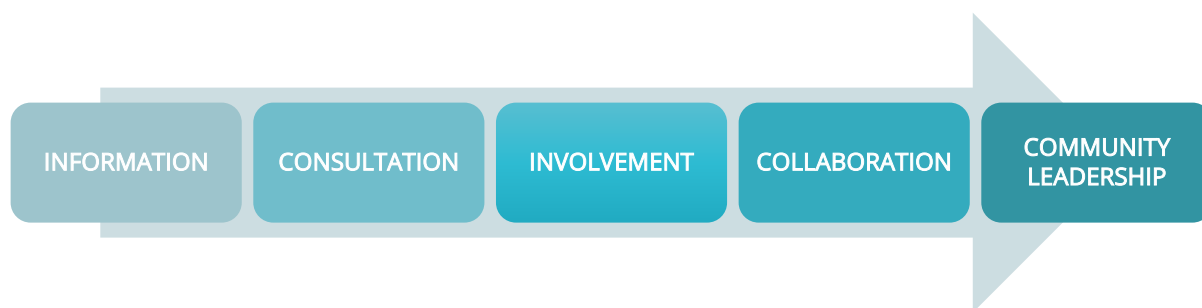


Figura2 - Scală glisantă de comunicare și implicare a comunității.

figura).

Monitorizarea și evaluarea abordării colective

Abordările colective ar trebui monitorizate în ceea ce privește rezultatele, nu doar activitățile. Este important să ne asigurăm că indicatorii privind comunicarea și implicarea comunității sunt incluși în abordările de planificare a răspunsului, fie că sunt conduse de guvern sau prin intermediul Ciclului Programului Umanitar (HPC). Acest lucru asigură că există responsabilitate pentru activitățile de comunicare și implicare a comunității în același mod în care există și pentru oricare altele. Indicatorii la nivelul întregului răspuns, bazați pe percepțiile comunității, pot fi incluși și urmăriți prin colectarea sistematică a feedback-ului (de exemplu: % dintre oameni care sunt mulțumiți de efortul de ajutor, ale căror variații sunt în prezent testate prin planuri de răspuns umanitar pentru Ciad și Siria). Acest lucru le permite HCT și agențiilor să efectueze o „verificare a pulsului” pentru a vedea dacă programele merg în direcția corectă sau dacă sunt necesare modificări.

Acest lucru ar trebui să facă parte din monitorizarea continuă a performanței și nu o singură dată, tendințele urmărite și verificate pentru a identifica lacunele în răspunsul general. Este esențial ca feedback-ul să rezulte în programe adaptive și ca răspunsul să fie cel mai bine aliniat cu nevoile și feedback-ul comunității.

Utilizarea unei abordări de comunicare și implicare a comunității în monitorizare și evaluare

Feedback-ul comunității ar trebui utilizat în mod sistematic pentru a determina succesul sau insuccesul unui anumit răspuns. Măsura în care comunitățile au fost implicate în deciziile de răspuns ar trebui monitorizată, astfel încât agențiile și coordonatorii să fie trași la răspundere pentru Înțelegerea majoră și angajamentele etice.

Evaluările sunt efectuate după – și uneori în timpul – răspunsurile umanitare pentru a determina succesul intervențiilor. Acestea se concentrează de obicei pe acel fapt dacă agențiile și-au implementat în mod satisfăcător proiectele planificate. Acest lucru este insuficient. Se omite întrebarea dacă s-au făcut lucrurile *corect* sau dacă răspunsul s-a adaptat nevoilor în evoluție și/sau feedback-ului comunității.

Sunt câteva exemple bune de evaluatori care implică populațiile afectate de dezastre.⁵⁹ În Filipine⁶⁰ și Haiti⁶¹ evaluatorii au ascultat persoanele afectate despre experiența lor cu privire la eforturile agențiilor de a fi răspunzătoare față de ele. În anii 2015-2017 Dan Church Aid, Save the Children și Ground Truth Solutions au pilotat un proiect de calitate și responsabilitate în patru țări (Mali, Nepal, Etiopia și Liban) finanțat de ECHO, ceea ce a consolidat implementarea Standardului umanitar de bază (SUB).

Cum puteți face asta

- **Includeți indicatori privind implicarea colectivă a comunității în planurile de răspuns umanitar**⁶². Acestea ar trebui să fie legate atât de activități specifice, cât și de rezultatele generale.
- Utilizați datele privind percepția comunității ca mijloc de monitorizare și apoi evaluare a unui răspuns. Acesta nu ar trebui să fie singurul mod în care un răspuns este monitorizat, ci ar trebui să servească drept un control și echilibru pentru alte forme de monitorizare. Prevedeți buget pentru aceasta în planificarea colectivă a serviciilor.
- Susțineți mai degrabă monitorizarea ciclică a răspunsului care suprapune situațiile în evoluție cu percepțiile comunității și progresul programului, decât monitorizarea activității după acțiune.
- Este esențial ca monitorizarea și includerea implicării comunității să fie consolidată, în special la nivel colectiv. Nu vă bazați pe precedente pentru a influența o abordare mai puternică. Introduceți sau susțineți o monitorizare și o evaluare îndrăzneată și responsabilă, care vă sprijină cel mai bine abordarea colectivă.

MINI-STUDIU DE CAZ: EVALUĂRI ȘI MĂSURAREA IMPLICĂRII COMUNITĂȚII ÎN URGENȚELE UMANITARE⁶³

În Yemen Coordonatorii Oxfam WASH și de protecție împreună cu grupul de lucru pentru Comunicarea cu comunitățile (CwC) au elaborat un sondaj privind percepțiile ale asistenței și implicării comunității. Sondajul (<https://reliefweb.int/report/yemen/enhancing-informed-engagement-conflict-affected-communities-yemen>) a evidențiat mari lacune în cunoștințele privind furnizarea și accesul la asistență, precum și percepțiile slabe ale asistenței umanitare.

Grupul de lucru a identificat **cinci întrebări cheie cu privire la percepțiile privind asistența** care au fost împărtășite de actorii umanitari. Prin colectarea sistematică de dovezi pentru a evalua provocările, lacunele și succesele în modul în care agențiile interacționează cu comunitățile, echipa ar putea evalua nu numai furnizarea asistenței, ci cât de responsabili suntem față de populațiile afectate prin procesele noastre de implicare.

Dacă agențiile care lucrează în situații de criză au inclus aceleași (sau similare) cinci întrebări despre cât de transparent și responsabili suntem față de comunități și le-au măsurat feedback-ul cu privire la implicare, am putea măsura schimbările și îmbunătățirile sau am putea identifica dacă calitatea implicării scade. Acest lucru va ajuta în tragere la răspundere nu numai organizațiile individuale, ci și răspunsul general pentru o implicare mai bună a comunităților.

Resurse cheie

Munca noastră: la scară de răspuns

<http://groundtruthsolutions.org/our-work/response-wide-programmes/>

Ground Truth Solutions

Abordarea Ground Truth Solutions oferă comunității umanitare un simț al modului în care persoanele afectate văd acțiunile întreprinse, oferind un set actualizat regulat de repere legate de obiectivele planului de răspuns umanitar al țării, în funcție de care agențiile sau sectoarele individuale pot măsura și, mai important, ajusta performanța lor.

Cadru generic de monitorizare și evaluare al infoasaid

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104141123-zdqxj/>

infoasaid și Federația Internațională a Societăților de Cruce Roșie (2012)

Acest cadru vă permite să evaluați impactul intervențiilor de comunicare. Indicatorii acoperă componentele cheie ale unui proiect de comunicare, inclusiv: furnizarea informațiilor, dialogul, analiza și verificarea feedback-ului și răspunsul.

REFERINȚE ÎN SECȚIUNE

²³ *Ce știm despre comunicarea cu comunitățile în urma unui cutremur?* Rețeaua CDAC (2015).

<http://www.cdacnetwork.org/i/20150427141213-vrsfn>

²⁴ A se vedea, de exemplu, standardele de incluziune umanitară pentru persoanele în vârstă și persoanele cu dizabilități (2018). <http://www.helpage.org/download/5a7ad49b81cf8>

²⁵ Adaptat din *Ascultați acum? Perspectivele comunității privind comunicarea cu comunitățile în timpul cutremurului în Nepal*. Margie Buchanan-Smith, Subindra Bogati și Sarah Routley, cu Srijana Nepal, Sweta Khadka, Yamima Bomjan și Neha Uprety pentru Rețeaua CDAC (2016) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20160811085949-qjzug>

²⁶ *Evaluarea nevoilor de informare și comunicare: un ghid rapid și ușor pentru cei care lucrează în răspunsul umanitar. și Ghid de buzunar: întrebări de informare și comunicare în evaluările rapide ale nevoilor*. Ambele se referă la Rețeaua CDAC și ACAPS (2014) www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140721173332-ihw5g

²⁷ A se vedea, de exemplu, *Ce știm despre comunicarea cu comunitățile după un cutremur?* Rețeaua CDAC (2015).

<http://www.cdacnetwork.org/i/20150427141213-vrsfn>

²⁸ De exemplu, BBC Media Action, International Media Support, Internews, Fondation Hirondelle și Search for Common Ground

²⁹ De exemplu, UNICEF ca parte a programelor sale de comunicare pentru dezvoltare (C4D) sau OMS prin programele sale de comunicare a riscurilor.

³⁰ *Indicator de gen și vârstă (GAM) al IASC*. Comitetul permanent inter-agenții (2018). <https://reliefweb.int/report/world/iasc-gender-age-marker-gam-2018>

³¹ Un plan de răspuns strategic include de obicei o privire de ansamblu asupra contextului și crizei; populație afectată; nevoi imediate, medii și pe termen lung; scenarii probabile; răspuns până acum; obiective de răspuns, sectoare de intervenție și activități; buget; coordonare și parteneriat; monitorizare și evaluare; și strategie existentă. Vor fi de asemenea incluse aspectele transversale și responsabilitatea față de comunitățile afectate. Ar trebui, de asemenea, incluse comunicarea și implicarea comunității. Pentru informații despre planurile de răspuns umanitar ale Națiunilor Unite, a se vedea <http://www.unocha.org/somalia/humanitarian-coordination/humanitarian-response-plan>

³² *Pachetul de pregătire a țării în Republica Vanuatu*. Biroul Național de Management al Dezastrelor al Guvernului Republicii Vanuatu (2017) https://ndmo.gov.vu/resources/downloads/com_jaextmanager/category/47-country-preparedness-package

³³ *Plan comun de răspuns pentru criza umanitară Rohingya: martie - decembrie 2018*. Grup executiv strategic și parteneri (2018) https://www.humanitarianresponse.info/sites/www.humanitarianresponse.info/files/documents/files/jrp_for_rohingya_humanitarian_crisis_-_for_distribution.pdf

³⁴ *Serviciul colectiv inter-agenții pentru implicarea comunității, propunere de proiect pentru Republica Centrafricană, septembrie 2017 - decembrie 2018*. Agenții de implementare: OCHA, UNICEF, UNHCR, Internews, Consiliul Danez pentru Refugiați, Search for Common Ground, Ground Truth Solutions.

³⁵ A se vedea *Ce contează?* BBC Media Action, Internews și Traducători fără frontiere (2018)

<https://www.internews.org/resource/what-matters>

³⁶ Un program radio ar putea fi bidirecțional, de exemplu, dacă se bazează pe cercetarea publicului pentru a-și comunica conținutul sau include o opțiune de apel radio pentru întrebări și comentarii. Pentru a împărtăși informații scurte despre sănătate ar putea fi folosit un poster elaborat cu reprezentanții publicului vizat, dar ar putea fi folosit împreună cu o întâlnire a comunității pentru dialog.

³⁷ Adaptat din *seria de publicații OCHA Think Brief: Încorporarea responsabilității pentru date în acțiunea umanitară*. Nathaniel A. Raymond (2016) https://www.unocha.org/sites/dms/Documents/TB18_Data%20Responsibility_Online.pdf

³⁸ În cadrul unui răspuns pot fi utilizate ca mecanism de feedback sondajele de percepție, adesea concepute ca un serviciu comun între respondenți. Este o abordare sistematică a adunării percepțiilor persoanelor afectate cu privire la relevanța și eficacitatea serviciilor, calitatea relațiilor cu furnizorii de asistență, măsura în care oamenii se simt capabili să facă față în mod independent. De asemenea, adună viziunea comunităților nebeneficiare asupra situației. Datele sunt analizate și

utilizate de actorii umanitari pentru să-și adapteze răspunsul la circumstanțe și preocupări specifice în timp real. Evaluările regulate ale percepției pot acționa ca un instrument important pentru a ghida răspunsul, a măsura impactul și a se asigura că opiniile populațiilor afectate sunt luate în considerare în mod regulat.

³⁹ Bonino F. cu Jean I. și Knox Clarke P. (2014) Mecanisme de feedback umanitar: cercetare, dovezi și îndrumări. Studiul ALNAP. Londra: ALNAP/ODI <https://www.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/alnap-cda-study-feedback-mechanisms.pdf>

⁴⁰ Notă de informare. Înțelegerea majoră: perspective din teren. Ground Truth Solutions și OCDE (2018). <http://groundtruthsolutions.org/wp-content/uploads/2018/06/GTS-Grand-Bargain-briefing-note-June-2018.pdf>

⁴¹ Femeia irakiană strămutată la Suleymaniyah citată în *Persoanele strămutate din Irak au nevoie de informații, nu doar de hrană, apă și adăpost*. Rețeaua CDAC (2014) <http://www.cdacnetwork.org/i/20140917162422-moeda>

⁴² *Revizuirea învătării în urma taifunului Haiyan*. Austin C. și Bailey N. pentru Rețeaua CDAC (2014). www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0

⁴³ *Ar fi trebuit să spunem: așteptați-vă la un tsunami*. Rappler (noiembrie 2013). www.rappler.com/nation/43731-we-should-have-said-tsunami-haiyan

⁴⁴ *Puterea cuvântului*. Traducători fără frontiere (2017). <https://translatorswithoutborders.org/twb-response-nigeria/>

⁴⁵ *Rohingya Zuban: O evaluare rapidă de către Traducători fără frontiere a barierelor lingvistice în răspunsul la refugiați în Cox's Bazar*. Traducători fără frontiere (2017). <https://translatorswithoutborders.org/rohingya-zuban/>

⁴⁶ Extras din *Barierile lingvistice în răspunsul umanitar în Nigeria de Nord-Est*. Traducători fără frontiere (2017). <https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2017/04/Language-barriers-in-the-humanitarian-response-in-north-eastern-Nigeria.pdf>

⁴⁷ *Ebola: o criză lingvistică*. Nadia Berger și Grace Tang (2015) <https://odihpn.org/magazine/ebola-a-crisis-of-language/>; *Focar de Ebola, Liberia: provocări de comunicare și bune practici*. ACAPS (2015) www.acaps.org/special-report/ebola-outbreak-liberia-communication-challenges-and-good-practices; *Focar de Ebola, Sierra Leone: provocări de comunicare și bune practici*. ACAPS (2015) www.acaps.org/special-report/ebola-outbreak-sierra-leone-communication-challenges-and-good-practices

⁴⁸ Informații toxice și lupta împotriva Ebola. Anne Bennett (2014). Boston Globe. www.bostonglobe.com/opinion/2014/09/29/ebola-west-africa-fighting-toxic-information/h5kwh7sTUeJK9G0iEQohO/story.html

⁴⁹ Un studiu din 2017 realizat de Traducători fără frontiere a arătat că hausa este limba principală a populațiilor strămutate în 47% dintre locațiile pentru PSI din nord-estul Nigeriei, dar organizațiile umanitare o folosesc ca limbă principală de comunicare în 81% dintre locații. A fi conștienți de această deconectare este primul pas pentru a o aborda. *Puterea cuvântului*. Traducători fără frontiere (2017). <https://translatorswithoutborders.org/twb-response-nigeria/>

⁵⁰ Simțirea unui sentiment de normalitate este o componentă critică în abordarea traumei.

⁵¹ Studiu de caz – Radyo Abante: un angajament de colaborare față de CwC și responsabilitate. Rețeaua CDAC (2014) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

⁵² Extras adaptat din *Lifeline - lucrul cu radiodifuzorii în crize umanitare*. Jacqueline Dalton, BBC Media Action (2016) <https://www.bbcmediaactionilearn.com/mod/page/view.php?id=798>

⁵³ Programul Lifeline reprezintă programe media speciale pentru comunitățile afectate de crize umanitare. Acesta își propune să ofere oamenilor informații oportune, relevante și practice pentru a-și alina suferința și a ajuta la recuperarea lor. Programul Lifeline urmărește, de asemenea, să ofere persoanelor afectate oportunitatea de a-și exprima preocupările, de a-și exprima nevoile, de a-și împărtăși poveștile și de a trage la răspundere furnizorii de ajutor umanitar. BBC Media Action oferă instruire în acest sens și, de asemenea, este disponibilă o versiune online.

⁵⁴ Cum ar fi, First Response Radio

⁵⁵ Adaptat din Angajamentul 4 din *Note de orientare și indicatori la SUB*. Standard umanitar de bază (2014). <https://corehumanitarianstandard.org/resources/chs-guidance-notes-and-indicators>și *Elaborarea unei abordări participative pentru a implica persoanele afectate de criză într-un răspuns umanitar*. Manual de participare. ALNAP și Grupul URD (2009). <https://www.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/alnap-groupe-urd-participation-handbook-2009.pdf>

⁵⁶ *Importanța dispozitivelor mobile pentru refugiați: un relief de servicii și abordări noi*. GSMA (2017). https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/02/The-Importance-of-mobile-for-refugees_a-landscape-of-new-services-and-approaches.pdf

⁵⁷ *Importanța dispozitivelor mobile pentru refugiați: un relief de servicii și abordări noi*. GSMA (2017). https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/02/The-Importance-of-mobile-for-refugees_a-landscape-of-new-services-and-approaches.pdf

⁵⁸ În cadrul unui răspuns de urgență adoptarea unor abordări rapide și simple poate fi singura posibilitate practică. „Destul de bun” nu înseamnă al doilea cel mai bun lucru, ci mai degrabă înseamnă recunoașterea și confirmarea limitărilor în ceea ce privește capacitatea și timpul, prioritizarea în mod corespunzător, luarea măsurilor pentru a anticipa și a umple golurile și, pe măsură ce situația se schimbă, revizuirea și modificarea în mod corespunzător. Extras din *Măsurarea impactului în situații de urgență: Ghidul privind principiul „Destul de bun”*. Proiect de consolidare a capacităților în situații de urgență (2007). Disponibil la <http://bit.ly/2eCTThG>

⁵⁹ *Ghid de evaluare a acțiunii umanitare* (2016). John Cosgrave și Margie Buchanan-Smith pentru ALNAP. Disponibil la <https://www.alnap.org/help-library/evaluation-of-humanitarian-action-guide>

⁶⁰ *Proiectul Pamati Kita: un experiment în furnizarea serviciilor comune și în promovarea unei abordări colective a RPA*. Rețeaua CDAC (2015). <http://www.cdacnetwork.org/i/20150223152703-nheak>

⁶¹ Echipa de evaluare a instruit 30 de angajați naționali de la agențiile participante pentru a conduce discuțiile în focus-grupuri. Aceste echipe au pus întrebări deschise, neconcentrate pe agenții. Raport și termeni de referință disponibile la <https://www.alnap.org/help-library/independent-joint-evaluation-of-humanitarian-response-in-haiti>

⁶² Exemple dintre acestea pot fi oferite de OCHA.

⁶³ Contribuție de Simone E. Carter

SECȚIUNEA A PATRA – STABILIREA UNEI PLATFORME NAȚIONALE DE COMUNICARE ȘI IMPLICARE A COMUNITĂȚII

În această secțiune:

- Stabilirea unei platforme naționale
- Apelare la suport global (insertie)

Stabilirea unei platforme naționale

Agențiile guvernamentale, organizațiile și clusterelor au înființat inițiative pentru a implica persoanele afectate, dar acest lucru trebuie făcut mai sistematic, în colaborare și într-un mod care să influențeze deciziile în timp real.

O abordare condusă la nivel național a comunicării și implicării comunității (grup de lucru sau similar) poate exista deja. În unele cazuri, poate fi necesar să se stabilească acesta. Structura și funcțiile platformelor naționale vor varia în funcție de context, pe bază de nevoi și capacități, dar toate acționează ca un serviciu de coordonare complementar arhitecturii ajutorului umanitar existente și emergente. Ele pot lua forma unui **grup de lucru** tehnic, cum ar fi platforma cu mai multe părți interesate condusă de guvern *Shongjog*⁶⁴ în Bangladesh, o **comunitate de practică** precum cea pe care o conduce OCHA în Filipine⁶⁵ sau un **serviciu comun**, cum ar fi Proiectul de feedback comun inter-agenții⁶⁶ în Nepal (a se vedea [studiul de caz](#)). Platformele ar trebui să întreprindă acțiuni de pregătire pentru a se asigura că actorii de răspuns au oportunități bune pentru a transforma comunicarea și implicarea comunității în modul de răspuns, atunci când va fi necesar.

Conducerea platformei ar trebui să fie convenită din timp și ar putea fi asigurată de un guvern, ONG sau un organ al ONU, un membru al Mișcării Internaționale a Crucii Roșii și Semilunii Roșii sau o organizație de dezvoltare media, în funcție de entitate care are cele mai bune cunoștințe, capacități și experiențe locale. Mai multe platforme sunt conduse de un organ guvernamental cu o agenție națională și internațională ca copreședinți, deși acest lucru nu este potrivit pentru toate contextele.

FORMĂ

Platformele naționale există sub mai multe forme.

- Grup de lucru
- Comunitate de practică
- Serviciu comun, de exemplu mecanism comun de feedback sau linie de asistență telefonică
- Echipă operativă sau subgrup la o echipă operativă
- Cluster
- Rețea

FUNCȚIE

Platformele au diferite combinații de funcții, în funcție de context.

- Convocare, construire de relații, coordonare și colaborare
- Implementarea și sprijinirea directă a acțiunilor și strategiilor umanitare
- Amplificare și advocacy care extinde includerea indivizilor
- Sprijinirea elaborării politicilor și implementării politicilor
- Mobilizarea resurselor
- Stabilire de reguli, norme și standarde pentru răspunsul operațional
- Practică și abordări inovatoare
- Stabilirea agendei și dezvoltarea cunoștințelor utilizabile

Formă și funcție - forme și funcții potențiale ale unei platforme naționale de comunicare și implicare a comunității

Există câteva opțiuni recomandate pentru locul unde ar trebui să se afle platforma în arhitectura ajutorului umanitar:

- În cadrul **guvernului**, furnizarea serviciilor interministeriale și intersectoriale (acest lucru poate să nu fie potrivit într-un conflict).
- Dacă este activat un sistem cluster, la nivel **inter-cluster**. Același lucru este valabil și pentru o abordare „sectorială”; adică ar face parte din grupul de coordonare intersectorială. În acest caz, un grup de lucru tehnic (TWG) intersectorial în sprijinul echipei umanitare de țară (HCT) și al coordonării inter-cluster (ICC). Cu Termeni de referință clari, TWG ar tinde să reunească actori și să ofere îndrumări tehnice clusterelor, partenerilor agenției și guvernului. Aceasta este o abordare incluzivă care asigură participarea activă la coordonare a celor care nu s-ar implica în mod normal prin cluster.

- Este creată o funcție de coordonator de implicare a comunității pentru a lega eforturile din cadrul răspunsului cu **conducerea**, care se află în biroul CU sau CR și este susținută de o echipă de proiect.

Indiferent de locul unde se află, serviciul trebuie să fie legat de structurile naționale relevante de coordonare și de arhitectură a ajutorului umanitar și să convoace agențiile guvernamentale relevante și diverși actori. **Se recomandă ca acesta să nu se afle în cadrul niciunui cluster individual**, ci să fie sprijinit strategic de clustere cu experiență specifică, de ex. CCCM și Protecție.

Agențiile guvernamentale și organizațiile umanitare trebuie să integreze acțiuni colective privind comunicarea și implicarea comunității în pregătire.

O abordare comună și coordonată a comunicării și implicării comunității, astfel încât comunitățile afectate să primească informații în timp util, relevante și eficiente prin cele mai relevante canale de comunicare.

Utilizarea celor mai respectuoase și corespunzătoare abordări pentru a asculta nevoile, feedback-ul și plângerile comunităților, asigurându-se că acestea pot participa activ și pot ghida acțiunile umanitare.

Asigurarea faptului că deținătorii de obligații și acțiunile umanitare și procesele de luare a deciziilor se bazează pe o interacțiune constructivă cu comunitățile afectate pe tot parcursul ciclului de răspuns umanitar.

Elemente cheie – comunicarea colectivă și implicarea comunității

Cum puteți face asta

- **Definiți rolurile și responsabilitățile platformei, precum și ale membrilor săi.** Utilizați [acțiunile și serviciile minime pentru comunicare și implicare a comunității](#) ca o listă de verificare și stabiliți un termen de referință (model în Resurse cheie) cu o analiză a contextului care arată justificarea creării platformei alături de scopul și obiectivele acesteia, compoziția și modul în care aceasta se referă la alte organe din arhitectura ajutorului umanitar și le influențează.
- **Elaborați un plan de acțiune** bazat pe acțiunile minime care stabilește acțiunile și serviciile prioritare care trebuie întreprinse, cu un lider desemnat pentru fiecare element, interval de timp și buget.
- **Solicitați aprobarea atât a termenilor de referință, cât și a planului de acțiune** de către membrii platformei, precum și de către ICC, HCT și organele guvernamentale relevante.
- În timp ce **conducerea** generală a platformei naționale ar trebui să provină de la Coordonatorul Umanitar/Rezident/Echipa Umanitară de Țară în conformitate cu responsabilitățile IASC, platforma poate fi stabilită de orice organizație corespunzătoare contextului. Rolurile de conducere ar trebui să fie convenite în prealabil ca parte a pregătirii operaționale.

- **Dotăți platforma națională cu resurse prin intermediul personalului potrivit.**
- **Efectuați un exercițiu de cartografiere** a cine face ce, unde, când („4W”; model în Resurse cheie) pentru a afla care agenții lucrează la comunicare și implicare a comunității și punctele lor focale. Împărtășiți acest lucru cu alți actori și actualizați pentru a menține la curent. Cartografierea ar trebui să influențeze analiza oportunităților și nevoilor⁶⁷ integrate în coordonarea generală.
- **Identificați un punct focal numit** și un supleant pentru fiecare organizație participantă care va participa la platformă. Acest punct focal ar trebui să aibă experiență suficientă pentru a putea lua decizii în numele organizației lor.
- **Implicați diverse grupuri.** Diferite dezastre vor necesita seturi de aptitudini și capacități diferite. Experții de implicare a comunității nu sunt adesea actori umanitari „tradiționali”. Extindeți rețeaua pentru a include organizații ale societății civile, mass-media, experți lingvistici, antropologi, furnizori de telecomunicații și alte organe din sectorul privat, rețele locale, grupuri de activiști minoritari și membri ai comunității.
- Trecerea de la modul de pregătire la modul de răspuns va necesita adaptarea obiectivelor și activităților la contextul în evoluție. Asigurați-vă că acest lucru este recunoscut în termenii de referință ai platformei sau în **procedurile standard de funcționare** (a se vedea Resurse cheie) și aprobat de membri.
- Asigurați-vă că oamenii **se întâlnesc în mod regulat** pentru a menține impulsul acțiunilor și serviciilor adaptate pe baza feedback-ului, discutați ce activități au implementat partenerii, vedeți cum pot contribui alți actori și modul în care comunicarea și implicarea comunității pot fi integrate în programe și activități de răspuns.
- În situațiile în care există un Coordonator Umanitar/Rezident, Echipa Umanitară de Țară și/sau Grup de Coordonare Inter-Cluster, comunicarea și implicarea comunității ar trebui să fie un punct permanent pe ordinea de zi a ședințelor, fiind discutate în special:
 - Nevoi critice de informare ale comunității
 - Tendințe de feedback ale comunității și planuri de răspuns
 - Roluri și responsabilități
 - Definiți cum, unde și când vor fi partajate și analizate informațiile – asigurarea capacității corespunzătoare de analiză și a mecanismelor corespunzătoare de utilizare a feedback-ului atât în cadrul platformei naționale, cât și al clusterelor și între cluster
 - Feedback către comunități pentru a închide bucla
- Asigurați o legătură strânsă cu rețelele PEAS pentru a vă asigura că activitățile PEAS includ implicarea sistematică a comunității.
- Determinați cerințele **bugetare**. Finanțarea ar trebui să fie o parte integrată și previzibilă a finanțării umanitare sistematice.
- Utilizați și adaptați **instrumentele existente, bunele practici,⁶⁸ lecțiile învățate și dovezile**, documentând și împărtășind cele noi.
- Întreprindeți **consolidarea capacităților** cu actorii de răspuns referitor la modul de participare și beneficiere de implicarea colectivă a comunității.
- **Promovați** pentru a asigura în permanență că există presiune asupra conducerii pentru a consolida participarea comunității atât la nivel programatic, cât și la nivel strategic.

- **Solicitați asistență globală**, de exemplu pentru advocacy sau asistență tehnică, dacă este necesar.
- **Revizuiți periodic platforma națională** pentru a vă asigura că este potrivită scopului, de exemplu, efectuând o revizuire după acțiune sau o revizuire a învățării și efectuând ajustări după cum va fi necesar.

Apelare la suport global

Comunicarea și implicarea comunității sunt cel mai bine gestionate la nivel local, dar sprijinul global poate fi accesat prin intermediul rețelei CDAC, al Inițiativei de comunicare și implicare a comunității,⁶⁹ Echipa operativă a IASC privind responsabilitatea față de populațiile afectate și protecția împotriva exploatării și abuzului sexual (RPA/PEAS)⁷⁰ și OCHA, dacă este necesar.

Funcțiile cheie de sprijin oferite de acestea și de alți actori globali includ:

- **Promovarea**, împreună cu liderii organizaționali, donatorii și organele de coordonare, pentru beneficiile comunicării colective și sistematice și implicării comunităților;
- **Integrarea** comunicării și implicării comunității în procesele, politicile, structurile și normele de finanțare existente la nivel mondial;
- **Strângere** de fonduri pentru platforma națională;
- **Evaluarea** dacă eforturile de comunicare și de implicare a comunității în cadrul unui răspuns au fost corespunzătoare și dacă răspunsurile au fost adaptate la nevoile exprimate ale populațiilor afectate;
- Oferirea **asistenței tehnice** platformei naționale, cum ar fi consiliere cu privire la luarea deciziilor pentru a determina formele corespunzătoare de platformă colectivă la nivel de țară și furnizarea îndrumărilor și instruirii pentru a ajuta la dezvoltarea capacității naționale și locale;
- Furnizarea accesului la un set minim de **instrumente** simple **bazate pe bune practici** care pot fi adaptate în funcție de context și oferirea unei imagini de ansamblu asupra faptului pentru ce ar trebui utilizat fiecare instrument și modul în care acesta se leagă de cadrele existente (cum ar fi SUB și Înțelegerea majoră);
- **Facilitarea învățării la nivel național** și contribuția la dezvoltarea comunităților de practică;
- Menținerea **capacității de rezervă** prin experți instruiți disponibili pentru implementare;
- Documentarea **celor mai bune practici, lecțiilor învățate și dovezilor** din diferite inițiative, asigurându-se că acestea sunt împărtășite în mod corespunzător în funcție de context; și
- **Identificarea lacunelor** în capacitatea globală, instrumente, îndrumări sau asistență tehnică și lucrul pentru a le depăși.

Resurse cheie

Modelul 4W

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20171215154835-zu2cd>

Model pentru a facilita un exercițiu de cartografiere a cine face ce, când și când („4W”) pentru a surprinde care agenții lucrează la comunicare și implicare a comunității și care sunt punctele lor focale.

Stabilirea unei platforme comune pentru comunicare și implicare a comunității: exemple de termeni de referință

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20171215165316-jd7ng>

Exemple de termeni de referință de la platformele naționale din Filipine și Sudanul de Sud, precum și de la platformele naționale și subnaționale din Bangladesh.

Protocol operațional: pregătire minimă și acțiuni de răspuns ale CoP privind implicarea comunității

<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/document/minimum-response-and-preparedness-operations-protocolversion>

Comunitatea de practică (CoP) din Filipine privind implicarea comunității: comunicare, responsabilitate, participarea comunității și parteneriate pentru servicii comune (2016)

Proceduri operaționale standard care oferă un exemplu de modul în care CoP tratează situațiile de urgență și rămâne proactivă în ceea ce privește pregătirea, pentru a asigura coerența și claritatea în furnizarea unui acces larg la informații și abilitarea comunităților afectate pentru a avea o participare mai semnificativă.

Document de politici: Rolul platformelor, serviciilor și instrumentelor colective în a sprijini comunicarea și implicarea comunității în acțiunea umanitară.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

În această lucrare se argumentează pentru comunicare și implicare a comunității în răspunsul umanitar la nivel global și național și se descrie forma și funcțiile platformelor, serviciilor și instrumentelor colective, precum și descrie acțiuni minime pentru eforturile colective. În anexă se enumeră serviciile și activitățile naționale și globale potențiale pentru pregătire și răspuns.

⁶⁴ www.shongjog.org.bd

⁶⁵ www.unocha.org/legacy/philippines/about-ocha-philippines/community-engagement

⁶⁶ www.cfp.org.np

⁶⁷ A se vedea, de exemplu, *Comunicarea Sudanului de Sud cu comunitățile din Sudanul de Sud; Analiza lacunelor și nevoilor – Studiu de referință*. Forcier Consulting (2015) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20160805101517-2zjwp>

⁶⁸ A se vedea, de exemplu, Anexa 3: Bună practică în platformele colective cu mai multe părți interesate. *Document de politici: Rolul platformelor, serviciilor și instrumentelor colective în a sprijini comunicarea și implicarea comunității în acțiunea umanitară*. Rețeaua CDAC (2017) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

⁶⁹ Inițiativa de comunicare și implicare a comunității își propune să ajute la îmbunătățirea calității și eficacității răspunsurilor umanitare, printr-un serviciu colectiv armonizat, în timp util, sistematic și previzibil pentru comunicarea și implicarea comunităților afectate pe parcursul tuturor fazelor ciclului programului umanitar.

⁷⁰ A se vedea serviciul de asistență: <https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse>

SECȚIUNEA A CINCEA – CONDUCERE, PROMOVARE ȘI SUSȚINERE PENTRU COMUNICAREA ȘI IMPLICAREA COMUNITĂȚII

În această secțiune:

- Conducere colectivă
- Sfaturi pentru liderii organizaționali: pregătiți calea
- Sfaturi pentru persoane fizice: fiți apărători ai schimbării

Conducere colectivă

Înțelegerea majoră, Standardul umanitar de bază privind calitatea și responsabilitatea și angajamentele IASC privind responsabilitatea față de persoanele afectate și protecția împotriva exploatării și abuzului sexual prevăd toate angajamentele pentru a se asigura că comunitățile și persoanele afectate de criză își cunosc drepturile și oportunitățile, au acces la informații și joacă un rol activ în deciziile care le afectează și pot depune plângeri care vor fi binevenite și abordate, inclusiv plângeri legate de exploatare și abuz sexual. Cadrele naționale, cum ar fi Pachetul de pregătire a țării în Vanuatu,⁷¹ de asemenea, prezintă pregătirea și colaborarea dintre actorii naționali și internaționali în răspunsul la dezastre în ceea ce privește comunicarea și implicarea comunității.

Este necesară o abordare colectivă de conducere în rândul guvernelor, ai respondenților umanitari și al altor actori pentru a se asigura că aceste angajamente sunt îndeplinite. Stabilirea abordărilor colective și coordonarea comunicării și implicării comunității este atât un angajament din cadrul Înțelegerii majore⁷², cât și are un sprijin semnificativ în sector⁷³. Astfel de abordări și-au demonstrat capacitatea de a îmbunătăți eforturile pentru a implica comunitățile afectate de criză în diferite răspunsuri umanitare. Ce înseamnă aceasta în practică – stabilirea platformelor naționale și implementarea acțiunilor și serviciilor minime – este descris în detaliu în secțiunile anterioare, precum și motivele din care este potrivită o abordare colectivă.

Cum puteți face asta

- **Aportul și feedback-ul comunității ar trebui să influențeze în mod direct toate operațiunile de răspuns umanitar. Luați decizii de conducere pe baza unei analize a dialogului** cu persoanele afectate, inclusiv cele mai vulnerabile și cele mai expuse riscului, și acționați pe baza feedback-ului sistematic cu privire la răspuns. Susțineți ca mecanismele colective pentru dialog, feedback și plângeri să fie instituite acolo unde acestea lipsesc. Deciziile la toate nivelurile arhitecturii ajutorului umanitar (de exemplu, în clustere, acolo unde există) sunt în mod similar pe baza dialogului și feedback-ului. De asemenea, este important să colaborăm cu organizațiile umanitare și rețelele media locale și alte canale de comunicare existente pentru a asigura că comunitățile afectate sunt bine informate cu privire la evoluțiile care le afectează viața de zi cu zi și viitorul.
- Acolo unde nu există deja, **susțineți și asigurați leadership-ul pentru a crea și a dota cu resurse o platformă națională** care să permită unei game de actori să se convoace, să

coordoneze și să colaboreze pentru a furniza servicii comunităților afectate și arhitecturii ajutorului umanitar cu privire la comunicarea și implicarea comunității. Anexa 1 subliniază angajamentele și standardele naționale și internaționale, precum și cerințele față de donatori care pot fi referite pentru a sprijini eforturile de advocacy.

- **Acordați rolurile platformei și asigurați-vă că se încadrează în mod corespunzător în arhitectura ajutorului umanitar.** Platforma va juca probabil mai multe roluri, cum ar fi coordonarea, implementarea directă a activităților de răspuns sau advocacy pentru a sprijini elaborarea și implementarea politicilor.
- **Conveniți de la început asupra aranjamentelor de conducere, atribuțiilor și responsabilităților.** În fiecare țară „la risc”, aceasta înseamnă că Unitatea Națională de Management al Dezastrelor sau Echipa Umanitară de Țară convine în prealabil asupra guvernantei, aranjamentelor de conducere, atribuțiilor și responsabilităților, precum și a procedurilor standard de funcționare (incluzând mecanismele de feedback și plângeri). Dacă guvernul nu exercită conducerea, acesta ar putea fi asigurată de un ONG, organizație obștească, agenție a ONU, reprezentant al Mișcării Crucii Roșii și Semilunii Roșii, organizație de dezvoltare media sau altă persoană, în funcție de cine are cele mai bune cunoștințe, capacitate și experiență la nivel local. Conducerea sau conducerea comună a platformei colective nu înlocuiește respondenții în respectarea propriilor responsabilități, inclusiv a responsabilității față de persoanele afectate.
- **Asigurați-vă că personalul care participă la platforma națională este capabil să ia decizii în numele organizațiilor pe care le reprezintă,** astfel încât deciziile să poată fi luate rapid și orice problemă rezolvată într-un mod eficient și în timp util. Acest lucru este important pentru a menține impulsul platformei.
- Promovați eforturile de stabilire a **normelor și standardelor** comune de comunicare și implicare a comunității la care aderă toate agențiile participante.
- **Promovați în fața donatorilor comunicarea și implicarea comunității pentru ca să devină o problemă de conformitate.** Ei ar trebui să solicite dovezi ale participării (evaluarea nivelurilor de participare obținute) și dacă răspunsurile au evoluat pe baza feedback-ului comunității, mai degrabă decât doar dacă mecanismele au fost implementate sau nu.
- Folosiți vocea unită a platformei naționale pentru a susține guvernele și donatorii să își îndeplinească angajamentele privind comunicarea și implicarea comunității prin alocarea de **finanțare** specială pentru aceasta, fixată în planurile de răspuns.

Sfaturi pentru liderii organizaționali: pregătiți calea

Liderii organizațiilor sunt esențiali pentru a asigura că implicarea comunității este oportună și durabilă. Numai ei pot asigura că echipele au capacitatea umană, timpul, finanțarea și spațiul necesar pentru a o integra în mod corespunzător. Este necesară o conducere puternică pentru a asigura că comunicarea și implicarea comunității evoluează de la un „supliment” la o parte nenegociabilă a modului în care lucrăm.

De asemenea, trebuie să existe un angajament pentru menținerea angajamentului organizațional în platformele colective dincolo de interesul activiștilor individuali.⁷⁴

Cum puteți face asta ca un manager senior

- **Conduceți-vă echipele** către o integrare îmbunătățită a comunicării și implicării comunității, acordând prioritate timpului personalului și alocând fonduri pentru această activitate.
- **Planificați și scrieți:** includeți componente orientate spre acțiuni de comunicare și implicare a comunității în **strategiile și planurile de răspuns**, inclusiv cele pentru **pregătirea și planificarea pentru situații de urgență**. Includeți cel puțin:
 - Mecanisme pentru a asigura că persoanele afectate de dezastru au acces la informațiile de care au nevoie pentru a lua decizii cu privire la securitatea, sănătatea, drepturile și accesul la ajutor și drepturile lor;
 - Un sistem pentru ca oamenii să furnizeze feedback (inclusiv plângeri și probleme sensibile), în care datele de feedback la nivelul întregului răspuns sunt adunate, analizate, legate în mecanisme de trimitere individuale și colective. Informațiile de feedback ale comunității trebuie utilizate pentru a influența acțiunile corective și deciziile strategice și programatice;

Oportunități pentru persoanele afectate de dezastre de a juca un rol activ în procesele de luare a deciziilor;
 - Coordonarea și advocacy pentru activitățile umanitare care restaurează sau oferă mijloace pentru diferite comunități sau rămân conectate, lucrul cu actorii de mass-media și telecomunicații.
- Promovați în fața colegilor și donatorilor includerea comunicării coordonate și a implicării comunității în planurile și protocoalele la nivel de răspuns.
- Asigurați-vă că **procedurile standard de funcționare, modelele și instrumentele** sunt actualizate pentru a include comunicarea și implicarea comunității pe parcursul întregului ciclu al programului, dincolo de evaluarea și analiza nevoilor.
- **Luați decizii de conducere pe baza feedback-ului comunității.**
- **Desemnați un punct focal** și asigurați-vă că **personalul este potrivit**, atât din punct de vedere al numărului, cât și al competențelor, pentru a putea implementa activități de comunicare și implicare a comunității. Asigurați-vă că acest lucru este înscris în fișele de post și că personalul are timpul necesar pentru a-și face lucrul în mod corespunzător. Oamenii nu ar trebui să aibă mandate duble.
- Asigurați-vă că organizația dvs. participă la **forumuri externe și platforme naționale** pentru a coordona activitățile de pregătire și răspuns, pentru a face schimb de experiență și învățare și pentru a colabora la consolidarea capacității și strângerea de fonduri, inclusiv pentru pregătire.
- **Ne așteptăm ca organizațiile umanitare să contacteze rețelele media locale și alte canale de comunicare existente pentru a se asigura că comunitățile afectate sunt bine informate cu privire la evoluțiile care le afectează viața de zi cu zi și viitorul.**
-
- **Alcătuți bugetul** pentru activități de comunicare și implicare a comunității și promovați bugetarea forumurilor externe și a platformelor naționale pentru a permite implementarea serviciilor comune.
- **Raportați** comunităților, personalului și donatorilor modul în care vă dezvoltați programele pe baza aportului comunității.

- **Împărtășiți** lucrul de implicare a comunității cu colegii dvs. prin intermediul HCT (sau echivalent) sau în schimburi mai informale.

MINI-STUDIU DE CAZ

Guvernele au responsabilitatea principală de a răspunde nevoilor și priorităților comunităților afectate atunci când răspund la o criză. Mișcarea Crucii Roșii/Semilunii Roșii, ONU și organizațiile umanitare ar trebui să fie respondenți secundari, susținând acolo unde sunt depășite capacitățile guvernelor de a răspunde.

În **Dominica**, în urma uraganelor din 2017, comunicatele de presă zilnice ale primului ministru au inclus câteva detalii despre activitățile umanitare, concentrându-se adesea pe ceea ce s-a realizat sau pe planuri ample de răspuns. La nivel național și al comunității au împărtășit informații operatorii de stații radio de amatori, cu sprijinul unei rețele mai largi de asociații străine și legături cu Facebook. Odată ce s-a îmbunătățit accesul fizic, au fost partajate mai multe informații prin întâlniri față în față și vizite. Părțile interesate ale comunității au început să joace un rol mai activ în diseminarea informațiilor. Unele agenții au înființat echipe de teren pentru a facilita întâlnirile comunității, care au servit la difuzarea proiectelor și a altor informații relevante, a răspunde la întrebările oamenilor, a colecta feedback și a închide bucla de feedback, informând oamenii ce acțiuni au fost luate conform feedback-ului anterior. Pe măsură ce s-a îmbunătățit conectivitatea, deveneau din ce în ce mai importante rețelele sociale, telefonul și WhatsApp. Diaspora a jucat un rol crucial, transmițând informații umanitare care vizează în mod special nevoile familiei și prietenilor.⁷⁵

Ground Truth Solutions a fost însărcinată în mod special în acest răspuns să colecteze și să măsoare opiniile comunităților afectate cu privire la eforturile de răspuns și de recuperare în Dominica, precum și în Antigua și Barbuda. Acest lucru a fost realizat printr-o serie de sondaje și discuții în focus-grupuri și a fost împărtășit atât cu autoritățile, cât și cu actorii umanitari.⁷⁶ Contribuția CDAC a sprijinit eforturile de coordonare privind comunicarea și implicarea comunității.⁷⁷

Sfaturi pentru persoane fizice: fiți apărători ai schimbării

Fiecare poate fi un lider în comunicare și implicare a comunității. Nu trebuie să fiți un „șef” sau manager – fiecare poate ghida și cere ajutorul altora pentru a realiza strategii și planuri de răspuns care includ implicarea semnificativă a comunității.

Cum puteți face asta

- **Identificați cadrul.** Identificați politicile, îndrumările, planurile și valorile existente în organizația dvs. care sunt facilitatori pentru comunicare și implicare a comunității și utilizați-le ca cadre pentru a sugera noi abordări și activități. Promovați-le includerea acolo unde lipsesc din politici, îndrumări și protocoale.
- **Sporiți conștientizarea.** Începeți o conversație cu colegii și colaboratorii despre ce s-ar putea face mai mult pentru a susține participarea comunității. Partajați informații cu colegii și colaboratorii – *Care sunt beneficiile? Cum ajută la implementarea angajamentelor*

precum Standardul umanitar de bază? Ce v-a interesat să faceți mai mult despre comunicare și implicare a comunității? Puteți face acest lucru în întâlniri, în buletine informative sau găzduind un eveniment sau training.

- **Împărtășiți povestiri de succes** care demonstrează de ce comunicarea și implicarea comunității sunt benefice pentru organizație, precum și pentru răspunsul umanitar colectiv.
- **Faceți din aceasta un punct de pe ordinea de zi.** Solicitați ca implicarea comunității să fie inclusă ca punct permanent de pe ordinea de zi pentru întâlniri, planificare strategică și operațională și revizuri.
- **Cereți ajutorul altora.** Implicați-vă managerul și colegii și transmiteți mesaje partajate.
- **Fiți schimbarea pe care vreți să o vedeți.** Dați un exemplu încercând ceva nou în lucrul dvs. și asumați-vă riscuri calculate (dacă reușiți, grozav; dacă nu învățați din asta).

Resurse cheie

Autoevaluare și aliniere organizațională pentru comunicare și implicare a comunității

www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20181201141931-5rzij

Pentru liderii care doresc să-și reîmprospăteze abilitățile de leadership și să exploreze schimbările în organizația lor la un nivel mai profund, este disponibil un instrument pentru a efectua un audit organizațional, bazat pe modelul *McKinsey 7s*. Acesta analizează șapte dimensiuni ale organizației și modul în care acestea pot fi adaptate la comunicarea generală și implicarea comunității: strategie, structură, sisteme, valori comune, stil, personal și abilități.

Set de instrumente pentru integrarea comunicării cu comunitățile în răspunsul umanitar

www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180604150741-86pef

Obiectivul general al acestui set de instrumente este de a ghida actorii politici și practicienii agențiilor umanitare naționale și internaționale, comunităților de donatori, entităților din sectorul privat, ministerelor și departamentelor guvernamentale pentru a adapta comunicațiile și implicarea comunității pentru elaborarea unei strategii de comunicare corespunzătoare, centrate pe comunitate afectată de dezastru pe tot parcursul ciclului proiectului și integrarea acestora în politici, priorități și practici.

Studiul prealabil: Implicarea sectorului privat în integrarea comunicării cu comunitățile

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180604150741-86pef>

Acest studiu prealabil analizează implicarea sectorului privat în integrarea comunicării și implicării comunității în Bangladesh. În acesta se discută ce activități sunt desfășurate de organizațiile din sectorul privat în Bangladesh ca parte a RCS, inclusiv cele care răspund la apelurile în caz de dezastru, și se încearcă înțelegerea măsurii în care se integrează comunicarea și implicarea comunității în proiectarea răspunsului lor la dezastru.

REFERINȚE ÎN SECȚIUNE

⁷¹ *Pachetul de pregătire a țării în Republica Vanuatu*. Biroul Național de Management al Dezastrelor al Guvernului Republicii Vanuatu (2017) https://ndmo.gov.vu/resources/downloads/com_jaextmanager/category/47-country-preparedness-package

⁷² Înțelegerea majoră. Agenda pentru umanitate (2016). <https://www.agendaforhumanity.org/initiatives/3861>

⁷³ *Document de politici: Rolul platformelor, serviciilor și instrumentelor colective în a sprijini comunicarea și implicarea comunității în acțiunea umanitară*. Rețeaua CDAC (2017) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

⁷⁴ *Document de politici: Rolul platformelor, serviciilor și instrumentelor colective în a sprijini comunicarea și implicarea comunității în acțiunea umanitară.* Rețeaua CDAC (2017) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

⁷⁵ O revizuire a învățării comunicării și a implicării comunității în timpul răspunsului la uraganul Maria în Dominica. Routley S. pentru Rețeaua CDAC (2018). <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180914160532-w9axq>

⁷⁶ Răspunsul la uragan și recuperarea în Caraibe. Ground Truth Solutions (2018) <http://groundtruthsolutions.org/hurricane-response-and-recovery-in-the-caribbean/>

⁷⁷ O revizuire a învățării comunicării și a implicării comunității în timpul răspunsului la uraganul Maria în Dominica. Routley S. pentru Rețeaua CDAC (2018) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180914160532-w9axq>

ANEXĂ: Angajamente, standarde și cerințe față de donatori

În această secțiune:

- Angajamente și standarde naționale
- Angajamente și standarde internaționale
- Cerințe față de donatori

Angajamente și standarde naționale

Rolul și responsabilitatea principală de a oferi asistență în timp util celor afectați, de a asigura protecția și securitatea oamenilor și de a oferi sprijin pentru recuperarea acestora se referă la statul afectat. Multe guverne dispun de politici și cadre de reglementare în acest sens, care includ managementul informațiilor și sistemele de comunicare pentru un flux rapid și coordonat de informații către comunități, precum și colectarea de feedback cu privire la preocupările comunității.

Politica națională umanitară în Fiji pentru gestionarea riscurilor de dezastre,⁷⁸ de exemplu, include o prioritate privind sistemele naționale de gestionare a informațiilor și de comunicare între deținătorii de obligații pentru a permite alcătuirea rapoartelor de situație ale Oficiului Național de Management al Dezastrelor (ONMD) și a mesajelor publice. Aceasta tinde să asigure că există sisteme naționale de avertizare, actualizare și comunicare către comunități pentru a crește gradul de conștientizare a comunității cu privire la gestionarea riscurilor de dezastre și acțiunile umanitare și pentru a colecta feedback cu privire la preocupările comunității. Politica prevede un leadership național puternic în timpul răspunsului la dezastre și recunoaște necesitatea de a lucra în cadrul NDMO, ministere, divizii și sistemul Cluster din Fiji, precum și agenții neguvernamentale, mass-media, un sistem național de transmisie publică de urgență și rețele de mesaje comunitare.

Guvernele din ce în ce mai mult conduc sau lucrează cu platforme colective pentru a furniza servicii comunităților, cum ar fi în Bangladesh, unde Departamentul pentru Managementul Dezastrelor conduce platforma *Shongjog* și în Filipine, unde Agenția de Informare din Filipine joacă un rol activ în Comunitatea de practică pentru implicarea comunității. În țările cu un stat nefuncționabil sau afectate de conflicte armate, guvernele naționale nu vor conduce probabil acest domeniu de activitate, când acesta ar fi condus, în schimb, de o agenție internațională cu o strategie de tranziție și ieșire pentru conducere de echipă mai îndelungată.

Angajamente și standarde internaționale

Summit-ul umanitar mondial și angajamentele rezultate, în special **Revoluția participării**, au dat un impuls reînnoit **centralității persoanelor afectate** prin asigurarea participării colective și sistematice, modelarea priorităților de ajutor și proiectarea programelor pentru a face asistența umanitară responsabilă, relevantă și adaptabilă la nevoi. Angajamentele globale și standardele cheie privind comunicarea și implicarea comunității sunt detaliate mai jos.

> **Înțelegerea majoră**

<https://www.agendaforhumanity.org/initiatives/3861>

Un rezultat al Summit-ului umanitar mondial, Înțelegerea majoră, este un angajament comun între peste 30 de donatori și furnizori de ajutor, care își propune să le aducă mai mult ajutor persoanelor aflate în nevoie. **Angajamentul semnatarilor de a asculta mai mult și de a include persoanele afectate în deciziile care le afectează** („*Revoluția participării*”) impune ca actorii umanitari:

- **Să dialogheze** cu persoanele și comunitățile afectate, inclusiv cu cei mai vulnerabili și cu cei mai expuși riscului, și să primească feedback cu privire la activitatea noastră de răspuns;
- **Să acționeze și să adapteze** acțiunile noastre pe baza a ceea ce am auzit și să ofere feedback cu privire la deciziile și acțiunile pe care le-am întreprins; și
- **Să furnizeze informații** accesibile, oportune și relevante.

> Standard umanitar de bază privind calitatea și responsabilitatea

<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

Standardul umanitar de bază stabilește nouă angajamente pe care organizațiile și persoanele implicate în răspunsul umanitar le pot folosi pentru a îmbunătăți calitatea și eficacitatea asistenței lor. Acestea asigură că **comunitățile și persoanele afectate de criză își cunosc drepturile și oportunitățile, au acces la informații într-un format și limbă accesibile, participă la deciziile care le afectează și pot depune plângeri care vor fi binevenite și abordate.**

> Angajamentele IASC privind responsabilitatea față de persoanele afectate și protecția împotriva exploatării și abuzului sexual

<https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse/documents-56>

Angajamentele Comitetului permanent inter-agenții (IASC) privind responsabilitatea față de persoanele afectate și protecția împotriva exploatării și abuzului sexual obligă respondenții:

- Să stabilească sisteme de management corespunzătoare pentru **a solicita, a auzi și a acționa conform opiniilor și priorităților persoanelor afectate** într-o manieră coordonată, inclusiv pentru exploatarea și abuzul sexual, înainte, în timpul și după o situație de urgență;
- Să adopte mecanisme de agenție care **să permită persoanelor afectate de dezastre să participe și să joace un rol activ în deciziile** care vor avea impact asupra vieții, bunăstării, demnității și protecției lor; și
- Să adopte abordări care **informează și ascultă comunitățile, abordează feedback-ul și conduc la acțiuni corective**, inclusiv plângeri legate de exploatarea și abuzul sexual.

> Altele

Câteva alte cadre și angajamente au componente specifice comunicării și implicării comunității. Acestea sunt rezumate în documentul *Cadre și angajamente globale privind comunicarea și implicarea comunității* (a se vedea Resurse cheie pentru listă).

Cerințe față de donatori

Ministerul de Afaceri Externe și Comerț (MAEC) al Australiei solicită ca partenerii săi să aibă cadre de responsabilitate.

Ministerul de Afaceri Externe și Comerț (MAEC) al Canadei solicită ca în acțiuni de dezvoltare și cele umanitare să fie integrate perspectivele, nevoile și prioritățile grupurilor sărace și marginalizate din comunități.

Ministerul pentru Dezvoltare Internațională (MDI) al Marii Britanii solicită ca partenerii să se asigure că există mecanisme pentru a obține feedback regulat și precis, care să acopere opiniile oamenilor cu privire la asistența primită și la organizațiile care o oferă. Partenerii trebuie să arate cum se colectează feedback-ul și cum se pune în practică pentru a îmbunătăți relevanța, adecvarea, echitatea, eficacitatea și raportul calitate-preț.

Agencia Norvegiană de Cooperare pentru Dezvoltare (Norad) evidențiază participarea comunității ca parte centrală a asistenței umanitare, precizând că implicarea persoanelor afectate de criză este un drept.

Agencia Suedeză pentru Dezvoltare și Cooperare Internațională (Sida) sprijină eforturile care sporesc capacitatea populațiilor afectate de a cere răspundere din partea autorităților, instituțiilor și organizațiilor umanitare locale și naționale.

Biroul pentru Populație, Refugiați și Migrație (PRM) și Oficiul SUA pentru Asistență Externă în caz de Dezastre (OFDA), SUA, au o cerință de finanțare pentru ca partenerii să aibă un cadru care să ia în considerare feedback-ul beneficiarilor. Aceasta este o cerință legală din 2016.

Resurse cheie

Cadre și angajamente globale privind comunicarea și implicarea comunității

www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180412152101-obmjy

O privire de ansamblu asupra diferitelor cadre și angajamente la nivel global care au componente specifice comunicării și implicării comunității.

REFERINȚE ÎN SECȚIUNE

⁷⁸ *Politica națională umanitară în Fiji pentru gestionarea riscurilor de dezastre*. Ministerul Dezvoltării Rurale și Maritime și al Managementul Național al Dezastrelor, Guvernul Republicii Fiji (2017). A se vedea paginile 4-5.
<http://www.ndmo.gov.fj/images/National%20Humanitarian%20Policy%20for%20Disaster%20Risk%20Management.final.pdf>

BIBLIOGRAFIE ȘI CITATE

Bibliografie

Pe lângă resursele cheie și referințele citate, acest ghid a fost bazat pe documentele de mai jos.

BBC Media Action (2012). *Mai sunt lăsați în întuneric? Modul în care oamenii aflați în situații de urgență folosesc comunicarea pentru a supraviețui – și cum pot ajuta agențiile umanitare*
<http://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/policy/briefings/policy-still-left-in-the-dark>

BBC World Service Trust (2008). *Lăsați în întuneric: Nevoia nesatisfăcută de informații în răspunsurile umanitare*
http://downloads.bbc.co.uk/worldservice/trust/pdf/humanitarian_response_briefing.pdf

Rețeaua CDAC (2014). *Comunicarea cu comunitățile în primele șase săptămâni ale situației de urgență.*
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141024163109-7I3v8>

Collison Dr. S. (mai 2011). Londra, ODI. *Rolul rețelelor în sistemul umanitar internațional.*
<https://www.odi.org/sites/odi.org.uk/files/odi-assets/publications-opinion-files/7877.pdf>

Echipa operativă a IASC privind pregătirea și rezistența (2015). *Orientări IASC privind pregătirea pentru răspuns de urgență.*
<https://interagencystandingcommittee.org/reference-group-risk-early-warning-and-preparedness/documents/iasc-emergency-response-preparedness>

Comitetul permanent inter-agenții (2017). *Angajamente privind responsabilitatea față de persoanele afectate și protecția împotriva exploatării și abuzului sexual.*
https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc_caap_endorsed_nov_2017.pdf

Scriven K. (2013). Londra, ALNAP. *Un răspuns în rețea? Explorarea rețelelor umanitare naționale din Asia.*
<https://www.alnap.org/help-library/a-networked-response-exploring-national-humanitarian-networks-in-asia>

UN OCHA (Accesat la 27.06.2018). *Planificarea strategică a răspunsului: Prezentare generală*
<https://www.humanitarianresponse.info/en/programme-cycle/space/page/strategic-response-planning>

Coperta din spate

Elaborarea acestui ghid a fost finanțată de UK Aid de la guvernul Marii Britanii prin Programul de pregătire pentru dezastre și situații de urgență al Ministerului pentru Dezvoltare Internațională. Cu toate acestea, opiniile exprimate nu reflectă neapărat opiniile guvernului britanic sau politicile oficiale ale acestuia.

Producția finală și tipărirea ghidului a fost posibilă datorită Asociației Mondiale pentru Comunicare Creștină (Marea Britanie), Save the Children Internațional și Save the Children Norvegia

Rețeaua CDAC
27, Dingley Place
Londra EC1V 8BR
Marea Britanie

Telefon: +44 (0) 203 773 8691

Email: info@cdacnetwork.org

Site: www.cdacnetwork.org

Twitter: [@CDACN](https://twitter.com/CDACN)

Facebook: [@commisaid](https://www.facebook.com/commisaid)

Numărul licenței organizației de caritate înregistrate 1178168
Număr de înregistrare în Registrul Comerțului al Marii Britanii: 10571501

Tradus în limba română cu sprijinul UNHCR, Agenția ONU pentru Refugiați

