

Коммуникация и вовлечение сообщества: коллективный подход

ПРАКТИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ГУМАНИТАРНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ И СОТРУДНИКОВ ГУМАНИТАРНЫХ СЛУЖБ



О сети CDAC

[Сеть CDAC](#) – это платформа, которая растет и объединяет в себе более 30 гуманитарных организаций: организаций по развитию СМИ, разработке социальных инноваций, технологий и телекоммуникаций, занимающихся спасением жизней и повышением эффективности помощи посредством коммуникации, обмена информацией и вовлечения сообщества.

БЛАГОДАРНОСТЬ

Написание этого руководства стала возможной благодаря щедрому вкладу многих людей, которые поделились своим опытом и временем, за что сеть CDAC признательна. Особую благодарность хочется выразить Максину Клейтон, написавшей первоначальный проект данного документа, и Мэг Сэттлер, которая занималась редактированием различных повторений, руководящей группе, которая занималась этим процессом и сопровождала его, а также многим людям, которые внесли свой вклад в это руководство, пересматривали его и согласились дать интервью в его целях.

Руководящая группа

Эми Роудс (MOM); Чарльз Антуан Хофманн (ЮНИСЕФ); Жаклин Далтон (BBC Media Action); Лаура Уокер Макдональд; Филиппа Хилл и Ричард Кобб (Save the Children); Сара Спейчер (WACC); Сара Мейс; Уолтер Мавере (SAADO)

Авторы, рецензенты и интервьюируемые

Абдулла Аль-Разван; Абдурахман Шариф (Сомалийский консорциум НПО); Анджела Брайтон (CARE International); Атем Сидзин; Бриджит Мукенгешай (DG ECHO); Бронуин Рассел (UNRCO); Карла Бенхам (World Vision); Кэролайн Остин (МФОКК и КП); Шарлотта Ланкастер (ЮНОПС); Элисса Вебстер (CARE International); Ева Эрлах (Ground Truth Solutions); Ева Нидерберггер (Оксфам); Франклин Молиба Сеце (Humanitarian Communication Roster); Гил Фрэнсис Аревало, УКГВ; Хелен Барретт (Communicability Global); Анри Глорье (Офис постоянного координатора ООН, Бангладеш); Джон Уорнс (УВКБ ООН); Джулия Льюис; Джули Маршалл (Университет Манчестер Метрополитан, Великобритания); Кай Хопкинс (Ground Truth Solutions); Максин Клейтон; Мэг Сэттлер (УКГВ); Миа Марзотто (Переводчики без границ); Мохаммед Альшамаа (Save the Children, Йемен); Никола Ирис Падамада (Save the Children, Великобритания); Николя Серис (Международный комитет спасения); Нильс Карстенсен (DanChurchAid); Физа Джамиль (ТКЧС/ВПП); Ричард Лейс (BBC Media Action); Рита Майнги (УКГВ); Роберт Пауэлл; Сабина Карлсон Робиллард; Сара Рутли; Шэрон Ридер (МФОКК и КП); Симона Элиз Картер; Стюарт

Дэвис (УКГВ); Таня Аксиса (Целевая группа МПК по вопросам ППН и ЗСЭН;

Уджвал Аматыя (REED Непал)

Разработка руководства поддерживалась **Секретариатом сети CDAC**: Анжелой Роуз (писателем), Ханной Мерфи, Мэриан Кейси-Маслен и Мюрреем Гаррардом.

Этот документ стал возможным благодаря щедрому финансированию со стороны UK Aid, WACC и Save the Children and Save the Children, Норвегия.

ВАШ ОТЗЫВ

Коллективные методы работы являются новшеством для гуманитарного сектора. Это руководство в настоящее время тестируется. Мы будем рады вашим отзывам, если какие-либо рекомендации, изложенные в этом руководстве, будут нуждаться в обновлении.

АВТОРСКИЕ ПРАВА

Сеть CDAC (2019 г.)



Эта работа находится под международной лицензией Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0. Это означает, что вы можете применять и распространять его, но вам не разрешается использовать эту работу в коммерческих целях. Если вы используете, применяете и распространяете данное руководство, то следует прибегать к приведенному ниже упоминанию для ссылки на данную работу в качестве исходного материала.

УПОМИНАНИЕ ДЛЯ РЕКОМЕНДАЦИИ

Коллективная коммуникация и вовлечение сообщества в гуманитарной деятельности. Практическое руководство для руководителей гуманитарных организаций и сотрудников гуманитарных служб. Сеть CDAC (2019 г.)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ ПЕРВЫЙ – КОММУНИКАЦИЯ – ЭТО ПОМОЩЬ	5
Зачем нам нужно это руководство?.....	5
Об этом руководстве	7
РАЗДЕЛ ВТОРОЙ – КОЛЛЕКТИВНЫЙ ПОДХОД К КОММУНИКАЦИИ И ВОВЛЕЧЕНИЮ СООБЩЕСТВА.....	9
Что такое коммуникация и вовлечение сообщества?	9
Коллективный подход: платформы, услуги и инструменты.....	13
Минимальный набор действий и услуг для коммуникации и вовлечения сообщества	15
Тематические исследования: национальная платформа Филиппин, субнациональная платформа в Бангладеш и общее обслуживание в Непале.....	17
РАЗДЕЛ ТРЕТИЙ – РЕАЛИЗАЦИЯ МИНИМАЛЬНОГО НАБОРА ДЕЙСТВИЙ И УСЛУГ ДЛЯ КОММУНИКАЦИИ И ВОВЛЕЧЕНИЯ СООБЩЕСТВА.....	23
1. Коммуникационная основа и понимание информационных потребностей и коммуникационных предпочтений.....	23
2. Стратегическое реагирование, планирование действий и финансирование.....	30
Шаблон бюджета	33
3. Человеческие ресурсы, опыт и обучение	34
4. Диалог: коллективные механизмы получения обратной связи.....	39
> Пути направления: как обратная связь сообщества используется для принятия мер .	47
> Получение и рассмотрение жалоб.....	49
> Защита от сексуальной эксплуатации и насилия	50
5. Коллективный подход к обмену информацией для сообществ	52
> Разработка информационных материалов	54
> Работа с разными языками, диалектами, культурой и обычаями.....	59
6. Работа со СМИ	63
7. Возможности для пострадавших от стихийных бедствий людей принимать участие в принятии решений и руководстве.....	68

8. Поддержание связи между людьми	71
9. Мониторинг и оценка коммуникации и вовлечения сообщества.....	73
РАЗДЕЛ ЧЕТВЕРТЫЙ – СОЗДАНИЕ НАЦИОНАЛЬНОЙ ПЛАТФОРМЫ ДЛЯ КОММУНИКАЦИИ И ВОВЛЕЧЕНИЯ СООБЩЕСТВА	79
Создание национальной платформы	79
Опора на глобальную поддержку	83
РАЗДЕЛ ПЯТЫЙ – РУКОВОДСТВО И АДВОКАЦИЯ КОММУНИКАЦИЙ, ВОВЛЕЧЕНИЯ СООБЩЕСТВА.....	87
Коллективное руководство	87
Советы руководителям организаций: составление плана.....	88
Советы для отдельных лиц: стремитесь к переменам.....	91
ПРИЛОЖЕНИЕ: Обязательства, стандарты и требования к донорам.....	96
Национальные обязательства и стандарты	96
Международные обязательства и стандарты.....	96
БИБЛИОГРАФИЯ И ЦИТАТЫ	101
Библиография	101

По всему руководству указаны **Ключевые ресурсы**. Они представляют собой ресурсы сети CDAC, если не указано иное.

РАЗДЕЛ ПЕРВЫЙ – КОММУНИКАЦИЯ – ЭТО ПОМОЩЬ

Коммуникация: это разговор с соседом; это общение по электронной почте с друзьями; это чтение новостей. Мы все зависим от предоставления и получения информации, чтобы делиться своим опытом и чувствами, управлять своей жизнью и общаться со своими семьями, друзьями и сообществами.

В кризис, коммуникационные сети могут разрушиться вместе с ресурсами и жизнями, когда мы как никогда нуждаемся в информации и связях.

Коммуникация так же важна, как пища, вода, кров и лекарства.

Куда нам обращаться за помощью? О каких опасностях мы должны знать? Как мы можем найти пропавшую семью или связаться с находящимися на расстоянии друзьями? Кто к нам прислушается? Что делать, если помощь не доходит до нас? Как мы можем сообщить о затруднении или пожаловаться, если есть проблема?

Недостаточная или противоречивая информация может вызвать замешательство, создать угрозу и усугубить чувство одиночества. Если мы не доверяем информации, которую нам предоставляют, самые важные сообщения могут не достичь цели. Если мы не берем участие в принятии решениях, мы можем чувствовать себя наблюдателями со стороны, не говоря уже о том, что мы не в силах пожаловаться или сообщить о насилии.

Когда наши голоса услышаны и мы знаем, что нам ожидать, мы снова обретаем контроль над своей жизнью. Мы можем активно формировать услуги и возлагать на них ответственность. Мы можем восстанавливать и общаться со всем миром, способствуя его восстановлению.

Коммуникация – это помощь, вовлечение сообщества – решающий фактор.

Зачем нам нужно это руководство?

В последние годы гуманитарные службы и доноры приняли важные обязательства и стандарты, направленные на достижение лучших результатов для лиц, пострадавших от стихийных бедствий. **Большой договор**¹ (2016 г.) – это соглашение, между более чем 30 крупнейшими донорами и представителями помощи, которое включает **революционное участие**, чтобы должным образом вовлекать людей, получающих помощь, в решения, которые влияют на их жизнь. **Гуманитарный стандарт качества и подотчетности**² прописывает девять обязательств, в том числе: **сообщества и люди, пострадавшие от кризиса, и которые знают свои права и возможности, имеют доступ к информации и могут участвовать в принятии решений**, которые их касаются, а также могут подавать жалобы, которые будут рассмотрены. Обязательства МПК в отношении подотчетности перед пострадавшими и защиты от сексуальной эксплуатации и насилия³ аналогичным образом обязывают службы информировать, а также запрашивать, слышать и действовать в соответствии с мнениями, приоритетами и отзывами пострадавших лиц (включая жалобы, связанные с сексуальной эксплуатацией и насилием), и обеспечивать людям активную роль в принятии решений.

Национальные правительственные системы определяют контекст – многие из них располагают политикой и нормативными рамками, предусматривающими управление

информацией, и системами коммуникации для быстрого и скоординированного потока информации в сообщества, а также для получения отзывов о проблемах сообщества. В Приложении 1 описаны более подробно эти национальные и международные рамки, а также требования к донорам.

Однако в системе все еще есть пробелы:

- **Сообщества не чувствуют себя достаточно вовлеченными в решения, влияющие на их жизнь.** Показатель, используемый для отслеживания Большого договора в шести странах, исследует участие людей, пострадавших от катастроф. Почти везде гуманитарные работники считают, что люди достаточно вовлечены, а пострадавшие от катастроф считают, что это не соответствует действительности⁴. Раз за разом оценочные задачи обращают внимание на необходимость большего голоса сообщества и участия в принятии стратегических и программных решений.⁵
- **Необходимы дополнительные усилия, чтобы запрашивать, слышать и реагировать на голоса и жалобы людей, пострадавших от катастроф.** Многие люди в условиях гуманитарных кризисов не знают, как подавать жалобы на оказание помощи, злоупотребления и так далее. На вопрос, верят ли они, что получат ответ, если подадут жалобу, большинство из них ответило, что они сомневаются, что получат ответ.⁶
- **Сообщества не могут получить доступ к информации, которая поможет им принимать решения и вновь обрести власть над своей жизнью.** В Кокс-Базар в 2017 году 77% опрошенных беженцев не располагали достаточной информацией на понятном им языке для принятия правильных решений, затрагивающих их семью. 62% не могли говорить с представителями гуманитарной помощи из-за языкового барьера.⁷
- **Роль коммуникации и вовлечения сообщества в оказании психологической помощи людям в ситуации катастроф, как выяснилось, была недостаточной.** Но они могут способствовать чувству безопасности, спокойствия, самоэффективности и эффективности сообщества, связи и надежды.⁸ Женщина, пострадавшая от супертайфуна Хайян в 2013 году, сказала гаитянке, пережившей землетрясение в 2010 году: *«Если бы мы только могли услышать ваши рассказы о том, как вы справились, чтобы мы могли знать, что делать. У нас было бы больше надежды, и мы смогли бы справиться гораздо быстрее».*⁹
- **Люди, пострадавшие от катастроф, все больше зависят от связи, и программы реагирования должны исправить ситуацию.**¹⁰ Сети мобильной телефонной связи и возможность подключения к ним, которую они обеспечивают, может быть жизненно-важным для пострадавших при чрезвычайных гуманитарных ситуаций. Люди полагаются на них, чтобы оставаться на связи с семьей и друзьями, а также по другим причинам, например, чтобы помочь им сориентироваться, когда они чувствуют, что находятся в опасных ситуациях¹¹

Прилагается много усилий, и есть даже успехи в реализации национальных и международных обязательств, стандартов и рамок, но анализ гуманитарной системы показывает, что они не широко распространены и не являются систематическими. Коллективные платформы, услуги и инструменты необходимы для поддержки

коммуникации и взаимодействия с целью улучшения результатов для сообществ, пострадавших от катастроф.¹²

Об этом руководстве

В этом руководстве предлагаются методы поддержки роли сообществ в оказании гуманитарных услуг и принятии решений, улучшения доступа к информации и поддержания связи между людьми в целях поддержки их собственных способов выживания. В нем подчеркивается коллективный подход, при котором гуманитарные организации координируют свои действия, сотрудничают и несут ответственность за свои действия. Руководство основывается на практических исследованиях ряда инициатив и организаций, а также на анализе недостающей информации и рекомендациях по укреплению и расширению практики.

Руководство предназначено в первую очередь для практиков и руководителей, работающих в национальных и международных гуманитарных организациях и организациях по развитию СМИ, а также для других организаций, занимающихся подготовлением, реагированием и восстановлением. Предполагается наличие опыта работы в гуманитарном секторе и первоначальное знание соответствующих политик, планов и процессов, а также знакомство со структурой гуманитарной помощи, циклом гуманитарной программы и ответственностью перед пострадавшим населением.

Структура руководства

В **первой части** описывается, зачем нам нужно руководство по коммуникации и вовлечению сообщества.

Во **второй части** описывается, что включают в себя коммуникация и вовлечение сообщества, видение коллективного подхода и минимальные действия и услуги для обеспечения готовности и реагирования.

В **третьей части** содержится руководство по реализации минимальных действий и услуг.

В **четвертой части** содержатся рекомендации по созданию национальных, многосторонних платформ.

В **пятой части** предлагается руководство по лидерству, защите и правозащитной деятельности ввиду изменений в данной области.

В **Приложении** излагаются обязательства, стандарты и требования к донорам в отношении коммуникации и вовлечения сообщества.

По всему руководству указаны **Ключевые ресурсы**. Это ресурсы сети CDAC, и они доступны на сайте: www.cdacnetwork.org, если не указано иное.

Ключевые ресурсы

Коммуникация – это помощь

На английском языке www.youtube.com/watch?v=0l9Y--OTWs8

На французском языке www.youtube.com/watch?v=5VbNSuT5XLY

На арабском языке www.youtube.com/watch?v=oB6yS7Sirc

infoasaid (2012 г.)

Короткое видео, объясняющее необходимость коммуникации с сообществами, доступно на английском, французском и арабском языках на канале сети CDAC на YouTube.

ССЫЛКИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В РАЗДЕЛЕ

¹ Большой договор (2016 г.). <https://www.agendaforhumanity.org/initiatives/3861>

² *Основной гуманитарный стандарт качества и подотчетности*. Альянс ОГС, Группа URD и проект «Сфера» (2014 г.). <https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

³ Обязательства МПК в отношении подотчетности перед пострадавшими и защиты от сексуальной эксплуатации и насилия (2017 г.). <https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse/documents-56>

⁴ *Отслеживание Большого договора с точки зрения работы в полях*. Ground Truth Solutions (2018 г.) <http://groundtruthsolutions.org/our-work/tracking-the-grand-bargain-from-a-field-perspective/>

⁵ Например, *Время выслушать: услышать людей, получающих международную помощь*. М.Б. Андерсон, Д. Браун и И. Джин (2012 г.). Совместные учебные проекты CDA. <https://www.cdacollaborative.org/search-publications/?q=time%20to%20listen> и *По дороге в Стамбул: как Всемирный гуманитарный саммит может повысить эффективность гуманитарного реагирования? Отчет о гуманитарной подотчетности Альянс ОГС* (2015 г.) <https://www.chsalliance.org/2015-humanitarian-accountability-report>

⁶ *Отслеживание Большого договора с точки зрения поля*. Ground Truth Solutions (2018 г.) <http://groundtruthsolutions.org/our-work/tracking-the-grand-bargain-from-a-field-perspective/>

⁷ *Рохинджа Зубан: Экспресс-оценка языковых барьеров организацией «Переводчики без границ» в реагировании на беженцев в Кокс-Базар*. Переводчики без границ (2017 г.). <https://translatorswithoutborders.org/rohingya-zuban/> <http://www.arcgis.com/apps/Cascade/index.html?appid=683a58b07dba4db189297061b4f8cd40>

⁸ *Пять основных элементов неотложного и среднесрочного вмешательства при массовой травме: эмпирические данные*. Психиатрия: Межличностные и биологические процессы 70(4):283-315; обсуждение 316-69 (2007 г.) www.researchgate.net/publication/5668133_Five_Essential_Elements_of_Immediate_and_Mid-Term_Mass_Trauma_Intervention_Empirical_Evidence

⁹ Личное обращение к автору

¹⁰ См., например, *Важность мобильных устройств для беженцев: ландшафт новых услуг и подходов*. GSMA (2017 г.) 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 См., например, *Голоса беженцев*. BBC Media Action (2016 г.) <https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/research/reports/voices-of-refugees> и *Перемещенные лица из Ирака нуждаются в информации, а не только еде, воде и крове*. Сеть CDAC (2014 г.) <http://www.cdacnetwork.org/i/20140917162422-moeda>

¹² *Программный документ: роль коллективных платформ, услуг и инструментов для поддержки коммуникации и вовлечения сообщества в гуманитарную деятельность*. Сеть CDAC (2017 г.) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

РАЗДЕЛ ВТОРОЙ – КОЛЛЕКТИВНЫЙ ПОДХОД К КОММУНИКАЦИИ И ВОВЛЕЧЕНИЮ СООБЩЕСТВА

В этом разделе:

- Что такое коммуникация и вовлечение сообщества?
- Коллективный подход: платформы, услуги и инструменты
- Минимальное наличие действий для коммуникации и вовлечения сообщества
- Тематические исследования: национальная платформа Филиппин, субнациональная платформа в Бангладеш и общее обслуживание в Непале

Что такое коммуникация и вовлечение сообщества?

Работники гуманитарной сферы теперь признают, что **поддерживание связи между людьми, оказание в передачи информации и общение с людьми, пострадавшими от конфликтов или стихийных бедствий**, являются одними из наиболее важных элементов реагирования на чрезвычайные ситуации. Качество, эффективность и своевременность гуманитарной деятельности повышается за счет вовлечения пострадавших, поскольку они обладают ценными знаниями о местных условиях, могут определять потребности и приоритеты и должны иметь право голоса при принятии решений, влияющих на их жизнь.

Сознание является тем направлением, при котором правительства, национальные и международные организации, агентства по развитию СМИ, технологические компании и другие субъекты в странах с высоким риском сотрудничают в рамках коллективного подхода с целью обеспечения **создания «платформ» для коммуникации и вовлечения сообщества, готовых к будущим катастрофам**. Эти национальные платформы часто определяются как рабочей группой, сообществом практиков или проектной коллективной услугой. Они предоставляют ключевые **услуги сообществам** при реагировании, **координируют** субъектов, деятельность и **обратную связь**, а также **поддерживают другие структуры** в основе гуманитарной помощи, такие как кластеры, межкластерные механизмы и правительственные ведомства. Они играют ключевую роль в обеспечении **подготовки**, например, в правозащитной деятельности, укреплении потенциала и использовании цифровых технологий для предоставления информации, данных и подключения или вовлечения ресурсов (финансовых, человеческих или аппаратных). На Схеме 1 наглядно представлены такая платформа и ее функции.

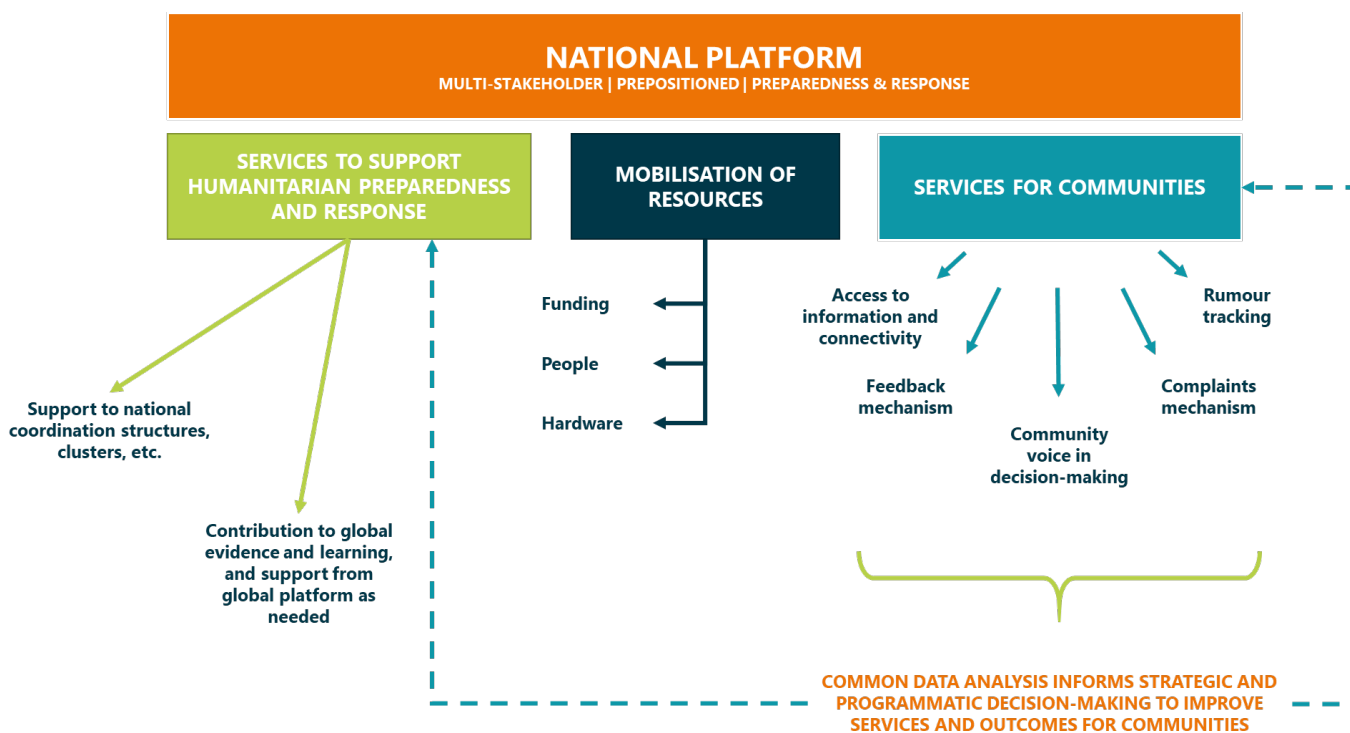


Схема 1: правительства, национальные и международные организации, агентства по развитию СМИ, медиа- и технологические компании и другие субъекты в странах с высоким уровнем риска все чаще стремятся к сотрудничеству через «платформы» для коммуникации и вовлечения сообщества. Они обеспечивают координирующую роль для тех, кто работает над коммуникацией и вовлечением сообщества, а также предоставляют услуги для сообществ и поддержку других структур в основе гуманитарной помощи, таких как кластеры, межкластерные механизмы и правительственные ведомства, отвечающие за гуманитарную готовность и реагирование. На схеме наглядно представлены такая платформа и ее функции.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИИ И ВОВЛЕЧЕНИЯ СООБЩЕСТВА

Для целей данного руководства рабочее определение приведено ниже, хотя используются другие определения и термины (такие как «*Общение с сообществами*» или «*СwC*¹³»).

Коммуникация и вовлечение сообщества представляют собой область гуманитарной деятельности, основанной на том принципе, что коммуникация – это помощь. Тут приоритетом есть обмен жизненно важной и полезной информацией с людьми, пострадавшими от катастроф, с помощью двусторонних каналов связи, чтобы представители помощи выслушивали и действовали в соответствии с потребностями людей, предлагаемыми решениями, отзывами и жалобами, а люди, получающие помощь, имели право голоса в принятии решений, которые на них влияют, и руководили им. В приоритете остается поддержание связи людей, находящихся в кризисной ситуации, друг с другом и с внешним миром.

Для коммуникации и вовлечения сообщества необходимы следующие элементы:

- 1. Понимание и работа в рамках местной коммуникационной структуре** – социальных, культурных, экономических, политических и инфраструктурных аспектов, развитие местной власти и препятствий для обмена информацией. О мерах по обеспечению подготовки и реагированию сообщается в определенной местной терминологии, соответствующем диалекте и по каналам, используемым пострадавшим населением. Представители помощи работают в партнерстве с сообществами и учитывают их знания и точки зрения.
- 2. Лидерство сообщества**– Гуманитарная деятельность поддерживает и объединяет потенциал, а так же возможности отдельных лиц, групп и организаций, чтобы пострадавшие сообщества могли лучше руководить и формировать усилия по обеспечению подготовки и реагированию.
- 3. Обмен информацией и диалог**– Приоритетом является обмен точной, полезной и своевременной информацией из надежных источников на соответствующем языке и в соответствующем формате. Это двусторонний обмен, который требует глубокого понимания местной коммуникационной основы и возможностей, а также должен включать контроль над недостоверной информацией, которая может поставить под угрозу жизни людей.
- 4. Участие** – Гуманитарные организации выделяют время и ресурсы для развития положительных процессов вовлечения местных сообществ и при необходимости внедряют поддерживающие, включающие в себя структуры и процессы, обеспечивающие лицам, которые могут находиться в неблагоприятных условиях, например, женщинам, девочкам, детям, молодым людям, лицам с ограниченными возможностями и пожилым людям, возможность принимать участие в разработке, формировании и оценке мер гуманитарного реагирования.¹⁴
- 5. Обратная связь**– Сообщества осознают, что их точки зрения – положительные и отрицательные, запрошенные и предоставленные по собственной инициативе – важны для гуманитарных работников. Обратная связь систематически собирается, анализируется, сообщается и принимается во внимание, а сообществам предоставляется объяснение того, как были внедрены стратегия и программа для предоставления обратной связи и мнений.¹⁵ Ключевым моментом программного цикла есть обратная связь, касающаяся как гуманитарного реагирования, так и

деятельности учреждений, включая качество услуг, актуальность и реакцию на проблемы людей.

6. **Жалобы**¹⁶ – Люди, пострадавшие от кризиса, знают, что у них есть право поднять вопрос или пожаловаться на гуманитарную помощь, которую они получили или нет, или на поведение гуманитарных работников. Они включены в структуру безопасных и оперативных механизмов для формулировки вопросов, которые рассматриваются, и имеют доступ к таким механизмам.¹⁷ Гуманитарные организации активно предотвращают и реагируют на сексуальную эксплуатацию и насилие, мошенничество и коррупцию, связанные с гуманитарной помощью.
7. **Защита**– Подходы к коммуникации и вовлечению сообщества требуют тщательной оценки риска, особенно в ситуациях вооруженного конфликта или насилия, поскольку вовлечение отдельных лиц или определенных групп может подвергнуть их большому риску или оттолкнуть. Применяются надлежащие и эффективные меры безопасности, включая результативные механизмы безопасности и защиты данных.
8. **Возможность подключения** – Принимаются меры для восстановления, создания или обслуживания инфраструктуры коммуникационных технологий и поддержки затронутых сообществ для восстановления контактов между членами семьи и наличия связи с поставщиками услуг.
9. **Координация и коллективные услуги**– Скоординированные коллективные модели и общие услуги по обеспечению готовности и реагированию снизят нагрузку на сообщества, обеспечат более слаженное и эффективное реагирование и имплементируют различный опыт, знания и обучение. В число субъектов должны входить местные, национальные и международные НПО, агентства ООН, Красного Креста/Красного Полумесяца, правительственные агентства, агентства по развитию СМИ, местные СМИ и частный сектор.

ВСТАВКА Коммуникация и вовлечение сообщества могут быть:

- **Программной областью**, предоставляющей актуальную и полезную информацию пострадавшим от катастроф сообществам для спасения жизней, защиты материальных средств, поддержки в восстановлении и исключение опасного распространения слухов.



- **Средством для выражения мнения сообщества для информирования о стратегии и улучшения программных областей**, таких как денежные переводы, кров или программы питания, путем вовлечения людей в принятие решений, влияющих на их жизнь, и в формирование услуг, а также предоставления способов обратной связи для их улучшения (тем самым поощряя адаптивное программирование).

- **Средством подотчетности перед пострадавшим населением**, обеспечивающим механизмы для запроса и принятия мер в соответствии с мнениями и приоритетами пострадавших людей надлежащим образом, в том числе в отношении сексуальной эксплуатации и насилия: до, в период и после чрезвычайной ситуации.¹⁸ Это также подход к применению на практике других секторных стандартов, таких

как Основной гуманитарный стандарт и Большой договор, а так же к выполнению требований к донорам (см. [Обязательства, стандарты и требования к донорам](#)).

- **Инструментом для людей, помогающих себе и друг другу**, путем поддержания связи между людьми или помощи им в восстановлении связи.

Координация, сотрудничество и разнообразие субъектов путем «коллективного подхода» имеют решающее значение для коммуникации и вовлечения сообщества.

Коллективный подход: платформы, услуги и инструменты

Коммуникация и вовлечение сообщества требуют сотрудничества различных гуманитарных, коммуникационных и технологических субъектов с целью стимулирования способности сообществ принимать участие, получать доступ к информации и иметь право голоса в чрезвычайных гуманитарных ситуациях. К ним относятся правительства, национальные и международные НПО, Международное движение Красного Креста и Красного Полумесяца, агентства Организации Объединенных Наций, а также агентства по развитию средств массовой информации, средства массовой информации (в частности, те, у которых есть полномочия¹⁹ на гуманитарное распространение информации), поставщики технологий (например, операторы мобильных сетей, подписавшие [Хартию обеспечения связи в гуманитарных операциях](#)) и другие представители частного сектора. Эти субъекты собираются через национальные платформы для коммуникации и вовлечения сообщества, которые должны быть признаны в существующей или формирующейся основе гуманитарной помощи. Руководящая роль не определена заранее и должна быть предоставлена государственному органу или оказывающей помощь организации, способной взять на себя ответственность.

На глобальном уровне коллективная работа касается поддержки национальных платформ путем обмена рекомендациями и передовой практикой, а также информационно-разъяснительных мероприятий в адрес доноров, в том числе разработки стандартных материалов для адаптации в соответствующей стране. Платформы подробно обсуждаются в Третьем разделе.

Коллективная работа требует, чтобы субъекты преодолевали барьеры, такие как политика (запрещающая обмен информацией), конкуренция за финансирование и как результатом присутствует определенное давление. Преимущества видоизменяются от коллективной разработки и стандартизации инструментов до улучшения координации и эффективности (см. Таблицу 1) и продвижения руководящей роли национальными заинтересованными сторонами.

Руководство, совместное руководство или участие в коллективных платформах не заменяет обязанности агентств по подотчетности перед пострадавшими людьми. Коллективная платформа должна сделать эти усилия более скоординированными, своевременными и более эффективными, обеспечивая более широкое участие и ответственность, как это предусмотрено Большим договором и Целями устойчивого развития.

ТАБЛИЦА 1: ПРЕИМУЩЕСТВА КОЛЛЕКТИВНОГО ПОДХОДА К КОММУНИКАЦИИ И ВОВЛЕЧЕНИЮ СООБЩЕСТВА

Коллективный подход может:

- Снизить беспорядок, напряженность и конфликты с сообществами и между ними за счет последовательности распространения информации;
- Обеспечить местные сообщества информацией, необходимой им для более эффективного реагирования на катастрофы;
- Защищать упомянутые сообщества от перегруженности и большого количества вопросов;
- Увеличить возможности доступа для восприятия, координации и надежности языковой и культурной интерпретации;
- Обеспечить более последовательную и сильную правозащитную деятельность через коллективное сообщество и гуманитарные организации;
- Способствовать улучшению в понимании тенденций и проблем благодаря расширению охвата сбора и анализа данных;
- Включать и оценивать различные точки зрения и опыт в анализе реагирования и планировании осуществления за счет развития СМИ, технологий и ноу-хау частного сектора;
- Повышать экономическую эффективность за счет общих ресурсов;
- Расширить ответственность;
- Повысить вероятность создания более инновационных и подходящих инструментов.

Минимальный набор действий и услуг для коммуникации и вовлечения сообщества

Создать национальную платформу для коммуникации и вовлечения сообщества

1. Под национальным руководством подразумевается подготовка наиболее подходящего субъекта и поддержка **межведомственной платформы коммуникации и вовлечения сообщества или коллективной службы**, чтобы известить представителей обязательств, различных субъектов и специалистов для координации деятельности. Платформа должна быть полезной для существующей и развивающейся структуры гуманитарной помощи, в частности той, которая поддерживает государственные и локальные меры реагирования.

→ См. Раздел 4 для [руководства по созданию национальной платформы](#)

Члены платформы координируют и сотрудничают, чтобы:

2. Установить и документировать **понимание контекста**, культуры общения, языка и обычаев, чтобы способствовать конструктивному и уважительному вовлечению различных вышеупомянутых сообществ. Это позволит составить предкризисную информацию, которую можно будет незамедлительно актуализировать в условиях кризиса.
3. Обеспечить, чтобы **оценка и анализ** гуманитарного контекста (как отражено в Обзорах гуманитарных потребностей) включали восприятие сообщества, механизмы преодоления, данные о том, какая информация нужна людям, как они предпочитают получать такую информацию и каким каналам они доверяют, как они предпочитают предоставлять обратную связь и жалобы, а также краткий обзор медиа- и телекоммуникационной основы.²⁰ Данные должны быть разделены согласно стати человека, возрасту и другим факторам оценки.
4. Обеспечить, чтобы **подготовка и планирование на случай чрезвычайных ситуаций и стратегии, политика и планы реагирования** включали в себя значимые компоненты коммуникации и вовлечения сообщества, а также необходимый персонал и бюджетные ассигнации для реализации минимальных действий и услуг.
5. Внедрить надлежащие, систематические и скоординированные механизмы для обеспечения доступа пострадавших от кризиса людей **к необходимой им информации**. Она должна быть на соответствующих языках и в нужных форматах, на основе надежных источников информации и распространяться по подходящим каналам, которые могут меняться в зависимости от классификации целевой аудитории.
6. Внедрить подходящие, систематические и скоординированные механизмы **обратной связи**. Данные обратной связи необходимо собирать, анализировать и объединять с индивидуальными и коллективными механизмами направления, чтобы гарантировать, что стратегические и программные решения проинформированы и приняты во внимание.
7. Внедрить соответствующий, систематический и скоординированный **механизм для** обеспечения анализа и принятия мер по **жалобам**, в том числе сексуальную эксплуатацию и насилие, мошенничество и коррупцию.

8. Создавать или использовать возможности, для пострадавших людей от катастроф, присутствовать **в процессах принятия решений по реагированию, обеспечивая четкие связи между структурами сообщества и основой гуманитарной помощи.**
9. Внедрять компоненты в программы подготовки и реагирования, чтобы **люди оставались на связи** друг с другом, для поддержания своих собственных способов преодоления трудностей, например, заранее иметь план защиты, восстановление или расширение возможностей подключения мобильной телефонной связи или доступа к радиосвязи.
10. Осуществлять **правозащитную деятельность и увеличивать потенциал**, чтобы обеспечить благоприятную среду для коммуникации и вовлечения сообщества.

Участники платформы могут совместно работать над этими видами деятельности, либо отдельные группы людей или членов могут предоставлять «общие услуги», посредством чего они реализуют один или несколько компонентов.

→ См. [Раздел 3 для руководства по внедрению минимальных действий и услуг для коммуникации и вовлечения сообщества](#)

Тематические исследования: национальная платформа Филиппин, субнациональная платформа в Бангладеш и общее обслуживание в Непале

ТЕМАТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ: СООБЩЕСТВО ПРАКТИКОВ ПО ВОВЛЕЧЕНИЮ СООБЩЕСТВА ФИЛИППИН²¹

В рамках инициатив по обеспечению готовности после тайфуна Хайян в 2014 году, УКГВ создало национальную платформу Сообщество практиков (СП) по вовлечению сообщества (ВС) для поддержки Страновой гуманитарной группы (СГГ) и Межкластерной координационной группы (МККГ) для обеспечения двусторонней коммуникации в случае крупной катастрофы.

СП, насчитывающее более 50 членов, обеспечивает стратегическое руководство и техническую поддержку вовлечения сообщества в обеспечении подготовки и реагировании для субнациональных рабочих групп. В число участников входят агентства ООН, международные неправительственные организации, религиозные группы, частный сектор, организации гражданского общества, сети СМИ, академические круги, правительственные учреждения и национальные организации-члены сети CDAC.

Предоставленные возможности и ресурсы включают улучшение платформ двусторонней связи, путей обратной связи, путей подотчетности, механизмов замыкания цикла связи, партнерства и использования различных технологий для общения с пострадавшим населением. СП также предоставляет рекомендации, обновления и соответствующую техническую помощь СГГ, МККГ, правительственным учреждениям (в том числе местным органам власти) и другим тематическим рабочим группам в области обеспечения подготовки и реагирования.

На сегодняшний день СП удалось предоставить меры вмешательства в рамках следующих гуманитарных мер реагирования, которые в основном осуществлялись через субнациональные платформы:

- Вооруженный конфликт в городе Замбоанга (2014-2017 г.г.)
- Вооруженный конфликт в Марави (2017 г.-настоящее время)
- Тайфун Хагупит (2015 г.) и тайфун Коппу (2016 г.)
- Тайфун Ноктен (2017 г.) и извержение вулкана Майон (2018 г.)

Успехи включают разработку и использование [Экспресс-оценки подотчетности информационных коммуникаций](#) (ЭОПИК); стандартное включение двух вопросов, касающихся информационных потребностей и предпочтительных каналов коммуникации, на первом этапе экспресс-оценки СГГ, используемой кластерами; регулярный диалог/упражнения по слушанию между правительством, службами реагирования и пострадавшим населением; поддержка кластеров Защиты и Координации лагерей / Управления лагерями; *Обзор эффективности обучения в Замбоанга по вовлечению сообщества в постконфликтный период*²² и расширение членства за счет включения гуманитарных радиопрограмм, социальных сетей (через партнерство с новостной сетью Rappler) и любительской радиосвязи.

СП также предприняло некоторые инновационные действия: использование дронов для помощи местному сообществу; Система Frontline SMS

(www.frontlinesms.com) / Информационная доска для каналов обратной связи и гуманитарные радиопрограммы для углубленных консультаций с сообществом.

СП расширило свою работу по обеспечению подготовки к проведению предкризисного информационного картирования в соответствии со сценариями планирования на случай чрезвычайных ситуаций, связанных с землетрясением силой 7,2 балла в Маниле, супертайфуном (типа Хайян) в Северном Лусоне и Висайском регионе и извержением вулкана Майон в провинции Албай (см. Ключевые ресурсы). Это был первый случай, когда вовлечение сообщества привело к инициативам, направленным на то, чтобы, помимо каждого домохозяйства, голоса наиболее уязвимых и обездоленных групп (женщин, детей, лиц с ограниченными возможностями и пожилых людей) были включены в планы правительства и СГГ на случай чрезвычайных ситуаций.

<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 _____		

Первый этап экспресс-оценки СГГ, используемый кластерами на Филиппинах, теперь включает два вопроса, касающихся информационных потребностей и возможностей коммуникации членов сообщества, следуя за правозащитной деятельностью со стороны Сообщества практиков по вовлечению сообщества Филиппин.

ТЕМАТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ: МЕЖВЕДОМСТВЕННЫЙ ПРОЕКТ ОБЩЕЙ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ В НЕПАЛЕ ПОДТВЕРЖДАЕТ АДАПТИВНОСТЬ К МЕНЯЮЩЕМУСЯ КОНТЕКСТУ

После землетрясения 2015 года в Непале был создан при финансовой поддержке ММРВ механизм коллективной обратной связи. Он был **задуман как «общее обслуживание» для всего гуманитарного сообщества**, в рамках которого будет **собираться и объединяться обратная связь** от пострадавших от землетрясения сообществ по **нескольким каналам**, которая затем будет передаваться в СГГ и МККГ для **информирования при принятии решений**.

Впервые такая концепция была реализована на практике. Тем не менее, быстро выяснилось, что она играет значительную роль: например, когда более 40% людей назвали перебои в водоснабжении своей основной проблемой, сотрудники Проекта общей обратной связи выступили в защиту с ООН,

правительством, донорами и другими партнерами, что привело к увеличению программ для решения этой задачи, а также к 4 миллионам фунтов стерлингов в виде нового финансирования, предоставленного ММРВ для решения этого вопроса сообщества. Никто не знал, как далеко зайдет эта концепция. К третьему году своего существования Проект общей обратной связи **доказал, что систематическое вовлечение сообществ работает не только для помощи нуждающимся, но и для восстановления, развития и обеспечения подготовки.**

В феврале 2016 года, когда помощь нуждающимся и помощь в подготовке к зиме заканчивалась, а программы реконструкции начинались, Проект общей обратной связи **успешно перевел свой подход** на этап восстановления, получив дополнительный двухлетний мандат от ММРВ. В этот период во всех приоритетных районах, пострадавших от землетрясения, была организована большая серия фокус-групп, которая определила темы и проблемы, которые были важны для сообществ, чтобы, когда в будущем от них будет получена обратная связь, то вопросы обратной связи будут сформулированы в темах и проблемах, которые важны для них. Это позволило проекту **быстро отреагировать и снова расшириться** в гуманитарном пространстве во время наводнения в августе 2017 года. Собранная обратная связь показала значительные изменения с тем, что кластеры сообщали о приоритетных потребностях и какое запрашивали финансирование. В результате Центральный фонд реагирования на чрезвычайные ситуации теперь выделяет финансирование для каждого кластера в зависимости от значимости, которую сообщества придают каждому типу необходимой помощи.

Модель ориентирована на обратную связь от сообществ, однако правительство использует горячую линию для жалоб, поэтому всем, кто хочет подать жалобу, сообщают, как это сделать правильно. Вопросы, связанные с сексуальной эксплуатацией и насилием, передаются кластеру по защите и его подгруппе, работающей над прекращением гендерного насилия. На более поздних этапах Проект общей обратной связи работал с Ассоциацией радиовещателей сообщества над мероприятиями по замыканию цикла обратной связи, например, транслируя местные радиопрограммы по проблемам и вопросам, возникающим в ходе обратной связи.

В 2017 году модель была протестирована в **контексте развития**, получив грант инновационного фонда от Группы ООН по вопросам развития для **исследования восприятия приоритетов и амбиций сообществ** в некоторых из наименее развитых регионов, на основании четырех столпов Рамочной программы ООН по оказанию помощи в целях развития (2018-2022 г.г.) для руководства планированием программ.

Сегодня, когда партнеры по гуманитарным вопросам, развитию и партнеры правительства заинтересованы, **в планах и стратегиях восстановления учитываются голоса пострадавших людей.**

www.cfp.org.np

ТЕМАТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ: СУБНАЦИОНАЛЬНАЯ РАБОЧАЯ ГРУППА ПО ОБЩЕНИЮ С СООБЩЕСТВАМИ (CwC) В РЕАГИРОВАНИИ НА БЕЖЕНЦЕВ РОХИНДЖА, КОКС-БАЗАР, БАНГЛАДЕШ

Эскалация насилия в штате Ракхайн в Мьянме в 2017 году привела к перемещению более 655.000 беженцев рохинджа в Бангладеш. В стране уже проживало подтвержденное население численностью более 200.000 рохинджа и, вероятно, намного больше.

Беженцы в основном живут в лагерях вокруг Кокс-Базара. Реагирование координируется Межсекторальной координационной группой (МСКГ). МОМ является ведущим агентством для **субнациональной рабочей группы по общению с сообществами (CwC)** для решения информационных и коммуникационных потребностей беженцев и принимающих сообществ. Участвуют многие национальные и международные агентства.

Внедренные услуги включают **радиовещание и информационные центры** для предоставления информации, ответов на вопросы, сбора новых вопросов и предложения направленных в службы при личном контакте или по телефону и текстовым линиям. Это дополняется **информационными группами, которые передвигаются. Служба обратной связи сообщества** собирает и публикует отзывы. **Рабочая группа** осуществляет координацию, связь с кластерами и МСКГ для передачи отзывов и обеспечивает **обучение и наставничество**.

BBC Media Action, Internews и «Переводчики без границ» управляют **общим обслуживанием** для вовлечения и подотчетности сообщества при финансовой поддержке ММРВ и МОМ, которая включает в себя услугу коллективного анализа обратной связи (*What Matters?*), создание общих инструментов коммуникации; предоставление обучения десяткам агентств и регулярный бюллетень **вещания на ограниченную аудиторию** и отслеживания распространения ложной информации. Проект повышает эффективность, рентабельность и подотчетность в отношении общего реагирования на рохинджа, тесно связанного с несколькими общими обязательствами Большой сделки. В отчете BBC Media Action **«Насколько эффективна коммуникация в реагировании на беженцев рохинджа»** объясняется механизм и анализируются результаты этой инициативы.

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

Ключевые ресурсы

Программный документ: роль коллективных платформ, услуг и инструментов для поддержки коммуникации и вовлечения сообщества в гуманитарную деятельность

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

В этом документе приводятся убедительные доводы в пользу коммуникации и вовлечения сообщества в гуманитарном реагировании на глобальном и национальном уровнях, описываются форма и функции коллективных платформ, услуг и инструментов, а также описываются минимальный набор действий для коллективной деятельности. В приложении перечислены потенциальные национальные и глобальные услуги и мероприятия по обеспечению подготовки и реагированию.

Предкризисное информационное картирование и консультирование

- ИНСТРУМЕНТ: Докризисное исследование восприятия сообщества / картирование / консультирование
<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/document/philippines-cop-community-engagement-pre-crisis-community-perception>
- Предкризисная информация и консультирование о землетрясении в Маниле
<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/document/philippines-pre-crisis-information-mapping-survey-and-consultation>
- Предкризисная информация и консультирование о супертайфунах
<https://www.youtube.com/watch?v=BHR06Ee6Dgc>
<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/accountability-affected-populationscommunications-communities-community>

Сообщество практиков по вовлечению сообщества Филиппин (2017 г., 2018 г.)

Инструмент, отчеты и видеоматериалы о работе по обеспечению подготовки, проводимой национальной платформой Филиппин по коммуникации и вовлечению сообщества.

ССЫЛКИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В РАЗДЕЛЕ

¹³ Хотя для описания этой работы также используется термин «общение с сообществами» (CwC) и другие (например, вовлечение сообщества и подотчетность, C4D в чрезвычайных ситуациях, #commisaid и коммуникация с бенефициарами), термин «коммуникация и вовлечение сообщества» является предпочтительным для сети CDAC, поскольку он предполагает проактивный процесс, объединяющий опыт гуманитарных организаций с опытом специалистов по коммуникациям и СМИ, каждый из которых занимается спасением жизней и повышением эффективности помощи посредством коммуникации, обмена информацией и вовлечения сообщества.

¹⁴ *Рекомендации, которые способствуют эффективному участию людей, пострадавших от кризиса, в принятии гуманитарных решений и являются стимулом для участия, как способ работы сторон, подписавших «Большой договор».* Межведомственный постоянный комитет (2017 г.)
https://interagencystandingcommittee.org/system/files/final_participation_revolution_workstream_reccomendations.pdf

¹⁵ Межведомственный постоянный комитет. Рабочий поток революции участия.
<https://interagencystandingcommittee.org/participation-revolution-include-people-receiving-aid-making-decisions-which-affect-their-lives>

¹⁶ *Краткий справочник по внедрению ЗСЭН.* Альянс ОГС (2017 г.) www.chsalliance.org/files/files/PSEA%20Handbook.pdf

¹⁷ Обязательство 5. *Основной гуманитарный стандарт качества и подотчетности*. Альянс ОГС, Группа URD и проект «Сфера» (2014 г.) <https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

¹⁸ *Обязательства в отношении подотчетности перед пострадавшими и защиты от сексуальной эксплуатации и насилия*. Межведомственный постоянный комитет (2017 г.) https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc_caap_endorsed_nov_2017.pdf

¹⁹ Гуманитарное вещание в чрезвычайных ситуациях означает вмешательство средств массовой информации в предоставлении правил, чтобы уцелеть и способствовать восстановлению людей в чрезвычайных ситуациях.

²⁰ Это относится к информации о СМИ и телекоммуникационных агентствах и степени их покрытия в стране или регионе, об использовании мобильных телефонов и т.д., а также о демографическом профиле аудитории, языках, важности СМИ и т.д. Это иногда называют *информационной экосистемой*.

²¹ Взято из *ТЕМАТИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ: СООБЩЕСТВО ПРАКТИКОВ ПО ВОВЛЕЧЕНИЮ СООБЩЕСТВА ФИЛИППИН*. Сообщество практиков по вовлечению сообщества УКГВ-Филиппины/Страновой гуманитарной группы (2018 г.)

²² *Обзор эффективности обучения в Замбоанга по вовлечению сообщества в постконфликтный период*. Азиатский институт журналистики и коммуникации по заказу Сообщества практиков по вовлечению сообщества (2015 г.) www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/document/philippines-zamboanga-learnig-review-post-conflict-community

РАЗДЕЛ ТРЕТИЙ – РЕАЛИЗАЦИЯ МИНИМАЛЬНОГО НАБОРА ДЕЙСТВИЙ И УСЛУГ ДЛЯ КОММУНИКАЦИИ И ВОВЛЕЧЕНИЯ СООБЩЕСТВА

В этом разделе:

1. Коммуникационная основа и понимание информационных потребностей и коммуникационных предпочтений
2. Планирование и финансирование стратегического реагирования, действий
3. Человеческие ресурсы, опыт и обучение
4. Диалог с сообществом: коллективные механизмы получения обратной связи от сообществ
5. Коллективный подход к обмену информацией для сообществ
6. Возможности для людей принимать участие в принятии решений и руководстве
7. Сохранение связи между людьми
8. Мониторинг и оценка минимального набора действий и услуг

1. Коммуникационная основа и понимание информационных потребностей и коммуникационных предпочтений

Коммуникация и вовлечение сообщества требуют хорошего понимания сообщества: его диалектов, культуры, экономических условий, социальных сетей, политических и влиятельных структур, норм и ценностей, демографических тенденций, истории и опыта по вовлечению внешних групп. Следует обратить внимание на то, сталкиваются ли определенные группы (такие как женщины, дети, лица с ограниченными возможностями или пожилые люди, говорящие на языках меньшинств) с особыми проблемами при получении доступа к информации или ее предоставлении.

Оценка потребностей, в основном, сосредотачивается на секторах (например, продовольственная безопасность или кров), но не всегда оценивает информационные потребности и коммуникационные предпочтения. Важно, чтобы они были включены в первоначальные экспресс-оценки, чтобы информировать о том, как осуществляется вовлечение сообщества в реагирование. Они также должны быть включены в подробные оценки, которые следуют далее. Информационные потребности и коммуникационные предпочтения меняются со временем. Например, после землетрясения людям может понадобиться информация о том, как найти пропавших без вести родственников, как получить помощь, могут ли они войти в поврежденные дома и что делать с найденными телами. Но позже им, в основном, нужна информация о замене утерянных документов, таких как удостоверения личности и документы на право владения собственностью, права на компенсацию, свидетельства о смерти, а так же информация по юридическим вопросам.²³

Существует целый ряд различных способов («каналов»), с помощью которых люди предпочитают общаться и получать доступ к информации, от радио, газет или телевидения до устных сообщений, коллективного общения, листовок или встреч с лидерами сообщества. Предпочтения могут меняться в зависимости от таких факторов, как родной язык, уровень грамотности, возраст, этническая группа, социальная или экономическая уязвимость, ограниченные возможности, стать или религия, и могут меняться со временем, в частности, когда обычные каналы могут быть нарушены. Понимание этих факторов важно не только для того, чтобы вы знали, с кем в сообществе вы можете связаться, но и для того, чтобы не причинять вреда (например, избегая сторонников конфликта).

Данные должны быть классифицированы по полу, возрасту и уязвимости,²⁴ принимая во внимание конкретные потребности всех различных групп и изучая меняющиеся потребности в информации, а также находить возможности для поощрения и поддержки лидерства сообщества.

Со временем, когда выводы станут более точными, вопросы, связанные с коммуникацией и вовлечением сообщества, должны стать более информативными для осуществления услуг и мероприятий. Чем больше вы знаете о том, как люди получают информацию, обмениваются ею и доверяют ей, и можете предвидеть, как это может измениться, тем лучше вы сможете определить, как лучше всего поддерживать вовлечение сообщества.

НЕБОЛЬШОЕ ТЕМАТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ: РАЗЛИЧИЯ В ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОТРЕБНОСТЯХ И ПРЕДПОЧТИТЕЛЬНЫХ ИСТОЧНИКАХ МУЖЧИН И ЖЕНЩИН ПОСЛЕ ЗЕМЛЕТРЯСЕНИЯ 2015 ГОДА В НЕПАЛЕ²⁵

Многие люди сказали, что их основные потребности в информации сразу после землетрясений 2015 года были связаны с кровом и временным размещением, с тем, как получить доступ к помощи и как оставаться в безопасности и пережить повторные толчки. Эти потребности были частично удовлетворены, но разные домыслы вызывали беспокойство и замешательство. Спустя семь месяцев потребности в информации изменились. Люди хотели знать о государственной помощи, особенно о решениях для постоянного жилья по мере приближения зимы, и о том, безопасно ли засеивать и обрабатывать землю. Информация, которая распространялась была противоречивой.

Важно дезагрегировать данные по мере появления отличий. Женщины хотели получить информацию о том, как справиться с травмой и будущими землетрясениями, но не чувствовали, что эти потребности были удовлетворены. Они также хотели получить информацию об уходе за детьми, пожилыми людьми и беременными женщинами. Мужчины, как правило, беспокоились о том, как обращаться с ранеными и мертвыми (включая животных), а также о том, что они могут ожидать от правительства. Молодые люди хотели знать, когда вновь откроются школы и колледжи.

Первоначально большая часть информации поступала от членов семьи и друзей по мобильному телефону, который широко используется в Непале. Впоследствии информация поступала из внешних источников, хотя менее доступные места очень плохо обслуживались. Информационные каналы для мужчин и женщин значительно отличались. Мужчины, как правило, имели лучший доступ к информации о внешней ситуации и помощи, от представителей местных органов власти, или же из дискуссий между собой. Женщины больше полагались на личные контакты – своих родственников и друзей, социальных и медицинских работников. В тех случаях, когда они были доступны и функционировали, радио и телевидение упоминались как источники информации чаще для мужчин, чем для женщин. Маргинализированные группы и отдаленные общины, как правило, обслуживались хуже.

Предпочтение отдавалось личному общению, и ему доверяли, особенно если речь шла о информации, которая была более важной для человека, поскольку люди стремились восстановить свою жизнь и сообщества. Она, скорее всего, исходила из известных источников, от секретаря ДКР и / или координатора округа для мужчин, а для женщин – от социальных работников или соседей.

Как вы можете это сделать

Экспресс-оценка:

- Проведите **предкризисное исследование восприятия сообщества**, чтобы учесть его при планировании подготовки и действий в чрезвычайных ситуациях, чтобы голоса сообщества, в том числе наиболее уязвимых и обездоленных групп, отражались в любых планах на случай чрезвычайных ситуаций (см. Ключевые ресурсы).
- Проверьте, какие субъекты провели, а какие только планируют провести **оценку потребностей**, и объединитесь, чтобы избежать повторение рабочих процессов и нагрузки на сообщества.
- Узнайте, какая информация уже доступна («**обзор вторичных данных**»), и координируйте свои действия с другими для **обновления существующих данных, таких как справочники по медиа- и телекоммуникационной основе** (см. вставку). Используйте эту информацию вместе с планом подготовки к чрезвычайным ситуациям, контекстным анализом, прогнозами сценариев и планированием реагирования.
- **Включайте вопросы коммуникации и вовлечения сообщества в оценки потребностей**, независимо от того, проводятся ли они правительством, одним агентством или несколькими агентствами (например, межведомственная экспресс-оценка, совместная оценка потребностей или многокластерная начальная экспресс-оценка). Банк вопросов можно найти в Ключевых ресурсах ниже. Проводите отдельную оценку только в том случае, если невозможно интегрировать ее в запланированные.

Помимо получения широкого понимания сообщества, начальные оценки и анализ должны исследовать:

1. Каковы наиболее эффективные способы коммуникации гуманитарных служб с населением после катастроф, чтобы можно было разработать механизмы вовлечения?
 2. Какой информации не хватает сообществам, чтобы им смогли предоставить ее власти, гуманитарные и коммуникационные субъекты?
 3. Что вы знаете об информационных потребностях и какие коммуникативные предпочтения есть по сравнению с предыдущими, основными бедствиями?²⁶
- Если невозможно интегрировать вопросы в более широкую межведомственную оценку или вам требуется более подробная информация по мере развития контекста, вы можете провести **анализ конкретных информационных и коммуникационных потребностей**. Независимо от того, проводит ли оценку одно из нескольких агентств, крайне важно координировать (как минимум, узнать, какая информация уже существует, связавшись с соответствующими агентствами) и выполнить ее как общее наблюдение, учитывая актуальность для всего реагирования.
 - **Работайте с различными партнерами**, такими как организации по развитию СМИ, ACAPS и антропологи, которые имеют опыт оценки и анализа различных аспектов.

После оценки:

- **Проанализируйте результаты и поделитесь ими** с субъектами, чтобы проинформировать о стратегии реагирования. Не забудьте **распространить общедоступную версию отчета об оценке**, подходящую для сообщества, чтобы объяснить, как использовались данные, чтобы замкнуть «круг обратной связи». Возможно, это нужно будет сделать в устной форме.
- **Разработайте меры вовлечения для удовлетворения неотложных информационных и коммуникационных потребностей и запланируйте долгосрочное взаимодействие.** Необходимо будет продолжать получать и проверять информацию сообщества для разработки и уточнения мер вовлечения.
- **Продолжайте следить за развитием событий**, что функционирует, а что нет – как в медиа- и телекоммуникационной основе, так и в ваших стремлениях по вовлечению сообщества. Согласуйте надлежащим образом.
- Изучите использование **соответствующей технологии** для упрощения сбора, сопоставления, анализа и распространения данных (см. Ключевые ресурсы).

Будьте готовы: есть ли у вас доступ к справочнику по коммуникационной основе? Есть ли у вас планы и соглашения по работе с медиа- и телекоммуникационными провайдерами? Готовы ли вы быстро обновлять информацию и планы в случае стихийного бедствия? Что вы знаете об информационных потребностях и коммуникационных предпочтениях из предыдущих подобных катастроф?²⁷ Какие существуют методы по коммуникации и вовлечению сообщества и субъектов? У вас есть вопросы по коммуникации и вовлечению сообщества, готовые для использования в оценке потребностей? Готовы ли вы оценить влияние кризиса на медиа- и коммуникационную основу?

ВСТАВКА: Справочники по медиа- и телекоммуникационной среде

Справочные материалы ACAPS и другие ресурсы включают данные о коммуникационной среде и организациях по развитию СМИ, таких как BBC Media Action, International Media Support, Internews и Fondation Hirondelle, возможно, провели оценку местных СМИ и телекоммуникаций (если они не являются общедоступными, их можно получить через контакты внутри страны).

Справочники по медиа- и телекоммуникационной среде, часто выпускаемые агентствами по развитию СМИ,²⁸ НПО или Организацией Объединенных Наций²⁹, обычно предоставляют информацию следующим образом:

- | | |
|---|---|
| ▪ Культурная и социальная информация | ▪ Доступ, владение и использование мобильного телефона |
| ▪ Уровни грамотности | ▪ Использование социальных сетей |
| ▪ Языки, на которых говорят и понимают | ▪ Профили телекоммуникационных компаний в каждой стране, нормативно-правовая база и покрытие сети |
| ▪ Популярные и надежные источники новостей и информации для различных групп | |

- Информационные агентства, имеющие значительную национальную, региональную, этническую и религиозную аудиторию
- Периоды высшей степени охвата аудитории для радио- и телевидения
- Офлайн или традиционные формы коммуникации, такие как театр, музыка, танцы и влиятельные вестники (например, религиозные лидеры или местные знаменитости)
- Поставщики медиа-услуг, способные выпускать радиoprogramмы, печатать плакаты или креативные видеоролики
- Профили и контактные данные основных радиостанций, телеканалов, газет и веб-сайтов.

Данные сообщества должны быть дезагрегированы по стати, возрасту и ограниченным возможностям.

Ключевые ресурсы

Справочники по медиа- и телекоммуникационной среде

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

Справочники, предоставляющие исчерпывающую и подробную информацию о медиа- и телекоммуникационной среде в разных странах. Доступны в интерактивных онлайн-форматах (см., например, [Бангладеш](#) или [Южный Судан](#)), а также в загружаемых форматах (см., например, [Доминика](#)).

Оценка информационных и коммуникационных потребностей: краткое и простое руководство для занимающихся гуманитарным реагированием

Карманный справочник: информационные и коммуникационные вопросы в экспресс-оценке потребностей

Оба на www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140721173332-ihw5g

Оба относятся к сети CDAC и ACAPS (2014 г.)

Руководство и связанный с ним вопросник для использования при быстрой оценке информационных и коммуникационных потребностей, и что делать с данными.

Набор инструментов для оценки общих потребностей сети CDAC

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

Набор инструментов, который полезен, если вы проводите отдельную или более глубокую оценку информационных и коммуникационных потребностей.

Инструмент оценки информационных и коммуникационных потребностей

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

Основная форма УВКБ ООН по инновационным услугам - Оценка информационных и коммуникационных потребностей

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WX-jkDPEqQkH0Hm8-TiQPOzHg1iiPn2jQVGgv4wVTns/edit#gid=240582073>

Оба относятся к УВКБ ООН по инновационным услугам (2017 г.)

Руководство и соответствующая база данных вопросов по информационным и коммуникационным потребностям, которые можно загружать, адаптировать и использовать с помощью различных мобильных инструментов сбора данных. Вопросы охватывают, например, исходную демографическую

информацию, доступ к каналам, радио/мобильную телефонную связь/личное общение, способы коммуникации с гуманитарными службами.

Понимание информационных и коммуникационных потребностей ВПЛ в Северном Ираке
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140916161820-7frn1>

Отчет о межведомственной экспресс-оценке (2014 г.)

Пример отдельного отчета об оценке информационных и коммуникационных потребностей, составленного в связи с пробелом в других оценках потребностей.

Экспресс-оценка подотчетности информационных коммуникаций (ЭОПИК)
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180501101020-ob6hp>

Сообщество практиков (СП) по вовлечению сообщества Филиппин: коммуникация, подотчетность, вовлечение сообщества и партнерство в сфере общих услуг (2016 г.)

ЭОПИК – это простой инструмент оценки потребностей, предназначенный для определения информационных потребностей и коммуникационных предпочтений людей, пострадавших от кризиса. Он включает в себя набор инструментов для разработки опросов, сбора и анализа данных с помощью смартфонов и планшетов, а также располагает онлайн-платформой, которая облегчает онлайн-отслеживание, компиляцию и наглядное отображение информации, полученной от сообществ, любительского радио и SMS.

Инструмент предкризисного информационного картирования и консультирования:
Предкризисное исследование восприятия сообщества / картирование / консультирование
<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/document/philippines-cop-community-engagement-pre-crisis-community-perception>

Сообщество практиков по вовлечению сообщества Филиппин (2017 г., 2018 г.)

Инструмент, используемый в работе по обеспечению готовности, проводимой национальной платформой Филиппин по коммуникации и вовлечению сообщества.

Будьте готовы: Планировали ли вы заранее дезагрегировать данные оценки по полу, возрасту и типу ограниченных возможностей? Готовы ли вы учитывать другие факторы в ваших данных, такие как социально-экономический статус, социальные меньшинства, этническая принадлежность, диалект, способности, уязвимость, диспропорция в расстояниях, обусловленных географическим положением, или уровни грамотности и базовых вычислений? Гендерно-возрастной маркер МПК,³⁰ введенный в качестве общесекторного стандартного инструмента, может помочь в этом.

2. Планирование и финансирование стратегического реагирования, действий

Реагирование на чрезвычайные ситуации, когда правительство запрашивает международную помощь, обычно осуществляется в соответствии со скоординированным общемасштабным Планом гуманитарного реагирования³¹ (ПГР) на основе Обзора гуманитарных потребностей (ОГП). В тех случаях, когда международная помощь не запрашивается, правительство устанавливает план реагирования, например, пакет мер по обеспечению готовности страны Вануату.³² Планы реагирования используются для информирования затронутых сообществ, доноров и широкой общественности о масштабах реагирования в качестве основного средства мобилизации ресурсов. Они также используются для мониторинга реагирования, установления целей и задач, дополненных показателями. В таких документах должны быть четко сформулированы потребности и планы в области коммуникации и вовлечения сообщества, если они должны быть профинансированы и включены в меры реагирования. Хорошим примером этого является Совместный план реагирования на гуманитарный кризис рохинджа на 2018 год.³³

Поскольку каждый контекст и реагирование будут уникальными, невозможно предоставить проект того, что потребуются в каждом плане реагирования, однако в нем должно быть четко указано, как в реагировании будут предусмотрены минимальное наличие действий для коммуникации и вовлечения сообщества. Подробные сведения о том, как это будет осуществлено, должны быть разработаны национальной платформой посредством планирования действий (также известного как *оперативное* или *тактическое планирование*), которое также должно определять необходимые ресурсы (человеческие, финансовые и материальные) и то, как будет оцениваться успех.

Этот подход поддерживает сбор средств через такие механизмы, как Центральный фонд реагирования на чрезвычайные ситуации (ЦФРЧС) УКГВ и Страновые объединенные фонды (СОФ).

Как вы можете это сделать

- **Обеспечьте, чтобы коммуникация и вовлечение сообщества были включены в любое планирование подготовки и действий в чрезвычайных ситуациях, а также на этапе оценки и анализа**, выступая за их внесение, если это необходимо. Чтобы гарантировать, что коммуникация и вовлечение сообщества стратегически включены в общий план реагирования, они должны быть приняты в этапы обеспечения подготовки и оценки потребностей.
- **Выступайте за внесение [минимального наличия действий по коммуникации и вовлечению сообщества](#) в общемасштабные планы реагирования**, такие как План гуманитарного реагирования или Совместный план реагирования (см. пример в разделе «Ключевые ресурсы»).
- **Используйте доступные данные** (например, из оценок), а также мнения, навыки и опыт основных заинтересованных сторон, чтобы решить, что подходит для контекста. Для этого нет определенных границ – делайте то, что наиболее актуально. Вы можете приступить к планированию действий посредством метода мозгового штурма и семинаров по составлению проектов, дополненных дальнейшими исследованиями и проверками. Необходимо, чтобы многие субъекты брали на себя ответственность за этот процесс, чтобы он был эффективным.
- **Разработайте подробный план действий** по коммуникации и вовлечению сообщества с привлечением соответствующих заинтересованных сторон. Сделайте четкие ссылки на другие стратегические элементы реагирования (например, кластеры, многосторонние проблемы и т.д.), чтобы гарантировать, что подход к вовлечению сообщества является последовательным, интегрированным и имеет больше шансов на получение ресурсов. Будьте внимательны: перечисляйте конкретные действия, а не концепции. См. инструмент в разделе «Ключевые ресурсы».
- **Разработайте бюджет** для межведомственного плана действий. Ниже приведен примерный бюджет, который можно адаптировать к вашему плану действий. Бюджет может финансироваться как программой, включаться как составляющее в более крупный бюджет реагирования или быть поделенным для включения в разные программы.
- Включите ваше **планирование коммуникации и вовлечения сообщества в качестве явного элемента в планы и бюджеты агентства и реагирования** со ссылкой на [рамки и минимальные услуги и действия для коммуникации и вовлечения сообщества](#).
- **Уточните роли, обязанности и подотчетность заинтересованных сторон** в отношении плана действий.

НЕБОЛЬШОЕ ТЕМАТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ: ВКЛЮЧЕНИЕ ВОВЛЕЧЕНИЯ СООБЩЕСТВА В ПЛАН ГУМАНИТАРНОГО РЕАГИРОВАНИЯ В ДЕМОКРАТИЧЕСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ КОНГО (ДРК)

Планирование действий по вовлечению сообщества все чаще включается в Планы гуманитарного реагирования, чтобы удовлетворить требования к донорам, связанные с Большим договором.

В рамках активации чрезвычайной ситуации 3-го уровня и в соответствии с обязательствами, МПК СГГ начала использовать коллективный механизм для обеспечения участия пострадавших людей в планировании и программировании гуманитарной деятельности, а также для регулярного мониторинга позитивной реакции населения и приоритетов в ДРК. Это включало принятие коллективного кодекса поведения и создание сети координационных центров по предотвращению сексуальной эксплуатации и насилия.

Этот механизм, совместно возглавляемый УКГВ и ЮНФПА, был подробно описан в Плане гуманитарного реагирования, а ряд субъектов содействовал проектам. Он получил финансирование через ЦФРЧС, что позволило расширить общемасштабные мероприятия по привлечению сообщества с важным акцентом на оптимизацию вовлечения сообщества и обеспечение нескольких каналов для охвата уязвимых групп, особенно женщин.

Ключевые ресурсы

Разработка плана действий по коммуникации и вовлечению сообщества

ДОБАВИТЬ ССЫЛКУ (в настоящее время не опубликовано, см. отдельный документ, также открытый для комментариев)

Инструмент, предоставляющий наводящие вопросы для разработки плана действий по коммуникации и вовлечению сообщества.

Руководство по разработке Плана действий по привлечению и подотчетности сообщества
<http://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-7-guidance-to-develop-a-cea-plan-of-action/>

Международная федерация обществ Красного Креста (2016 г.)

Разработка плана действий, посвященного коммуникации и вовлечению сообщества, а не включение его в общий план реагирования.

Совместный план реагирования на гуманитарный кризис рохинджа: март - декабрь 2018 г.

Стратегическая исполнительная группа и партнеры (2018 г.)

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

Совместный план реагирования обеспечивает для Стратегической исполнительной группы и партнеров общее понимание кризиса, включая наиболее насущные гуманитарные потребности и предполагаемое количество людей, нуждающихся в помощи. Он представляет собой консолидированную четкую базу и помогает информировать о совместном планировании стратегического реагирования. Этот пример включает в себя механизм обратной связи по общему обслуживанию, а также раздел оценки потребностей и конкретные цели по общению с сообществами.

Шаблон бюджета

ОПИСАНИЕ ЭЛЕМЕНТА	ВЕДУЩИЕ ПАРТНЕРЫ	СТОИМОСТЬ
ЗАТРАТЫ НА МЕРОПРИЯТИЯ		
Результат 1: Улучшение коммуникации между затронутыми сообществами и гуманитарными организациями, чтобы сообщества получали необходимую им информацию, знали о своих правах и возможностях, формировали предлагаемые услуги и могли при необходимости задавать вопросы.		
Следствие: Сообщества хорошо информированы, в том числе о том, как получить доступ к помощи и услугам		
Мероприятия: <ul style="list-style-type: none"> Провести оценку информационных потребностей и коммуникационных предпочтений, используя стандартизированный формат, чтобы обеспечить агрегирование 		
<ul style="list-style-type: none"> Сформулировать общие ключевые сообщения для сообществ на соответствующих диалектах и определить каналы для распространения 		
<ul style="list-style-type: none"> Усилить местные СМИ в отслеживании недостоверной информации, проверки и опровержении фактов 		
Следствие: Точки зрения сообщества систематически собираются по соответствующим каналам		
<ul style="list-style-type: none"> Провести микроисследования восприятия с использованием стандартизированного формата, позволяющего агрегировать данные 		
<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить техническую и финансовую поддержку платформы на основе SMS 		
<ul style="list-style-type: none"> Привлечь молодежь к отслеживанию, проверке и опровержению фактов 		
<ul style="list-style-type: none"> Расширить участие местных групп в отслеживании, проверке и опровержении фактов 		
Результат 2: Расширенная и масштабная межсекторальная обратная связь от затронутых сообществ передается руководству через единый и доступный механизм для принятия решений.		
Следствие: общий механизм анализа данных приведен в действие		
<ul style="list-style-type: none"> Сортировать и классифицировать данные в наборе данных с соответствующим разделением и анализом 		
<ul style="list-style-type: none"> Отображать дезагрегированные данные по стати, возрасту, ограниченным возможностям, этнической принадлежности и другим параметрам с использованием онлайн-платформы, например, HXL, HDX или KoVo Toolbox. 		
<ul style="list-style-type: none"> Составить отчет об обратной связи в формате, доступном для партнеров и сообщества 		
Следствие: Точки зрения сообщества передаются обратно на системный уровень для подтверждения решений, влияющих на жизнь и благополучие людей		

<ul style="list-style-type: none"> Убедиться, что у служб реагирования есть навыки вовлечения сообщества и реагирования на недостоверную информацию, опасения, отзывы и жалобы, например, обучением 		
<ul style="list-style-type: none"> Обеспечить наличие в плане кластеров, собраний МККГ, СГГ постоянного пункта об обратной связи и вовлечении сообщества, чтобы предпринимались соответствующие действия, а агентства получали обратную связь о действиях, предпринятых для обеспечения подотчетности 		
Результат 3: Модель коллективного обслуживания совершенствуется и уточняется на протяжении всего периода реализации		
Следствие: Мониторинг, оценка и процессы обучения на месте		
<ul style="list-style-type: none"> Регулярный мониторинг национальной платформы CCE 		
<ul style="list-style-type: none"> Промежуточный обзор; анализ результатов выполненных действий в конце 		
ЗАРАБОТНАЯ ПЛАТА И ЛЬГОТЫ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА		
Координатор национальной/субнациональной платформы: заработная плата, страхование, проезд, проживание и т.п. для персонала Сотрудник по информационной поддержке: заработная плата, страхование, проезд, проживание и т.п. для персонала		
ОБОРУДОВАНИЕ И МАТЕРИАЛЫ		
<i>Например: мобильные телефоны, ноутбуки и т.д.</i>		
ПРОЧИЕ ЭКСПЛУАТАЦИОННЫЕ И ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ РАСХОДЫ		
<i>Например: веб-сайт, ИТ-поддержка, расходы на связь, письменный и устный перевод, расходы на публикацию и дизайн и т.д.</i>		
ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ИТОГ		
% возмещения косвенных затрат / не связанных с проектом затрат (НПЗ)		
ОБЩАЯ СУММА ЗАТРАТ		

Шаблон бюджета основан на запланированной межведомственной услуге в Центральноафриканской Республике,³⁴ он включает минимальные элементы для коммуникации и вовлечения сообщества с акцентом на устранение ложной информации и работу с молодежными группами на основе анализа контекста и оценки потребностей. Также был включен элемент обучения для уточнения и улучшения коллективной модели во время реализации. Мероприятиями руководят разные партнеры, каждый из которых вносит свой вклад в коллективный подход.

3. Человеческие ресурсы, опыт и обучение

По всему сектору ощущается дефицит кадров, обладающих навыками коммуникации и вовлечения сообщества, особенно на межведомственном уровне. Персонал необходимо активно обучать, объединять или нанимать для работы над техническими проектами, межведомственной координацией или управлением данными. Чтобы найти соответствующих сотрудников, вы можете привлечь существующие команды, найти новые возможности или использовать людей из реестров комплектования.

Всегда полезно проводить мероприятия по повышению компетентности, обучение по коммуникации, а так же вовлечению сообщества в вашей организации и у партнеров,

работающих в реагировании, как для получения поддержки, так и для обсуждения знаний и навыков. Это область, которая объединяет все технические области.

Персонал нужен для следующих аспектов:

- **Координация** межведомственной национальной платформы. Это ключевая роль. Необходим человек, способный влиять на руководство; созывать и координировать множество различных субъектов; выявлять недоработки; побуждать других к действию и решать проблемы и конфликты.
- **Технические области**, такие как:
 - Управление информацией, включая анализ и передачу данных
 - Оценка и анализ информационных потребностей, восприятия и коммуникационных предпочтений
 - Оценка и анализ антропологической информации
 - Вовлечение местных СМИ и/или частного сектора (например, оператора мобильной связи)
 - Создание и управление проектами межоперационных механизмов обратной связи (например, колл-центры, исследования анализа, радио- и видеопродукция, печатные и цифровые СМИ, информация, коммуникация и технологии, личные консультации)
 - Вовлечение конкретных или уязвимых групп
 - Письменный и устный перевод и культурное посредничество
 - Обучение по коммуникации и вовлечению сообщества.

При скоординированном подходе эти функции часто распределяются между разными организациями.

ВСТАВКА: РЕЕСТРЫ ЭКСПЕРТОВ

Многие гуманитарные учреждения набирают квалифицированных сотрудников из **реестров**, когда местный потенциал исчерпан во время чрезвычайной ситуации или когда необходимы специальные навыки. Комплектование может способствовать реагированию, укреплению потенциала и обеспечению готовности. Эксперты по вовлечению сообщества сконцентрированы на координации, проведения оценок информационных и коммуникационных потребностей, создания соответствующих механизмов или обеспечения надлежащего обучения полевого персонала на рабочем месте.

Некоторые агентства располагают своими собственными внутренними реестрами (вы можете узнать в своем отделе кадров, есть ли они в вашем агентстве). Существуют также специализированные реестры, такие как реестры резервных партнерских агентств (например, NORCAP или RedR – см. Ключевые ресурсы), в которых задействован экспертный персонал по коммуникации и вовлечению сообщества.

В качестве меры стремления рассмотрите возможность заключения партнерского соглашения с любыми реестрами, из которых вы можете запросить комплектование в будущем. Это помогает руководителям реестров понимать спрос, отстаивать получение средств и планировать будущие запросы.

Как вы можете это сделать

- **Заранее спланируйте**, какие сотрудники требуются, а также внутренние требования агентства (включая координатора платформы и заместителя): где, в какой роли(ях), как долго и какие компетенции и навыки им потребуются (например, диалект или технические знания). Не забудьте включить в общий план финансирования реагирования требуемый **бюджет**.
- **Ищите специализированные организации**, с которыми можно установить партнерские отношения. Они могут назначить сотрудника в вашу организацию или принять участие в вашей национальной платформе. К таким субъектам могут относиться местные группы, обладающие опытом взаимодействия с определенными сообществами, СМИ или организации по развитию СМИ, операторы сетей мобильной связи и другие субъекты частного сектора. Благодаря партнерству вы сможете объединить не только навыки, но и материалы и финансирование.
- **Развивайте новые партнерские отношения в качестве деятельности по обеспечению подготовки**, а не в процессе реагирования. Заранее разработайте протоколы партнерства и обеспечьте немедленное привлечение людей для оказания помощи. Это особенно важно для партнеров, с которыми вы не привыкли работать или у которых другая организационная культура.
- Организуйте **обучение**. Доступны специализированные материалы для различного трудового стажа и технического опыта, которые можно адаптировать к контексту и требованиям целевых участников (см. Ключевые ресурсы). Стремитесь наращивать потенциал персонала на местах для достижения более точных результатов.

- **Нанимайте персонал на месте.** Сотрудники могут не быть обучены как гуманитарные эксперты по вовлечению сообщества, но многие будут обладать экспертными навыками в области управления данными, вовлечения групп меньшинств, диалектов, антропологии и многих других. Университеты и общественные группы – отличные места для начала. Инвестирование в местный персонал и ознакомление его с системами реагирования будет более устойчивым вложением, чем полагаться на краткосрочных экспатриантов.

Ключевые ресурсы

Реестр гуманитарных коммуникаций

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

NORCAP и сеть CDAC

Информация о запросе комплектования эксперта из реестра и образец технического задания для штатных должностей, касающихся компетенций в области коммуникации и вовлечения сообщества, например, координатор по коммуникации и вовлечению сообщества, сотрудник по связям с гуманитарными организациями, руководитель технической группы.

Инструмент 21: Обязательства по ВСП согласно должностным инструкциям

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

Международная федерация обществ Красного Креста (2017 г.)

Идеи для строк, которые следует включить в должностные инструкции, определяющие обязательства отдельных лиц в отношении ВСП.

Коммуникация – это помощь

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

Этот вводный курс электронного обучения, основанный на сценариях, повышает понимание и обучает основным элементам того, как вовлекать в работу пострадавшие сообщества, чтобы помочь в предоставлении необходимой им информации и налаживании коммуникационных механизмов для диалога со службами реагирования на катастрофы.

Техническое обучение по вопросам коммуникации и вовлечения сообщества в гуманитарном реагировании

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

Расширенное модульное обучение знакомит участников с теорией и практическими шагами, позволяющими реализовать коммуникацию и вовлечение сообщества в обычную оперативную практику, а также узнать, как сделать так, чтобы они стали предсказуемым, последовательным и обеспеченным ресурсами элементом подготовки к чрезвычайным ситуациям и реагированиям. Закажите обучение в сети CDAC или загрузите учебные материалы.

Расширенное техническое обучение по вопросам коммуникации и вовлечения сообщества в гуманитарном реагировании

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

Расширенное техническое обучение предназначено для двух основных аудиторий: i) полевой и технической персонал, прошедший техническое обучение и работа, которая требует более основательных знаний в области коммуникации и вовлечения сообщества, и ii) старшие сотрудники или лица, включенные в реестры комплектования, которым нужны фундаментальные знания в

области коммуникации и вовлечения сообщества. Оно охватывает ряд тем, включая оценку потребностей, планирование, объединение ресурсов, реализацию, мониторинг и оценку.

Брифинг-модуль

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

В этом двухчасовом модуле участники получают обзор того, что такое коммуникация и вовлечение сообщества, почему это важно и как это способствует повышению подотчетности и участию.

4. Диалог: коллективные механизмы получения обратной связи

Возможность информировать, влиять, комментировать и критиковать действия, проекты и услуги должна быть связана с механизмом информирования и улучшения гуманитарных программ и мер реагирования. Регулярный вклад и обратная связь от сообществ имеют важное значение для повышения эффективности и результатов программы, а также для улучшения отношений между гуманитарными службами и сообществом. Обратная связь может быть структурированной и активно затребуемой, например, посредством опросов или собраний сообщества, или неструктурированной и неактивно запрашиваемой, например, посредством мониторинга слухов и социальных сетей.

Хотя гуманитарные службы больше внедряют механизмы обратной связи, они должны реагировать гораздо раньше, а сообщества должны быть намного лучше осведомлены об их существовании. Существуют возможности для разработки механизмов, позволяющих агрегировать данные обратной связи между несколькими учреждениями для макроанализа и включать их в основу гуманитарной помощи, чтобы способствовать систематическому и скоординированному подходу, что приводит к изменениям, понятным для сообществ.

Общий механизм обратной связи (ОМОС) – это коллективный, легкодоступный механизм для обмена информацией с упомянутыми сообществами всеми гуманитарными организациями. ОМОС не только рассматривает жалобы и отзывы, но также служит инструментом, генерирующим информацию для планирования, оценки эффективности и принятия решений всеми субъектами, либо для отдельных организаций, либо для реагирования в целом.

ОМОС часто используются сообществом в качестве информационных пунктов, где сообщества запрашивают информацию, касающуюся услуг. Анализ информационных запросов может помочь в планировании будущих коммуникационных кампаний или выявить области, в которых есть трудности в обмене информацией.

Эффективные ОМОС помогают укрепить доверие пострадавшего населения и повысить уровень доверия к гуманитарным службам заинтересованных сторон, включая потенциальных партнеров и доноров. ОМОС также помогают информировать в отношении принятия решений и улучшить подотчетность, права, прозрачность и услуги.

Существует также возможность использования подхода к общему обслуживанию, при котором группа членов (например, ежемесячный бюллетень обратной связи BBC Media Action, Internews и организации «Переводчики без границ» (*What Matters?*) в Бангладеш³⁵) или один субъект (например, Ground true) осуществляет процессы обратной связи от имени национальной платформы, что обеспечивает большую независимость данных.

Роль национальной или субнациональной платформы заключается в разработке и реализации механизма коллективной обратной связи. Он должен быть одобрен соответствующим координационным органом по обеспечению подготовки/реагированию и работе совместно с любыми кластерами и рабочими группами в рамках основы гуманитарной помощи.

ВСТАВКА: ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СЛУХОВ КАК ФОРМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Слухи могут быть вопросом жизни и смерти. Они могут причинять страдания, вызывать ложные ожидания и провоцировать неуместное или агрессивное поведение. И все же гуманитарные организации часто отвергают слухи или не замечают их; пока не придется разбираться с последствиями.

Коммуникация и вовлечение сообщества должны позволять выявлять слухи и отслеживать их. Слухи процветают из-за недостатка информации и неопределенности, поэтому они широко распространены в гуманитарных ситуациях. Они также подкрепляются информационной перегрузкой или распространением фейковых новостей.

Как мы будем взаимодействовать и работать с ними? Можем ли мы переосмыслить слухи как механизм раннего предупреждения или показатель, помогающий нам понять риски и то, что люди чувствуют или думают? Можем ли мы принять их как форму вклада и обратной связи для информирования или улучшения программирования?

Наш гуманитарный мандат требует, чтобы мы обращали внимание на слухи и принимали меры в отношении тех, которые наносят ущерб. Наши обязательства по подотчетности требуют, чтобы мы прислушивались к слухам о наших программах и персонале и изучали их.

Взято из «*Ходят слухи: практическое руководство по работе со слухами*». Джон Багге для сети CDAC (2017 г.). www.cdacnetwork.org/i/20170126102435-rdj7l/

Как вы можете это сделать

Подготовка

- **Проведите предкризисное картирование механизмов обратной связи**, чтобы узнать, что уже используется и работает. Ссылайтесь на данные об информационных потребностях и коммуникационных предпочтениях или собирайте их.
- **Разработайте общий механизм обратной связи, который будет использоваться во время гуманитарного реагирования:**
 - Обеспечьте выполнение организационного и межведомственного/кластерного **обязательства** по поддержке создания, обеспечения ресурсами, внедрения и мониторинга механизма.
 - Подготовьте концептуальный план с изложением **контекста, целей, структуры реализации**, партнерства, ресурсов и ожидаемых результатов. Поделитесь ими с соответствующими сегментами программы, партнерскими агентствами и другими заинтересованными сторонами для обратной связи и достижения консенсуса.
 - **Проконсультируйтесь с сообществом и заинтересованными сторонами о целях ОМОС**, обеспечив ясность и консенсус в отношении целей ОМОС и наилучшего подхода/механизмов для обеспечения его успеха.

- **Работайте с поставщиками услуг**, чтобы убедиться, что у вас есть ресурсы (бесплатный номер или защищенный сервер) для установки предпочтительного механизма.
- Работайте с другими партнерами, чтобы составить список **часто задаваемых вопросов** и убедиться, что вы можете ответить на ключевые информационные запросы.
- **Проведите сбор данных 4W** (что, кто, где, когда), чтобы установить соответствующие заинтересованные стороны для ОМОС
- **Определите, как будет запрашиваться или собираться обратная связь с помощью существующих механизмов**, исходя из того, какие каналы (см. вставку) предпочитают лица, у которых вы запрашиваете обратную связь и какова вероятность доступа во время/после стихийного бедствия, а также как вы будете собирать структурированную и неструктурированную обратную связь, а также следить за слухами. В качестве основного требования выбранный механизм/каналы должны ориентироваться на сообщества и соответствовать их потребностям и обстоятельствам с учетом таких вопросов, как доступность, удобство и гарантия конфиденциальности. Разработайте инструкции по эксплуатации ОМОС. Консультируйтесь с пострадавшим населением и другими заинтересованными сторонами, определите и согласуйте стандартные операционные процедуры ОМОС, включая фактическую платформу ОМОС (например, горячую линию), местонахождение механизма (например, центр общественной информации), частоту и время обратной связи (например, обсуждения в фокус-группах, встречи сообщества), формат обратной связи (звонки, СМС, формуляры, отчеты и т.д.).
- **Настройте инфраструктуру ОМОС и обучите соответствующий персонал** работе с платформой, например, горячая линия, колл-центр, формой обратной связи и/или жалобы, навыки межличностного общения, проведение обсуждений в фокус-группе с пострадавшим населением, ведение радиовещания сообщества и т.д.
- **Получите соответствующие разрешения, полномочия и лицензии**, необходимые для бесперебойной работы ОМОС: например, в некоторых случаях может потребоваться разрешение на создание горячих линий, колл-центров или предварительное разрешение на проведение собраний сообщества.
- **Проинформируйте сообщество о создании ОМОС** и о том, как его использовать при подаче отзывов и жалоб. При необходимости обучите выбранных членов сообщества необходимым навыкам, например, как управлять системой/эксплуатировать оборудование.
- Самое главное, **объясните сообществу, что именно ожидать после предоставления обратной связи или подачи жалобы**, включая время ответа для различных категорий обратной связи или жалоб.
- **Разработайте общий процесс обработки данных для обратной связи**, принимая во внимание планирование, сбор, обработку и представление, интерпретацию, распространение и пути направления для действий на основе данных, а также обеспечить полный цикл обратной связи.

- **Согласуйте набор инструментов и системы для подтверждения в поступлении** жалобы или обратной связи, способы ввода, хранения и анализа данных, а также, кто имеет доступ к различным типам данных, включая затрагивающие интересы и конфиденциальные данные.
 - **Включите четкое обязательство и соглашение о ролях и обязанностях** членов платформы по реагированию на отзывы и жалобы, включая формальные и неформальные механизмы для расследования и разрешения жалоб, предоставления отчетов отдельным лицам и/или сообществу о том, как рассматриваются отзывы или предпринимаются действия.
 - **Четко определите обязанности** по регистрации, анализу, представлению ответов на отзывы и жалобы, а также по обмену результатами и обучением с другими лицами, которые, как ожидается, будут использовать отзывы, такими как другие координирующие органы (например, СГГ). Четко определите, как это связано с основой гуманитарной помощи и процессом принятия решений.
 - **Надлежащим образом обеспечьте механизм ресурсами, опираясь на существующие системы, услуги и кадровый потенциал** для обеспечения устойчивости.
- Убедитесь, что механизм **способствует диалогу**. Проанализируйте каналы коммуникации – они односторонние или двусторонние? Если односторонние, то как можно адаптировать подход, чтобы обеспечить интерактивность и диалог? Есть ли способ совместного использования дополнительных каналов для обеспечения этого?³⁶
 - **Примите соответствующие меры защиты данных** для обеспечения конфиденциальности и безопасности данных и баз данных, включая меры по смягчению последствий из-за хакеров, операторов, неправильных действий и сбоев системы. Некоторые меры могут включать проверку биографических данных операторов горячей линии/колл-центра, обучение, резервное копирование, ограничение доступа, шифрование/лицензирование программного обеспечения и постоянный мониторинг. Это не должно препятствовать обмену информацией, но должно обеспечивать защиту данных от неправомерного использования. См. вставку и Ключевые ресурсы для руководства.
 - **Спланируйте, как будут решаться срочные вопросы, жалобы и затрагивающие интересы вопросы**, которые могут возникнуть посредством механизма обратной связи (см. следующий раздел).
 - **Предварительно разместите все необходимые предметы и программное обеспечение для облегчения обратной связи в кризисной ситуации**, например, аварийную рукоятку, оборудование для любительского или кемоданного радио (например, www.firstresponseradio.org/equip), радиоприемники на солнечных батареях / с ручной зарядкой, приемники для любительской радиосвязи, генератор и программное обеспечение на основе SMS (например, система Frontline SMS).
 - **Проведите обучение работников социальной службы, персонала, волонтеров и других лиц, которые будут собирать обратную связь**.
 - **Развивайте любые необходимые партнерские отношения** для поддержки механизма обратной связи.

Во время реагирования

- При необходимости активируйте субнациональную платформу, которая будет руководить общим механизмом обратной связи в отношении своих действий и услуг для коммуникации и вовлечения сообщества.
- Внедрите общий механизм обратной связи и обрабатывайте данные в соответствии с согласованной защитой и протоколами. Обеспечьте передачу данных соответствующему координирующему органу, а также любым активным кластерам и национальным платформам.
- Проводите мониторинг неформальной обратной связи, такой как слухи (см. Ключевые ресурсы).
- Консультируйтесь с сообществами и службами реагирования, чтобы **определить и устранить препятствия** для обмена обратной связью, ее прослушивания или принятия мер, например, нехватка кадров, плохие или несуществующие коммуникационные каналы, ненадлежащее использование технологий, плохое управление данными или запутанные информационные потоки.
- (Суб-)национальная платформа должна отслеживать, получать и анализировать обратную связь и **обеспечивать, чтобы мнения или опасения сообщества доводились до сведения в регулярных ситуационных отчетах и информационных бюллетенях.**
- Выступайте за восстановление линий электропередач, радио- и телестанций и телекоммуникационных вышек. Кластер электросвязи в чрезвычайных ситуациях или компании может создавать центры для предоставления бесплатных звонков, SMS и услуг по зарядке аккумуляторов. Если это необходимо и соответствует коммуникационным предпочтениям сообщества, **раздайте соответствующие предметы помощи**, такие как радиоприемники с ручной зарядкой или на солнечных батареях.
- **Собирайте актуальные, понятные и полезные данные.** Запрашивая отзыв о реагировании, запрашивайте только ту информацию, которую вы не можете найти где-либо еще (например, в стандартных оценках потребностей) и которую можно использовать для внесения улучшений. Координируйте. Различные агентства могут собирать данные обратной связи, где могут быть заданы одни и те же вопросы более одного раза. Разработайте свой механизм сбора структурированных данных, который позволит вам действовать в нужное время.
- **Используйте технологии надлежащим образом.** Может возникнуть желание использовать технологии и приложения для мобильных телефонов из-за их способности охватить большое количество людей, быстро и с «инновационной» привлекательностью. Технологии могут быть невероятным инструментом, но при их использовании для гуманитарной деятельности вы должны оценить, кто *не* будет охвачен (часто женщины), и соответствующим образом спланировать свои действия. Очень маловероятно, что будет какое-либо реагирование, при котором для охвата всех людей для любых целей будут работать только каналы, основанные на технологиях.
- Доступ к каналам обратной связи может меняться по мере развития контекста, поэтому **следите** за ходом времени и корректируйте. Мобильные телефоны, например, могут использоваться сразу после тайфуна, а затем отключаться, если зарядка батареи невозможна, и возобновлять работу после восстановления питания. Использование нескольких каналов снижает риск полной потери вовлечения в случае сбоя доступа к одному из них.

- **План и бюджет** для (восстановления) и укрепления каналов коммуникации. Включите все соответствующие компоненты в любые разрабатываемые предложения (например, проведение персоналом оценки, затем обеспечение топливом для генератора и точек питания, чтобы обеспечить зарядку мобильных телефонов, а также взаимодействие с операторами мобильных сетей для расширения доступа, потому что все это стоит денег).
- **Покажите, что вы слушали.** Объясните изменения, которые вы внесли или не внесли, на основе обратной связи; обеспечьте полный цикл обратной связи. См. следующий раздел об обмене информацией для сообщества.
- Принимайте **меры**. Если, например, в бюллетене обратной связи отмечалось опасение по поводу того, что беременные женщины не получают достаточного количества питательных веществ, тогда агентства по оказанию помощи должны либо облегчить доступ к этим продуктам питания, либо предоставить информацию о том, какие варианты питания доступны. Люди могут быстро разочароваться, если попытаются использовать множество каналов для предложений и горячих линий, но ничего не произойдет. Мы должны не только выслушивать сообщества, но и действовать в соответствии с тем, что мы слышим.

ВСТАВКА: МИНИМАЛЬНЫЕ МЕРЫ ПО ЗАЩИТЕ ДАННЫХ

В обратной связи, жалобах или в иных случаях убедитесь, что приняты минимальные **меры защиты данных**.³⁷

- Цель использования данных ясна и определена;
- Службы реагирования обладают основными компетенциями и возможностями для ответственного использования данных, включая безопасную инфраструктуру, кодексы поведения для обмена данными и рекомендации по минимизации вреда;
- Субъекты заблаговременно выявляют и управляют рисками использования и неиспользования данных для уязвимых групп населения в различных контекстах;
- Сбор данных осуществляется в соответствии с национальными и международными правовыми и этическими нормами;
- Меры по защите данных регулярно обновляются для решения новых задач в меняющейся среде.

ВСТАВКА ВОЗМОЖНЫЕ КАНАЛЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Общественные встречи/собрания	Телефоны горячей линии	Инфохабы
Представители сообщества	Оценка потребностей	Отчеты М/НПО
Волонтеры, общественные консультанты	Опросы домохозяйств	Анализы результатов выполненных действий
Ящики для предложений/отзывов	Карта ресурсов сообщества	Информационные потоки
	Фокус-группы	СМС
	Ключевые или личные интервью	

Обратная связь во время распространения

Форум прозрачности

Новостная рассылка

Радио- и телепрограммы

Обратная связь до и после распространения

Флаеры, листовки

Диктофоны

Исследования восприятия³⁸

Службы поддержки

Социальные сети, например Facebook

Приложения для обмена сообщениями, например WhatsApp

См. Ключевые ресурсы для характеристик этих различных средств.

Ключевые ресурсы

Как создать и управлять систематическим механизмом обратной связи сообщества

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

Ground Truth Solutions и МФОКК и КП (2018 г.)

Пошаговое руководство направлено на поддержку сотрудников Красного Креста и Красного Полумесяца и волонтеров в создании и управлении систематическим механизмом обратной связи сообщества с использованием методологии Constituent Voice™ организации Ground Truth Solutions.

Что заставляет работать механизмы обратной связи? Обзор литературы в поддержку исследования действий ALNAP-CDA в отношении гуманитарного механизма обратной связи.

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

ALNAP (2014 г.)

Гуманитарные механизмы обратной связи: исследования, доказательства и рекомендации³⁹.

Руководство по передовой практике в отношении межведомственных механизмов подачи жалоб на уровне сообщества

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

Целевая группа Межведомственного постоянного комитета по подотчетности перед пострадавшим населением и защите от сексуальной эксплуатации и насилия (2016 г.).

Оперативное руководство о порядке создания и запуска межведомственного механизма подачи жалоб на уровне сообщества для рассмотрения отчетов о сексуальном насилии и эксплуатации со стороны гуманитарных работников. В него включены позаимствованные уроки, примеры и тематические исследования, собранные в ходе пилотного проекта.

Примечания и показатели к Основному гуманитарному стандарту

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

Основной гуманитарный стандарт (2018 г.)

Этот документ, предназначенный для тех, кто занимается планированием, управлением или реализацией гуманитарного реагирования, содержит руководство по ключевым действиям и организационным обязанностям, изложенным в Основном гуманитарном стандарте качества и подотчетности (ОГС). Доступен на нескольких языках.

Система обмена данными на практике

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

Управление информацией о защите. Глобальный кластер защиты (2018 г.)

Практическое руководство о том, как реализовать или оценить преимущества и риски данного сценария обмена данными для гуманитарных или негуманитарных коллег. Цель Системы заключается в работе над общим снижением риска обмена или отказа от обмена, иллюстрируя преимущества обмена с помощью набора минимумов с точки зрения доверия, концепций, принципов, методов и процессов.

Из серии публикаций УКГВ Think Brief: обозначать ответственность за данные в гуманитарную деятельность

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

Натаниэль А. Рэймонд (2016 г.)

Этот документ, написанный в соавторстве с Signal Program, NYU Gov Lab и Центром инноваций Лейденского университета, определяет критические проблемы и предлагает основу для ответственности за данные в гуманитарных операциях.

Ходят слухи: Практическое руководство по работе со слухами

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

Джон Багге для сети CDAC (2017 г.)

Признавая необходимость работы со слухами для предотвращения гибели людей и облегчения страданий, это руководство по передовой практике описывает подходы, методы и инструменты работы со слухами. Оно предназначено для руководителей программ и сотрудников на местах, чтобы дать им возможность интегрировать работу на опережения со слухами в свои программы реагирования.

Каталог услуг

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

в Каталоге услуг содержится информация о различных инструментах и услугах, помогающих лучше общаться с сообществами. Доступен целый ряд ресурсов, отвечающих самым разным потребностям: от онлайн-управления СМС для сбора данных до управления информацией после стихийного бедствия.

> Пути направления: как обратная связь сообщества используется для принятия мер

Какими бы ни были его каналы, механизм обратной связи будет настолько эффективен, насколько эффективны его основные пути направления. Некоторые вопросы могут быть рассмотрены немедленно человеком, получившим отзыв или жалобу, в то время как другие должны быть переданы соответствующему человеку или команде и целенаправленно рассматриваться.

Проблема, связанная с полевым персоналом, которая не передана дальше, может привести к разрыву отношений с сообществом. Обратная связь, которая информирует о решении без направления обратно сообществу, может привести к отсутствию доверия к системе, и люди могут перестать ее использовать.

Чтобы получить это право, требуется четкая координация. Срочные и деликатные случаи должны рассматриваться соответствующим образом. Работа над коллективным механизмом может быть более сложной, поскольку в нее вовлечено и подотчетно больше субъектов.

Как вы можете это сделать

- Работая со службами реагирования, секторами и органами, принимающими решения (например, СГГ), внедрите **процедуры, разъясняющие, как работает путь направления**. Если существует несколько механизмов, определите, как они сходятся, дополняются или могут быть адаптированы, чтобы стать частью общего механизма. Согласуйте роли, обязанности и ответственность партнеров. Вам нужно будет работать с Кластером защиты, Рабочей подгруппой по гендерному насилию или эквивалентами.
- Спроектируйте, как путь направления **повлияет на действия, адаптивное программирование и политику**.
- Обеспечьте **защиту данных** (см. вставку «Минимальные меры» и «Ключевые ресурсы» в предыдущем разделе).
- Убедитесь, что путь направления **обеспечивает решение вопроса** (см. Ключевые ресурсы).

Ключевые ресурсы

Замыкание цикла – Эффективная обратная связь в гуманитарных контекстах. Руководство Практика. <https://www.alnap.org/system/files/con>

<tent/resource/files/main/closing-the-loop-alnap-cda-guidance.pdf>

Бонино Ф. и Джин, И., Нокс Кларк П. для ALNAP / ODI (2014 г.)

Руководство для людей, разрабатывающих или внедряющих механизмы обратной связи в гуманитарной программе и имеющих дело с большим количеством незатрагивающих интересы вопросов (обратной связью) в дополнение к затрагивающим интересы (жалобам).

> Прием и рассмотрение жалоб

Рассмотрение жалоб через национальную платформу или общее обслуживание не заменяет обязанности и деятельность отдельных агентств, а должно действовать совместно с ними для системного подхода.

Механизмы подачи жалоб должны соответствовать цели, но пока это происходит нечасто. В ходе исследования, проведенного в шести странах совместно с ОЭСР и Ground Truth Solutions, было обнаружено, что многие не знают, как подавать жалобы на предоставление помощи, насилие или другие вопросы. На Гаити только четверть людей сказали, что знают, как подать жалобу. Уганда получила самую высокую оценку: две трети знали, как это сделать.⁴⁰ На вопрос, верят ли они, что получают ответ, если подадут жалобу, большинство выразило сомнения. Не забывайте:

- Данные показывают, что горячие линии никогда не являются предпочтительным каналом для подачи жалоб. Люди предпочитают личные беседы, желательно один на один, с субъектами, не связанными напрямую с осуществлением программы.
- Доверие играет важную роль в том, используются ли механизмы подачи жалоб. Доверие строится и укрепляется посредством постоянного диалога с затронутыми сообществами. Когда люди почувствуют себя наделенными достаточными возможностями, они начнут подавать жалобы и высказывать опасения.
- Службы реагирования должны продемонстрировать, что жалобы будут восприниматься серьезно, рассматриваться и будут приниматься необходимые меры. При поступлении жалоб необходимо наличие эффективных систем направления, обеспечивающих быстрое и надлежащее рассмотрение проблем.
- Большинство механизмов подачи жалоб предполагают, что люди будут жаловаться в ту же организацию, сотрудники которой могли оскорбить их, причинить им вред или разочаровать их. Это поднимает вопросы о том, как можно рассматривать жалобы, и приводит к множеству механизмов, что может вызвать замешательство или бездействие (если используется неправильный механизм и, следовательно, никаких действий не предпринимается). Это делает движение к **коллективному подходу** еще более важным.
- **Механизмы обратной связи**, с помощью которых вовлечение сообщества содействует сбору, анализу обратной связи и ее связи с индивидуальными и коллективными мерами реагирования, должны включать безопасные способы подачи жалоб. Это гарантирует, что жалобы рассматриваются и по ним принимаются меры.
- Механизмы **поддачи жалоб** должны опираться на разъяснительную работу о правах и обязанностях сообщества и разрабатываться на уровне сообщества. Несколько примеров можно найти в Механизмах подачи жалоб на уровне сообщества (МПЖС) МОМ.
- **Замыкание цикла**: обратную связь необходимо предоставлять сообществу или заявителю, чтобы информировать их о принятых мерах.

> Защита от сексуальной эксплуатации и насилия

[Вставьте сюда схему МПК]

Одним из самых серьезных нарушений основных прав человека является сексуальная эксплуатация и насилие. Агентства располагают не подлежащими обсуждению кодексами поведения персонала, курсами обучения, процессами рассмотрения жалоб и суровыми мерами наказания для сотрудников, нарушающих кодексы. Но это действует только наполовину.

Что, если члены сообщества не подают жалобы, потому что нет подходящего способа сделать это? Что, если они не понимают своих прав и ошибочно считают, что помощь является условной? Что, если сексуальная эксплуатация и насилие никогда не будут подниматься в качестве кадрового вопроса, потому что они осуществляются посредниками или лидерами сообщества, а в агентствах никогда не знают об этом?

Как вы можете это сделать

Крайне важно, чтобы любой подход к коммуникации и вовлечению сообщества включал следующее:

- **Взаимодействие с сообществами по их правам.**
- **Четкая информация о том, что члены сообщества могут сделать в случае нарушения прав**, в том числе информация о соответствующих каналах для подачи затрагивающих интересы жалоб, основанная на оценке коммуникационных предпочтений сообщества, характерных для женщин, детей, мужчин, людей с различными типами ограничений возможностей, членов сообщества лесбиянок, геев, бисексуалов и трансгендеров и т.п.
- **Четкие и безопасные пути направления**, обеспечивающие проведение соответствующих расследований и принятие мер. Необходим подотчетный процесс рассмотрения жалоб на сексуальную эксплуатацию и насилие, а также решение вопроса с заявителем.
- **Процесс обнаружения тенденций** в жалобах сообщества на сексуальную эксплуатацию и насилие. Тенденции могут выявить ряд жалоб из определенной области, что означает необходимость корректирующих действий; или они могут вообще не выявлять никаких жалоб, что иногда может означать отсутствие понимания того, что такое сексуальная эксплуатация и насилие, или что механизмы подачи жалоб неподходящие. Коммуникационный опыт имеет решающее значение для борьбы с сексуальной эксплуатацией и насилием во время кризиса.
- **Работа с субъектами защиты по защите от сексуальной эксплуатации и насилия**, обеспечение усилий по вовлечению сообщества дополняют и поддерживают стратегии защиты.
- **Обучение персонала, волонтеров и других ключевых заинтересованных сторон** ввиду обеспечения того, чтобы они как минимум понимали основные принципы МПК по предотвращению сексуальной эксплуатации и насилия (см. Ключевые ресурсы), с дальнейшим техническим обучением по мере необходимости.

Ключевые ресурсы

Защита от сексуальной эксплуатации и насилия (ЗСЭН): 6 основных принципов МПК по ЗСЭН
<https://reliefweb.int/report/world/translators-without-borders-twb-support-iasc-aappsea-task-team-publishes-50th-language>

Переводчики без границ и Целевая группа МПК по вопросам ППН и ЗСЭН

Предотвращение сексуальной эксплуатации и насилия в гуманитарном секторе начинается с понимания основных принципов. Целевая группа МПК по вопросам подотчетности перед пострадавшим населением (ППН) и защите от сексуальной эксплуатации и насилия (ЗСЭН) и организация «Переводчики без границ» (TWB) разработали простую и доступную версию на английском языке шести принципов и работают над ее переводом на 100 языков, которые гуманитарные работники и пострадавшие люди во всем мире поймут.

Расширенное руководство по комплексной проверке – меры по защите для внешних партнеров

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

Департамент международного развития, Департамент улучшения доставки (2018 г.)

В этом руководстве содержится подробная информация о новых стандартах, объявленных ММРВ в марте 2018 года, и о том, как они будут использоваться в расширенных комплексных проверках для оценки способности организации защищать от сексуальной эксплуатации, насилия и домогательств детей, молодежи и уязвимых взрослых, с которыми они работают, а также собственных сотрудников и волонтеров.

5. Коллективный подход к обмену информацией для сообществ

«Наши потребности – это не только еда и вода, мы хотим знать о нашем будущем».⁴¹ Люди должны иметь возможность получать информацию, которая может помочь им обезопасить себя и свои семьи и защитить свои средства к существованию. Им необходимо знать свои права, на какую помощь они имеют право и как получить к ней доступ.

Гуманитарные службы все чаще располагают механизмами для обмена информацией, но они часто могут появляться с опозданием в реагировании и не координировать, что приводит к запутанной или противоречивой информации. Считается, что на Филиппинах в 2013 году неправильное понимание терминов «штормовой нагон» и «тайфун», используемых в сообщениях раннего предупреждения о супертайфуне Хайян (Йоланда), привело к гибели многих людей.⁴² Если бы использовалось слово «цунами», люди, вероятно, предприняли бы соответствующие действия, потому что они участвовали в учениях на случай цунами и понимали, что предупреждение о цунами требует эвакуации.⁴³

Службы реагирования должны внедрить надлежащие, систематические и скоординированные механизмы для обеспечения того, чтобы люди имели **доступ к информации**, необходимой им для принятия решений об их безопасности и благополучии, а также знали свои права и возможности получения помощи. Она должна быть на соответствующих диалектах и в нужных форматах, на основе надежных источников информации и распространяться по предпочтительным каналам, которые могут варьироваться в зависимости от разделения целевых аудиторий, что делает смешанную методологию лучшим подходом.

Как вы можете это сделать

Подготовка

- Предварительно утвержденные ключевые сообщения по гуманитарным принципам и другим тематическим областям
- Понимание соответствующих каналов и вероятных потребностей в информации
- Работа с местными властями, чтобы убедиться, что системы массового распространения информации существуют и могут быть расширены

Информация:

- Уточнение метаданных
- Процедуры эвакуации
- Рекомендации по раннему предупреждению
- Сообщения государственных служб
- Новости о спасении людей

Будьте готовы: Нельзя недооценивать выбор подходящих каналов. После землетрясения в Непале в 2015 году информация, которой обменивались службы реагирования, в основном соответствовала тому, что люди хотели знать, но существовало несоответствие между каналами и источниками информации, предпочитаемыми местными жителями и используемыми гуманитарными службами. Люди отдавали предпочтение личному общению, но многие сотрудники гуманитарных служб выбирали радиовещанию, полагая, что оно позволяет охватить относительно большое количество людей относительно.

Ключевые ресурсы

Характеристики различных каналов коммуникации

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

infoasaid (2013 г.)

Описание различных каналов коммуникации, их охват и досягаемость, тип информации, подходящей для распространения таким способом, уровень интерактивности с аудиторией и издержки. Каналы варьируются от средств массовой информации, таких как телевидение, радиовещание и печать, до более традиционных методов, таких как драма или музыка. Этот документ полезен при планировании мероприятий по коммуникации и вовлечению сообщества.

Контрольный список оценки возможности радиопередачи

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

Оценка мобильной среды

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

Контрольный список оценки возможности телевидения

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

Все ссылки из источников infoasaid (2013 г.)

Эти контрольные списки помогут вам решить, являются ли радио, СМС, мобильная связь и телевидение подходящими каналами связи для общения с пострадавшим от кризиса населением.

Контрольный список готовности к чрезвычайным ситуациям и реагирования для коммуникации

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

infoasaid (2013 г.)

Контрольный список, который поможет вам лучше подготовиться как до начала чрезвычайной ситуации, так и после нее.

Набор инструментов для коммуникации: практическое руководство для руководителей программ по улучшению общения с участниками и членами сообщества

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

Католические службы помощи (2013 г.)

Практическое руководство для руководителей программ, которые хотят более эффективно общаться с участниками программы и членами сообщества. Инструменты предназначены для программ чрезвычайной помощи и программ развития. Набор инструментов фокусируется на информировании о программах как способе повышения подотчетности перед этими сообществами.

> Разработка информационных материалов

Надлежащие, систематические и скоординированные механизмы должны обеспечивать, чтобы пострадавшие от кризиса люди имели доступ к информации, необходимой им для принятия решений о своей безопасности и благополучии, и для того, чтобы они знали свои права, на какую помощь они имеют право и как получить к ней доступ. Она должна быть на необходимых диалектах и в нужных форматах, на основе надежных источников информации и распространяться по предпочтительным каналам, которые могут меняться в зависимости от разделения целевой аудитории.

Сразу же после катастрофы потребности в информации, скорее всего, будут сосредоточены на том, что произошло, как найти пропавших без вести близких, как связаться с семьей и друзьями, как оставаться в безопасности, какая помощь доступна и как получить к ней доступ. Со временем потребности будут развиваться и усложняться.

Информация должна быть четкой, краткой и простой. Если люди пострадали от травмы, они могут не воспринять сложную информацию. Придерживайтесь нескольких ключевых сообщений, чтобы помочь запоминанию и ясности.

Информация должна выражаться простым, без жаргона, местным языком. Она должна поощрять и подчеркивать преимущества положительных действий. В ней должны быть предусмотрены средства взаимодействия, чтобы люди могли задавать вопросы и оставлять отзывы, а службы реагирования, знали, как меняются потребности в информации.

ВСТАВКА ПРИОРИТЕТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ, КОТОРАЯ ДОЛЖНА РАСПРОСТРАНЯТЬСЯ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОГО ПРОГРАММИРОВАНИЯ

Программная информация

1. Кто имеет право на получение поддержки
2. Чего ждать, когда ждать, от кого
3. Планы распределения
4. Причины любых изменений в плане
5. Требования к безопасному обращению и использованию предметов, которые распределяются

Сообщения об ответственности

1. *Помощь является бесплатной и зависит от потребностей. Если вас попросят сделать что-то, что мешает вам получить помощь, вы можете подать жалобу [добавьте здесь процедуру подачи жалоб в организацию].*
2. *Вы имеете право жаловаться и предоставлять обратную связь*
3. *Вы имеете право на получение информации*
4. *Вы имеете право на уважительное отношение*
5. Информация о праве на предотвращение сексуальной эксплуатации и насилия

«Новости, которые вы можете использовать» и возможность подключения

1. Информация о здоровье и безопасности населения
2. Государственные услуги и меры государственного регулирования
3. Процессы розыска семьи
4. Способы связи с близкими и поставщиком услуг, особенно когда системы были нарушены
5. Отслеживание слухов и управление ими

Критерии эффективного обмена информацией

- Получите информацию от сообществ относительно того, какая информация необходима и как ее следует предоставлять.
- Всегда предоставляйте людям возможность попросить разъяснений и обсудить возникшие вопросы, проблемы или жалобы. Предоставление информации должно представлять собой циклический диалог «вопрос и ответ».

Информационные материалы и ключевые сообщения окажут наибольшее влияние, если информация **актуальна, полезна и эффективна** и если:

- людям предлагается обсудить информацию и задать вопросы;
- люди понимают, как они, их семьи и сообщества выиграют от действий согласно информации;
- люди чувствуют, что язык, подход и действия совместимы с их культурой и обычаями;
- люди знают и доверяют источнику информации;
- люди слышат повторяющиеся и последовательные сообщения из разных источников.

Как вы можете это сделать

- Определите, **какие** информационные материалы должны быть разработаны и распространены. Ознакомьтесь с данными оценки потребностей, уроками из сопоставимых ответов и консультациями с сообществом.
- Проверьте, существует ли заранее подготовленная спасательная информация. Она может быть разработана Национальным органом по борьбе с чрезвычайными ситуациями, государственным министерством здравоохранения или кластерами.
- Можно использовать **библиотеку сообщений**. Это доступная для поиска база данных критических сообщений для быстрого распространения в случае чрезвычайной

ситуации. Сообщения должны быть увязаны с контекстом, переведены и адаптированы для канала, по которому они распространяются, и/или предварительно протестированы на выборке целевой аудитории.

- Убедитесь, что информация **полезна, актуальна и эффективна**, позволяя людям действовать («новости, которые вы можете использовать»). Она должна преобразовываться с течением времени по мере изменения контекста и потребностей.
- Убедитесь, что диалект, подход и действия **совместимы с культурой и обычаями людей**. Используйте вопросы для профилирования сообщества, чтобы получить более четкое представление о том, кого вы пытаетесь привлечь, и определить, как лучше всего это сделать (см. Ключевые ресурсы).
- Вовлекайте целевую аудиторию в проектирование и обеспечение. **Проверьте понимание** по родному языку, уровню образования, стати и возрасту. Это может помочь определить наилучшее сочетание формата, изображений и диалекта для использования. Текст сам по себе имеет ограниченную ценность. Может помочь использование изображений или радиосообщений, объявлений по громкой связи, видео роликов и личного общения.⁴⁴
- Делитесь информацией на интерактивной **двусторонней основе**. Используйте разные каналы для охвата различных групп в сообществе и распространению информации.
- Обеспечьте цикл **выслушивания и обсуждения**, чтобы выявить слухи, оценить риск и действовать. Чтобы **проверить** слух, определите надежные источники информации, найдите факты и триангулируйте их. Чтобы исправить дезинформацию, распространяемую слухами, вам нужно создать убедительные новые сведения.
- Работайте с секторами/кластерами/национальными платформами для разработки согласованной информации, чтобы **избежать путаницы или вреда из-за использования различной терминологии**. Получите конкретную поддержку от технических экспертов по затрагивающим интересы вопросам, таким как отчисление, защита, статья, определение целей.
- Подумайте о своей аудитории – что ее мотивирует? Каков уровень знания ею вопроса? Как будут учитываться разные диалекты в разных областях?
- **Иногда вам нужно будет ограничить информацию**, так как не вся информация предназначена для всех. Оцените всю информацию на актуальность и риски. Публикация зарплат сотрудников или информации о распределении денежных средств может подвергнуть людей риску нападения.
- Подумайте о времени. Существуют подходящие форматы для более сложной информации, такие как радиопостановки или местный театр, однако для их разработки может потребоваться время, и они могут быть более актуальными через недели и месяцы после стихийного бедствия, а не сразу, если они не подготовлены заранее.



СОВЕТ ПО СОЗДАНИЮ БЫСТРОЙ И СПАСАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Определите, в чем заключается **опасность** – что может причинить вред или страдание? Какое **действие или поведение** вы хотите поощрять? Чем **мотивируются** люди, чтобы совершать это действие или вести себя по-другому? Какие в результате **ключевые сообщения** вам нужно передать? Определите приоритеты опасностей, которые представляют наибольший риск для сообщества.

После того, как вы установили ключевые сообщения, разработайте информационные материалы, которые подходят для форматов, которые вы собираетесь использовать, например, бюллетень, социальная реклама, драма, дебаты или вопросы и ответы, с профильными экспертами. Предварительно тестируйте сообщения, чтобы избежать недоразумений, которые могут иметь деструктивные последствия.

Ключевые ресурсы

Библиотека сообщений

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

База данных сообщений с возможностью поиска, разработанная совместно с Кластерами ООН для тех, кто хочет быстро распространять критически важную информацию среди пострадавшего населения в случае чрезвычайной ситуации.

Вопросы о профилировании сообщества

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

infoasaid (2012 г.)

Инструмент для разработки профилей сообщества, иллюстрирующий социально-экономические характеристики, образ жизни и привычки медиа-потребления, чтобы дополнять вашу информацию и разработку сообщений.

> Работа с разными видами речи, диалектами, культурой и обычаями

Часто усилия по коммуникации и вовлечению сообщества терпят неудачу, потому что гуманитарные работники и пострадавшие не говорят на одном языке. В исследовании реагирования на беженцев рохинджа в 2017 году 62% людей сообщили, что не могут поговорить с поставщиками гуманитарной помощи.⁴⁵

Службы реагирования часто общаются на международных, официальных языках или языках большинства, но используют письменный и устный перевод, осуществляемый национальным персоналом, волонтерами или членами сообщества, сторонний перевод или личный сбор информации. Это рискованно. Информация может потеряться при переводе. Может быть утеряна конфиденциальность, может усилиться напряженность в сообществе, могут искажаться динамика власти сообщения, усугубиться факторы уязвимости. Целые слои населения могли остаться не услышанными. Переводчики могут страдать от плохого психического здоровья после того, чему они подвергаются, если им не оказывается надлежащая поддержка.

Существуют различные факторы, которые затрудняют работу с переводом, в том числе многоязычные группы реагирования и управления, своевременность и отсутствие информации о диалекте, на которых говорят люди. Организации все чаще работают с экспертами (например, с организацией «Переводчики без границ»), но это вопрос, требующий большего внимания при обеспечении готовности и реагировании. Такие организации, как Handicap International, оказывают поддержку в общении с людьми с ограниченными возможностями общения.

Общение с людьми на соответствующем языке⁴⁶ улучшает участие, диалог, оценку потребностей, инклюзивность, подотчетность и помогает лучше выявлять меньшинства и маргинализированные группы.

НЕБОЛЬШОЕ ТЕМАТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ: ПОНИМАНИЕ И РАБОТА С КУЛЬТУРОЙ И ОБЫЧАЯМИ

Отличительной чертой вспышки лихорадки Эбола в Западной Африке в 2014 году, унесшей жизни более 11.000 человек, было то, что многие люди, напуганные и настороженные, сопротивлялись лечению со стороны иностранных и национальных гуманитарных работников или отказывались передать тела для безопасного захоронения. Целые общины отказывались от медицинских бригад, а в некоторых случаях нападали на тех, кто пытался.

Лечебно-профилактические меры не разрабатывались с антропологической точки зрения, с учетом культурного, исторического и политического контекста. После ошибок, допущенных на раннем этапе реагирования, медицинские бригады изменили свой подход к просвещению людей, чтобы уменьшить стигматизацию, работать с выжившими и соблюдать правила безопасного захоронения, которые были изменены из уважения к традициям и верованиям.

Информация, которой обменивались на ранних этапах, была на английском и французском языках, хотя люди в Либерии, Сьерра-Леоне и Гвинее говорят более чем на 90 языках. Преждевременное отсутствие информации для неграмотной аудитории и местных носителей языка имела смертельные последствия для населения. После ошибок в начале реагирования медицинские бригады изменили свой подход, общаясь посредством местных агитаторов, обладающих необходимыми языковыми навыками, и обучая людей снижению стигматизации, работая с выжившими, а методы захоронения были изменены, чтобы были учтены традиции и верования.⁴⁷

«Беспрецедентная эпидемия лихорадки Эбола в Западной Африке – это не просто кризис в области здравоохранения. Это еще и информационный кризис. Он выявил не только неудачи в местных и международных мерах реагирования на смертельную эпидемию, но и неэффективность использования административно-командных сообщений для охвата сообществ, которые в значительной степени существуют в условиях информационной блокады. По мере того, как мы разрабатываем стратегии по борьбе с этой и другими подобными катастрофами, необходимо уделять больше внимания пониманию того, как предоставлять надежную и достоверную информацию населению, находящемуся в кризисе». Энн Беннетт, Boston Globe⁴⁸

Как вы можете это сделать

- Объясните, как работа **по обеспечению подготовки** будет включать перевод на местный язык и культуру.
- Включите вопросы о диалекте в оценку потребностей, чтобы **собрать информацию о местной речи, на которых говорят, понимают и читают люди, пострадавшие от стихийных бедствий**.⁴⁹ Это отобразит, где необходимы преднамеренные усилия. Сделайте языковые данные доступными для организаций с помощью карт.
- При общении с сообществами **работайте на родном языке людей**. Работайте с профессиональными устными и письменными переводчиками, чтобы обеспечить точность (см. Ключевые ресурсы).

- **Проверьте понимание** информации по родному языку, стати и возрасту, чтобы определить наилучшее сочетание формата и диалекта для общения с соответствующей целевой группой. Помните, что слова могут иметь разные значения в разных местах, и могут возникать новые значения. Важно понимать, что означают слова и фразы в местном контексте.
- Не используйте разные переводы одного и того же термина в разных секторах. **Разработайте глоссарий многоязычной согласованной терминологии** для письменных и устных переводчиков и полевого персонала при переводе технических терминов. Часто дословный перевод не работает (см. Ключевые ресурсы). Работайте с местными носителями языка, чтобы найти точные и полезные переводы для целевой аудитории и протестировать их.
- **Обеспечьте обучение** билингвов, чтобы они стали письменными или устными переводчиками, если недоступны профессионалы, особенно для наречия меньшинств и служб реагирования, по работе со многими диалектами.
- Организуйте **поддержку коллег и психиатрическую помощь устным и письменным переводчикам**, чтобы помочь им справиться с трудностями, с которыми им приходится сталкиваться на работе.

Ключевые ресурсы

Практическое руководство по гуманитарному переводу и культурному посредничеству
<https://translatorswithoutborders.org/field-guide-humanitarian-interpreting-cultural-mediation/>

Переводчики без границ (2017 г.)

Переводчики и культурные посредники играют ключевую роль в том, чтобы пострадавшие от стихийного бедствия получали информацию и обменивались ею на своем родном языке. Это руководство помогает руководителям гуманитарных организаций, переводчикам и культурным посредникам в их повседневном взаимодействии и выполнении обязанностей. Разработано в сотрудничестве с Save the Children.

Работа с письменным или устным переводчиком. Из источника: Разработка совместного подхода для вовлечения пострадавших от кризиса людей в гуманитарное реагирование. Пособие по участию

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

ALNAP и группа URD (2009 г.)

В Разделе III.2 (стр. 88-93) содержатся рекомендации по выбору устного или письменного переводчика и работе с ним, а также советы по тому, как слушать и принимать во внимание сказанное.

Информационная панель: Внутренне перемещенные лица на северо-востоке Нигерии
<https://translatorswithoutborders.org/communications-dashboard-internally-displaced-people-in-north-east-nigeria/>

«Переводчики без границ» и Матрица отслеживания перемещения (МОП) Международной организации по миграции (МОМ) (2018 г.)

Информационная панель является примером того, как отображать местные языковые данные, собранные от ключевых информаторов в определенных локациях, чтобы помочь организациям принимать решения на основе данных для более эффективного общения с пострадавшим от кризиса населением и его поддержки.

Языковой профиль пяти локаций для ВПЛ в Майдугури, северо-восток Нигерии

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

Переводчики без границ (2017 г.)

Пример комплексного исследования внутренне перемещенных лиц (ВПЛ) и принимающих сообществ в разных локациях в районе Майдугури в Борно, Нигерия.

Глоссарий для Северо-Восточной Нигерии

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

Глоссарий для Бангладеш

www.translatorswithoutborders.org/twb-glossary-bangladesh

Оба относятся к организации «Переводчики без границ» (2017 г.)

Глоссарии для полевых работников и переводчиков, работающих в сфере реагирования в Нигерии, на английском языке, хауса и канури, а также на английском языке, бангла, читтагонском, рохинджа и бирманском языках для лиц, вовлеченных в гуманитарное реагирование на рохинджа в Бангладеш. Терминология включает в себя жилье, землю и защиту, а также доступ к психиатрической помощи и психосоциальной поддержке.

Модуль 09 - Почему речь имеет значение. Техническое обучение по вопросам коммуникации и вовлечения сообщества в гуманитарном реагировании

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

Этот модуль знакомит участников с важностью диалекта в гуманитарной подготовке и реагировании. Закажите обучение в сети CDAC или загрузите учебные материалы.

6. Работа со СМИ

Средства массовой информации, такие как местные и национальные радио- и телекомпании, газеты, кинотеатры, рекламодатели и операторы мобильной связи, играют решающую роль в оказании помощи населению, переживающему кризис. Они могут:

- Очень быстро охватить тысячи, если не миллионы людей;
- Охватить области, которые физически труднодоступны, предоставить жизненно важную информацию, чтобы помочь людям помочь самим себе;
- Восстановить спокойствие, вселить надежду и дать людям возможность выразить себя, поделиться решениями новых проблем и задать вопросы;
- Обеспечить двустороннюю коммуникацию между гуманитарными работниками и затронутыми сообществами, например, с помощью интерактивных радиопрограмм, интервью, мобильных или онлайн-платформ;
- Профессионально разрабатывать, тестировать и транслировать контент в различных форматах, чтобы гарантировать, что информация актуальна, понятна и применима к действиям, используя несколько форматов; а также
- Помочь привлечь представителей помощи к ответственности.

Службы реагирования иногда покупают эфирное время, чтобы транслировать радиопрограмму о здоровье или рассылать СМС-сообщения с ранним предупреждением, но им может не хватать опыта для разработки увлекательного или действенного контента. Медиакомпаниям может не хватать опыта для разработки соответствующего гуманитарного контента. Сотрудничество в **области гуманитарного вещания** может достигать людей быстро и масштабно. Создание партнерства, определение действий и совместная работа над имитацией действий по обеспечению подготовки помогут обеспечить надлежащее реагирование, когда оно будет необходимо.

СМИ И ГУМАНИТАРНЫЕ СЛУЖБЫ: ВЗГЛЯД ИЗ INTERNEWS

Когда доноры и гуманитарные службы привлекают к своим действиям по реагированию местные средства массовой информации, они наращивают местный потенциал, укрепляют местную подотчетность и снижают напряженность между гуманитарными организациями и населением, которому они пытаются помочь.

Местные СМИ, как правило, имеют хорошо налаженные, положительные, доверительные отношения со своей аудиторией и сообществами, которые, как правило, считают их независимыми от гуманитарного реагирования и, следовательно, каналом, по которому они могут свободно говорить о затрагивающих интересы вопросах, таких как коррупция.

Местные СМИ могут выступать в качестве противовеса информационным каналам, которые сообщество может воспринимать как отражение социальной иерархии и связанного с ней дисбаланса сил.

Наращивание потенциала местных СМИ столь же ценно, как и наращивание потенциала любой другой части сообщества во время реагирования на кризис (например, работников здравоохранения, местных органов власти или организаций гражданского общества); возможно, в большей степени из-за междисциплинарного характера и широкого общественного охвата информации, которую могут предоставить СМИ. Такие инвестиции повышают способность местных журналистов и информационных агентств играть решающую роль во время катастроф, что имеет жизненно важное значение для перехода к восстановлению.

Адаптировано с разрешения Internews (2017 г.). *Коммуникация с сообществами: От слов к делу.*

<https://www.internews.org/resource/communication-communities-walking-talk>

После тайфуна Хайян на **Филиппинах** радио использовалось для предоставления важной информации и поддержки, а также в качестве канала коммуникации между населением, местными и международными гуманитарными службами и правительством. Радиостанция Radyo Abante («движение вперед») вышла в эфир всего через шесть дней после тайфуна, на ней работали опытные местные журналисты и продюсеры, ранее работавшие в разрушенных коммерческих СМИ. При совместном финансировании World Vision International, Misereor и ЮНФПА для улучшения использования услуг и знаний об усилиях по оказанию помощи, PECOJON, First Response Radio и Internews предоставили радиооборудование и провели обучение гуманитарному вещанию.

Станция предоставляла новости, развлечения и психосоциальную поддержку посредством таких сеансов, как караоке или комедия,⁵⁰ и «Час ответственности», когда слушатели звонили, чтобы задать вопросы гуманитарным организациям или представителям правительства. Radio Abante было одним из основных источников информации для пострадавших сообществ, особенно для людей, живших во временных местах проживания и обычно слушавших радио группами. На координацию отношений между местными СМИ, правительством и гуманитарными службами потребовалось время, что усилило потребность в сотрудничестве на этапе обеспечения подготовки, но в конечном итоге это оказало неоценимую услугу.

Объем полученных СМС – 40.964 за семимесячный период от аудитории в 230.000 человек – показал, насколько интерактивной была станция. Репортеры станции объяснили: *«Что очень интересно, так это то, что люди начали дарить нам еду и подарки в знак благодарности. Мы чувствуем, что они это ценят, судя по тому, что они говорят, и по тем подаркам, которые они приносят».*⁵¹

Как вы можете это сделать: Десять шагов по подготовке к работе со СМИ в чрезвычайных ситуациях (любезно предоставлено BBC Media Action)⁵²

1. **Назначьте сотрудника в качестве координатора по работе со СМИ.** У этого лица должна быть программная роль, а не роль того, кто взаимодействует с запросами СМИ и работает с журналистами.
2. **Изучите местный медиа-профиль:** узнайте, как сообщества, уязвимые к гуманитарным кризисам, обычно получают новости и информацию и какие каналы они используют для общения.
3. **Установите контакты** в рамках определенных каналов СМИ и учреждений и поддерживайте с ними доброжелательные отношения.
4. **Включите детали работы с местными и национальными СМИ в планы обеспечения готовности организации,** например, с какими каналами вы будете работать, как и какие ресурсы потребуются.
5. **Обеспечьте наличие бюджета для работы со СМИ,** например, включив ее в проектные предложения для реагирования. Не забывайте о потенциальных потребностях в финансировании для генераторного топлива или солнечной энергии.
6. **Координируйте.** Обеспечьте интеграцию работы со СМИ в более широкие меры по коммуникации и вовлечению сообщества. Узнайте, что планируют другие агентства, и ищите синергию, дублирование и способы рационализации общения с представителями СМИ, которые, вероятно, будут перегружены.
7. **Обеспечьте обучение своего операционного и технического персонала** проведению интервью на понятном местным жителям языке с полезной информацией по различным гуманитарным вопросам. Может быть полезно поддержать местные СМИ в проведении обучения по программе Lifeline.⁵³
8. **Подготовьте и предварительно протестируйте ключевую информацию,** которая может оказаться полезной на критических этапах чрезвычайной ситуации. Адаптируйте ее для использования на различных медиа-каналах.
9. **Заранее предусмотрите коммуникационные платформы, которые могут понадобиться партнерам в кризисной ситуации.** Обучите людей управлять ими. Определите поставщиков, которые могут быстро обеспечить вещание или оборудование и услуги.⁵⁴
10. **Будьте готовы:** проводите курсы повышения квалификации и симуляции для персонала и партнеров. Будьте в курсе изменений в медиа-пространстве. Регулярно обновляйте планы обеспечения подготовки и контактные базы данных.

НЕБОЛЬШОЕ ТЕМАТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ: НОВОСТИ, КОТОРЫЕ ОБНОВЛЯЮТСЯ

В разгар масштабного переселения беженцев в Грецию в 2015 году Internews запустила «Новости, которые обновляются», чтобы предоставлять мигрантам и беженцам надежную, проверенную информацию о предоставлении убежища, регламентах ЕС, свободе передвижения и услугах по оказанию помощи. Сотрудники по связям с беженцами собирали слухи, циркулирующие в официальных лагерях, неофициальных локациях и вдоль путей миграции на Балканы и в Западную Европу. Ключевым аспектом проекта было предоставление информации на понятных людям диалектах и форматах. Для выявления и опровержения слухов использовались веб-сайт (newsthatmoves.org) и страницы в Facebook на арабском и фарси, в то время как среди организаций по оказанию помощи распространялись бюллетени по отслеживанию слухов для распространения среди контактов сообщества. Доступ к информации онлайн и офлайн получили более 300.000 человек.

ВСТАВКА

РАБОТА С ОПЕРАТОРАМИ МОБИЛЬНОЙ СЕТИ

Мобильная связь является спасательным кругом для людей, пострадавших от катастрофы. Мобильные сети играют жизненно важную роль в поддержании связи между людьми, облегчении доступа к информации и помощи для пострадавшего населения, а также для правительств, НПО и международного гуманитарного сообщества.

В 2015 году была принята Хартия обеспечения связи в гуманитарных операциях, подписанная 148 операторами мобильной связи в 106 странах. Подписавшиеся стороны обязуются улучшить доступ к средствам связи и информации для лиц, пострадавших от кризиса, чтобы уменьшить количество абонентов среди людей и развить положительную тенденцию в гуманитарное реагирование.

Хартия предоставляет возможности для более тесной работы с операторами мобильной связи. Например, на Филиппинах оператор SMART является членом Сообщества практиков по вовлечению сообщества.

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

Ключевые ресурсы

Radyo Abante: Совместное обязательство по общению с сообществами (CwC) и подотчетность

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

Тематическое исследование по использованию радио в реагировании.

Lifeline – работа с заявителями в условиях гуманитарного кризиса

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

Жаклин Далтон, BBC Media Action (2016 г.)

Буклет для гуманитарных работников о работе с местными СМИ в рамках усилий по вовлечению сообщества.

Раздел программы Lifeline

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

BBC Media Action

Ресурсы программы Lifeline: о Lifeline, инструменты для СМИ и агентств по оказанию помощи, онлайн-обучение.

7. Возможности для пострадавших от катастроф людей принимать участие в принятии решений и руководстве

Вовлечение сообщества должно выходить за рамки пассивного участия, при котором пострадавшее население просто информируется. Люди должны иметь возможность участвовать в принятии решений, которые их затрагивают (см. схему). Им нужна возможность определять и формировать услуги, в том числе во время обеспечения подготовки, и выполнять руководящие роли (например, работать в управлении сообществами).

Обязательство 4 Основного гуманитарного стандарта включает показатель эффективности, оценивающий, остаются ли довольны «сообщества и люди, пострадавшие от кризиса, имеющимися у них возможностями влиять на меры по реагированию».

Тестируйте контекстуально соответствующие инициативы, которые помогают местным сообществам реагировать, учитывать их возможности и проводить собственные оценки. Сообщества должны активно участвовать в мониторинге и оценке мер реагирования. Все этапы цикла должны быть сосредоточены на том, чтобы позволить сообществам взять на себя полную ответственность за ресурсы и ответные меры, предоставляя право голоса тем, кто обычно лишен прав или бесправны (женщины, дети, молодежь, лица с ограниченными возможностями, пожилые люди).

Как вы можете это сделать⁵⁵

- **Убедитесь, что сообщества информированы подходящим образом, чтобы иметь возможность участвовать в принятии решений.** Первыми на катастрофу реагируют местные жители. Их идеи о том, как должным образом реагировать на кризис и о разработке программ, необходимо узнавать на постоянной основе. **Раннее** вовлечение экономит гораздо больше времени, чем попытки позже исправить неправильные решения. Имейте в виду, что физическое и психологическое воздействие стихийного бедствия или конфликта на сообщества, социальные потрясения и предыдущий опыт оказания помощи влияют на то, как могут быть реализованы усилия по вовлечению.

- Кто участвует?** Обеспечьте инклюзивное представительство сообщества, привлекая людей на всех этапах работы. Возможно, вам придется работать с существующими структурами, выступать за их реструктуризацию, если они не являются репрезентативными, или разрабатывать новые или дополнительные структуры, чтобы люди, в том числе наиболее маргинализированные и уязвимые, были справедливо представлены.
- Дети также имеют право на участие.** Существуют специализированные организации (такие как Save the Children), с которыми вы можете сотрудничать, чтобы любая работа, проводимая с детьми, выполнялась должным образом и с соблюдением надлежащих мер защиты.
- Определите, является ли надлежащим **прямое участие или участие через представительство** (т. е. через представителей сообщества, комитеты или общественные организации), принимая во внимание расстановку сил и предрасположения.
- Применяйте быстрые подходы** для поощрения вовлечения сообщества и **мониторинга участия и руководства сообщества.** В разное время могут быть уместны разные уровни участия. Например, на ранних этапах реагирования консультирование может быть возможно только для ограниченного числа людей, но со временем появится больше возможностей для более глубокого вовлечения.
- В результате контекста или ранее существовавших различий во власти (например, в зависимости от стати, расы, класса, касты или других характеристик) участие обычно не происходит спонтанно. **Поощряйте процесс взаимного обучения и диалога**, чтобы стимулировать более активное участие.
- Обращайте особое внимание на группы или отдельных лиц, традиционно исключенных** из власти и процессов принятия решений.
- Оценивайте риски** как для сообщества, так и для персонала при привлечении сообществ и следите за тем, чтобы не было причинено никакого ущерба. Учитывайте безопасность, защищенность, культурные и социальные факторы.
- Получайте информированное согласие**, при котором разрешение предоставляется с полным осознанием возможных последствий, рисков и преимуществ.

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.

Сообщества необходимо проинформировать об окончательных решениях и предпринятых действиях. Эти действия необходимо повторять, а наблюдение за тем, как используется их содействие, создаст доверие к процессу и приведет к дальнейшему вовлечению сообществ.

Ключевые ресурсы

Основной гуманитарный стандарт качества и подотчетности

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

Примечания и показатели к ОГС

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

Обе ссылки относятся к Основному гуманитарному стандарту (2014 г.)

Основной гуманитарный стандарт устанавливает девять обязательств по повышению качества и эффективности реагирования. Примечания и показатели к ОГС содержат ключевые действия и организационные обязанности с показателями и наводящими вопросами, которые способствуют измерению прогресса в достижении стандарта и способствуют постоянному обучению и совершенствованию. Доступны на нескольких диалектах.

Разработка коллективного подхода для вовлечения пострадавших от кризиса людей в гуманитарное реагирование. Пособие по участию

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

ALNAP и группа URD (2009 г.)

Углубленный ресурс для разработки и реализации совместного подхода для вовлечения пострадавших от кризиса людей в гуманитарное реагирование.

Оценочная карта сообщества (ОКС): общее руководство по внедрению процесса ОКС организации CARE для повышения качества услуг

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

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

Набор инструментов для вовлечения сообщества в обратную связь об услугах и проектах, где показатели успеха разрабатываются совместно сообществом и службой реагирования.

8. Поддержка связи между людьми

Люди, остающиеся на связи друг с другом, имеют первостепенное значение при реагировании на чрезвычайные ситуации. По прибытии в Грецию многие беженцы просили Wi-Fi или услуги по зарядке аккумуляторов до того как получить еду, воду или кров.⁵⁶ Комплекс для беженцев Дадааб в Кении принимает 235.269 зарегистрированных беженцев и лиц, которые в поисках убежища, а три из его вышек мобильной связи входят в десятку самых прибыльных для оператора мобильной связи Safaricom.⁵⁷

Необходимы открытые каналы связи между службами реагирования и сообществами, но часто собственные сети сообществ более важны для их существования, восстановления и благополучия. Связь часто называют неудовлетворенной потребностью при реагировании на катастрофу, потому что, хотя она имеет решающее значение для поиска членов семьи, получения критически важной информации о безопасности, перевода средств и быстрого реагирования, она считается «вне» компетенции гуманитарных служб. Это нужно изменить.

«Наши друзья и семья в Маниле сообщают нам в Facebook, если появились новые новости о стихийном бедствии».

Житель Дулага, Лейте, Филиппины

Цитата из *Обзора обучения после тайфуна Хайян*. Остин К. и Бейли Н. для сети CDAC (2014 г.).
www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0

НЕБОЛЬШОЕ ТЕМАТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

Реагирование на европейских беженцев выявило высокий спрос на Wi-Fi и доступности мобильной связи, поскольку беженцы отдавали предпочтение подключению по сравнению с другими видами помощи. Чтобы быстро найти решения, должны были работать вместе ряд субъектов. Сеть Vodafone Instant Network настроила подключение к Интернету. Организация NetHope собирала средства на смартфоны, SIM-карты и эфирное время для беженцев. Операторы мобильной связи работали над установлением мобильной связи. Оператор Turkcell расширил и улучшил подключение к лагерям в Турции, а компания Deutsche Telekom подключила локации, в которых размещались беженцы в Германии.

Как вы можете это сделать

- Убедитесь, что ущерб, нанесенный телекоммуникационной инфраструктуре, включен в многосекторный анализ потребностей, и внесите полученные данные в информацию о коммуникационных предпочтениях, чтобы получить информацию для оценки прогнозируемых проблем в подключении, требующих быстрого решения.
- До кризиса и во время реагирования взаимодействуйте с поставщиками услуг связи в стране. К ним относятся операторы мобильной связи, местные СМИ, поставщики аварийного питания и т.д.
- Взаимодействуйте с Кластером электросвязи в чрезвычайных ситуациях и обеспечьте включение соответствующих технических НПО (например, NetHope или Télécoms Sans Frontières) в координационные структуры

- Взаимодействуйте с регулирующими органами в области телекоммуникаций и соответствующими государственными ведомствами, чтобы выступать за расширение доступа для сообществ
- В соответствии мер по координации убедитесь, что операторы мобильной связи не перегружены запросами от всех гуманитарных организаций. Выступайте за создание единого координационного центра по гуманитарным вопросам (как правило, в составе координационного органа).
- Выступайте за финансирование для решения важных потребностей в подключении, таких как зарядка аккумуляторов или поддержка аварийного подключения к спутнику.
- Соберите данные о положительном влиянии расширения возможностей подключения в гуманитарном реагировании.

Ключевые ресурсы

Ваш телефон – теперь телефон беженца

<https://www.youtube.com/watch?v=m1BLsySgsHM>

BBC Media Action (2016 г.)

Этот короткий, захватывающий фильм, который лучше всего смотреть на смартфоне, помогает зрителю непосредственно ощутить растерянность и страх, с которыми сталкиваются беженцы, совершающие рискованное путешествие на лодке. Ваш телефон – теперь телефон беженца. От вашей семьи приходят текстовые сообщения. Внезапно кто-то связывается с вами в WhatsApp и предупреждает вас, чтобы вы повернули назад. Но правы ли они? Ваш спасательный круг – это телефон без сигнала, аккумулятор которого быстро разряжается.

Важность мобильных устройств для беженцев: спектр новых услуг и подходов

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 г.)

Текущие исследования и мероприятия по использованию беженцами мобильных технологий по темам подключения, цифровых инструментов и платформ, воссоединения семьи, образования, средств к существованию и мобильных денег.

9. Мониторинг и оценка коммуникации и вовлечения сообщества

Успех национальной платформы будет достигнут за счет предоставления нужной информации в нужное время, наличия стимулов и инфраструктуры для обмена мнениями между сообществами, сотрудничества с различными сообществами в качестве равноправных партнеров, при котором сообщества имеют прямое право голоса в решениях и контроле над будущим планированием, предоставлением услуг, оценкой и разработкой политики. Диапазон услуг и мероприятий должен оцениваться по меняющейся шкале вовлечения сообщества, а усилия, направленные на обеспечение лидерства сообщества,

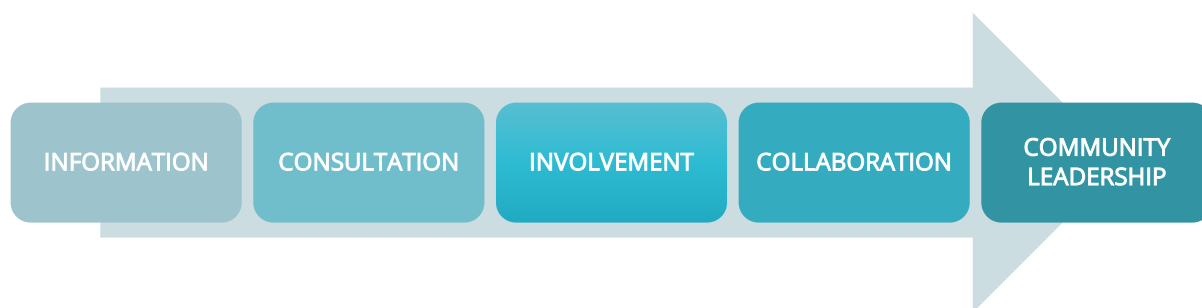


Рисунок 2 – Меняющаяся шкала коммуникации и вовлечения сообщества.

должны признаваться по принципу, что все отлично⁵⁸ (см. рисунок).

Мониторинг и оценка коллективного подхода

Коллективные подходы должны контролироваться по результатам, а не только по действиям. Важно обеспечить включение показателей коммуникации и вовлечения сообщества в подходы к планированию реагирования, или же под руководством правительства или в рамках Цикла гуманитарной программы (ЦГП). Это обеспечивает подотчетность за коммуникацию и деятельность по вовлечению сообщества так же, как и за любые другие. Можно включить общие показатели реагирования, основанные на восприятии сообщества, и отслеживать их посредством систематического сбора обратной связи (например: % людей, которые удовлетворены усилиями по оказанию помощи, варианты которых в настоящее время тестируются с помощью ПГР для Чада и Сирии). Это позволяет СГГ и агентствам следить за происходящими событиями, чтобы увидеть, развиваются ли программы в правильном направлении и нужны ли изменения.

Это должно быть частью постоянного мониторинга эффективности, а не разовым действием, тенденции должны отслеживаться и проверяться для выявления проблем в общем реагировании. Крайне важно, чтобы обратная связь приводила к адаптивным программам и чтобы реагирование наилучшим образом соответствовало потребностям и обратной связи сообщества.

Использование подхода к коммуникации и вовлечению сообщества в мониторинге и оценке

Обратная связь сообщества должна систематически использоваться для определения успеха или неудачи того или иного реагирования. Необходимо отслеживать степень участия сообществ в принятии решений по реагированию, чтобы агентства и координаторы несли ответственность за выполнение Большой сделки и этических обязательств.

Чтобы определить успех мер вмешательства, оценки проводятся после, а иногда и во время гуманитарного реагирования. Обычно они сосредоточены на том, положительно ли агентства реализовали запланированные проекты. Этого недостаточно. Такой подход исключает вопрос о том, были ли предприняты *соответствующие* действия, или было ли реагирование адаптировано к меняющимся потребностям и/или обратной связи сообщества.

Есть несколько хороших примеров вовлечения экспертами населения, пострадавшего от стихийных бедствий.⁵⁹ На Филиппинах⁶⁰ и Гаити⁶¹ специалисты выслушали пострадавших людей и рассказали об усилиях агентств по подотчетности перед ними. С 2015 по 2017 год организации Dan Church Aid, Save the Children и Ground Truth Solutions осуществили пилотный проект по обеспечению качества и подотчетности в четырех странах (Мали, Непал, Эфиопия и Ливан), финансируемый ЕЧНО, что способствовало внедрению Основного гуманитарного стандарта (ОГС).

Как вы можете это сделать

- **Внесите показатели коллективного вовлечения сообщества в планы гуманитарного реагирования**⁶². Они должны быть связаны как с конкретными действиями, так и с общими результатами.
- Используйте данные об оценке сообщества в качестве средства мониторинга, а затем оценки реагирования. Это не должен быть единственный способ мониторинга реагирования, но он должен служить проверкой и быть противоположной стороной для других форм мониторинга. Предусмотрите это в своем планировании коллективного обслуживания.
- Выступайте за циклический мониторинг реагирования, который совмещает меняющиеся ситуации с восприятием сообщества и ходом выполнения программы, а не за мониторингом деятельности после принятия мер.
- Крайне важно усилить мониторинг и включение вовлечения сообщества, особенно на коллективном уровне. Не полагайтесь на прецеденты, чтобы информировать о более убедительном подходе. Внесите или выступайте за отчетливый, подотчетный мониторинг и оценку, которые наилучшим образом поддерживают ваш коллективный подход.

НЕБОЛЬШОЕ ТЕМАТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ: ОЦЕНКИ И ИЗМЕРЕНИЕ ВОВЛЕЧЕНИЯ СООБЩЕСТВА В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ ГУМАНИТАРНЫХ СИТУАЦИЯХ⁶³

В Йемене координаторы Oxfam WASH и по защите вместе с рабочей группой по общению с сообществами (CwC) разработали опрос о восприятии помощи и вовлечения сообщества. Опрос (<https://reliefweb.int/report/yemen/enhancing-informed-engagement-conflict-affected-communities-yemen>) выявил значительные трудности в знаниях о предоставлении помощи и доступе к ней, а также неверное оценивание гуманитарной помощи.

Рабочая группа определила **пять ключевых вопросов об оценке помощи**, которыми поделились гуманитарные организации. Благодаря систематическому сбору данных для понимания проблем, недостатков и успехов в том, как агентства взаимодействуют с сообществами, команда может оценить не только оказание помощи, но и то, насколько мы ответственны перед пострадавшим населением в рамках наших процессов вовлечения.

Если агентства, работающие в кризисных ситуациях, приняли во внимание одни и те же (или похожие) пять вопросов о том, насколько мы отчетливы и ответственны перед сообществами, и оценили их обратную связь о вовлечении, мы могли бы определить изменения и улучшения или понять, снижается ли уровень качества вовлечения. Это поможет привлечь к ответственности не только отдельные организации, но и всех субъектов, участвующих в реагировании, чтобы достичь более эффективного вовлечения сообществ.

Ключевые ресурсы

Наша работа: по всему реагированию

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

Ground Truth Solutions

Подход Ground Truth Solutions дает гуманитарному сообществу представление о том, как пострадавшие люди видят предпринятые действия, предоставляя регулярно обновляемый список контрольных показателей, связанных с целями плана гуманитарного реагирования страны, по которым отдельные агентства или секторы могут оценивать и, что важно, корректировать свою эффективность.

Общая схема мониторинга и оценивания infoasaid

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

infoasaid и Международная федерация обществ Красного Креста (2012 г.)

Эта схема позволяет вам оценить влияние коммуникационных мер. Показатели охватывают ключевые компоненты коммуникационного проекта, включая: предоставление информации, диалог, анализ и проверку обратной связи и реагирование.

ССЫЛКИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В РАЗДЕЛЕ

²³ *Что мы знаем об общении с сообществами после землетрясения?* Сеть CDAC (2015 г.).

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

²⁴ См., например, Стандарты гуманитарной интеграции для пожилых людей и лиц с ограниченными возможностями (2018 г.). <http://www.helpage.org/download/5a7ad49b81cf8>

²⁵ Взято из *Вы слушаете сейчас? Взгляды сообщества на коммуникацию с сообществами во время землетрясения в Непале*. Марджи Бьюкенен-Смит, Субиндра Богати и Сара Рутли, Шриджана Непал, Света Хадка, Ямима Бомджан и Неха Упрети для сети CDAC (2016 г.) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20160811085949-qjzug>

²⁶ *Оценка информационных и коммуникационных потребностей: краткое и простое руководство для занимающихся гуманитарным реагированием. и Карманный справочник: Информационные и коммуникационные вопросы при экспресс-оценке потребностей*. Оба: сеть CDAC и ACAPS (2014 г.) www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140721173332-ihw5g

²⁷ См., например, *Что мы знаем об общении с сообществами после землетрясения?* Сеть CDAC (2015 г.).

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

²⁸ Например, BBC Media Action, International Media Support, Internews, Fondation Hirondelle и Search for Common Ground.

²⁹ Например, ЮНИСЕФ в рамках своих программ коммуникации для развития (C4D) или ВОЗ в рамках своих программ информирования о рисках.

³⁰ *Гендерно-возрастной маркер МПК (GAM)*. Межведомственный постоянный комитет (2018 г.).

<https://reliefweb.int/report/world/iasc-gender-age-marker-gam-2018>

³¹ План стратегического реагирования обычно включает в себя следующее: обзор контекста и кризиса; пострадавшее население; неотложные, среднесрочные и долгосрочные потребности; вероятные сценарии; реагирование до настоящего времени; цели реагирования, области вмешательства и мероприятия; бюджет; координация и партнерство; мониторинг и оценка; и существующая стратегия. Вероятно, также будут включены многосторонние проблемы и подотчетность перед затронутыми сообществами. Также должны быть включены коммуникация и вовлечение сообщества. Для получения информации о планах гуманитарного реагирования Организации Объединенных Наций см. <http://www.unocha.org/somalia/humanitarian-coordination/humanitarian-response-plan>

³² *Пакет мер по обеспечению готовности страны в Республике Вануату*. Национальное управление по борьбе со стихийными бедствиями правительства Республики Вануату (2017 г.)

https://ndmo.gov.vu/resources/downloads/com_jaextmanager/category/47-country-preparedness-package

³³ *Совместный план реагирования на гуманитарный кризис рохинджа: март - декабрь 2018 г.* Стратегическая исполнительная группа и партнеры (2018 г.)

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

³⁴ *Межведомственная коллективная служба по вовлечению сообщества, проектное предложение для Центральноафриканской Республики. Сентябрь 2017 г. – декабрь 2018 г.* Агентства-исполнители: УКГВ, ЮНИСЕФ, УВКБ ООН, Internews, Датский совет по делам беженцев, Search for Common Ground, Ground Truth Solutions.

³⁵ См. *What Matters?* BBC Media Action, Internews и «Переводчики без границ» (2018 г.)

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

³⁶ Радиопрограмма может быть двусторонней, например, если она основывается на исследовании аудитории для информирования о ее содержании или включает возможность радиозвонка для получения вопросов и комментариев. Для обмена краткой медицинской информацией можно использовать плакат, разработанный совместно с представителями целевой аудитории, но его также можно использовать в сочетании с собранием сообщества для диалога.

³⁷Взято из серии публикаций УКГВ *Think Brief: Быть ответственными за данные в гуманитарную деятельность*. Натаниэль А. Рэймонд (2016 г.) https://www.unocha.org/sites/dms/Documents/TB18_Data%20Responsibility_Online.pdf

³⁸ В качестве механизма обратной связи в ходе реагирования могут использоваться исследования понимания, часто разрабатываемые как общее обслуживание для служб реагирования. Это систематический подход к анализу мнений пострадавших людей об актуальности и эффективности услуг, качестве отношений с представителями помощи, ситуации, в которой люди чувствуют себя способными справиться самостоятельно. В его рамках также собираются мнения сообществ, не являющихся бенефициарами, о ситуации. Данные анализируются и используются гуманитарными организациями для адаптации своих мер реагирования к конкретным обстоятельствам и недоработок в режиме реального времени. Регулярные анализы понимания могут выступать в качестве важного инструмента для руководства реагированием, измерения воздействия и обеспечения регулярного учета мнений пострадавшего населения.

³⁹ Бонино Ф. и Джин, И., Нокс Кларк П. (2014 г.) Гуманитарные механизмы обратной связи: исследования, доказательства и рекомендации. Исследование ALNAP. Лондон: ALNAP/ODI <https://www.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/alnap-cda-study-feedback-mechanisms.pdf>

⁴⁰ Информационная справка. Большая сделка: перспективы с мест. Ground Truth Solutions и ОЭСР (2018 г.). <http://groundtruthsolutions.org/wp-content/uploads/2018/06/GTS-Grand-Bargain-briefing-note-June-2018.pdf>

⁴¹ Слова иракской женщины, перемещенной в Сулейманию, приводимые в публикации *Перемещенным лицам в Ираке нужна информация, а не только еда, вода и кров*. Сеть CDAC (2014 г.) <http://www.cdacnetwork.org/i/20140917162422-moeda>

⁴² *Обзор обучения после тайфуна Хайян*. Остин К. и Бейли Н. для сети CDAC (2014 г.). www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0

⁴³ *Мы должны были сказать: «Ждите цунами»*. Rappler (ноябрь 2013 г.). www.rappler.com/nation/43731-we-should-have-said-tsunami-haiyan

⁴⁴ *Сила слова*. Переводчики без границ (2017 г.). <https://translatorswithoutborders.org/twb-response-nigeria/>

⁴⁵ *Рохинджа Зубан: Экспресс-оценка языковых барьеров организацией «Переводчики без границ» в реагировании на беженцев в Кокс-Базар*. Переводчики без границ (2017 г.). <https://translatorswithoutborders.org/rohingya-zuban/>

⁴⁶ Выдержка из публикации *Языковые барьеры в гуманитарной помощи на северо-востоке Нигерии*. Переводчики без границ (2017 г.). <https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2017/04/Language-barriers-in-the-humanitarian-response-in-north-eastern-Nigeria.pdf>

⁴⁷ *Эбола: языковой кризис*. Надя Бергер и Грейс Танг (2015 г.) <https://odihpn.org/magazine/ebola-a-crisis-of-language/>; *Вспышка лихорадки Эбола в Либерии: проблемы коммуникации и передовой опыт*. ACAPS (2015 г.) www.acaps.org/special-report/ebola-outbreak-liberia-communication-challenges-and-good-practices *Вспышка лихорадки Эбола, Сьерра-Леоне: проблемы коммуникации и передовой опыт*. ACAPS (2015 г.) www.acaps.org/special-report/ebola-outbreak-sierra-leone-communication-challenges-and-good-practices

⁴⁸ Негативная информация и борьба с лихорадкой Эбола. Энн Беннетт (2014 г.). Boston Globe. www.bostonglobe.com/opinion/2014/09/29/ebola-west-africa-fighting-toxic-information/h5kwht7sTUEjK9G0iEQohO/story.html

⁴⁹ Исследование, проведенное организацией «Переводчики без границ» в 2017 году, показало, что хауса является основным языком перемещенных лиц в 47 процентах мест размещения ВПЛ на северо-востоке Нигерии, но гуманитарные организации используют его в качестве основного языка общения в 81 проценте мест. Осознание этого расхождения – первый шаг к его устранению. *Сила слова*. Переводчики без границ (2017 г.). <https://translatorswithoutborders.org/twb-response-nigeria/>

⁵⁰ Адекватное восприятие является важным компонентом в работе с травмой.

⁵¹ Тематическое исследование – Radyo Abante: Совместное обязательство по общению с сообществами (CwC) и подотчетность. Сеть CDAC (2014 г.) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

⁵² Выдержка из *Lifeline – работа с вещателями в условиях гуманитарного кризиса*. Жаклин Далтон, BBC Media Action (2016 г.) <https://www.bbcmmediaactionlearn.com/mod/page/view.php?id=798>

⁵³ Программа Lifeline – это специальные медиапрограммы для сообществ, пострадавших от гуманитарных кризисов. Она направлена на предоставление людям своевременной, актуальной и практической информации, чтобы помочь справиться с их бедами и оказать помощь в восстановлении. Программа Lifeline также направлена на то, чтобы дать пострадавшим возможность высказать свои опасения, выразить свои потребности, поделиться своими историями и привлечь к ответственности представителей гуманитарной помощи. BBC Media Action предлагает обучение этому, также доступна онлайн-версия.

⁵⁴ Например, First Response Radio

⁵⁵ Взято из Обязательства 4 *Примечаний и показателей к ОГС*. Основной гуманитарный стандарт (2014 г.). <https://corehumanitarianstandard.org/resources/chs-guidance-notes-and-indicators> и *Разработка совместного подхода для вовлечения пострадавших от кризиса людей в гуманитарное реагирование. Пособие по участию*. ALNAP и Группа URD (2009 г.). <https://www.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/alnap-groupe-urd-participation-handbook-2009.pdf>

⁵⁶ *Важность мобильных устройств для беженцев: спектр новых услуг и подходов*. GSMA (2017 г.). 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 *Важность мобильных устройств для беженцев: спектр новых услуг и подходов*. GSMA (2017 г.). 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 При реагировании на чрезвычайные ситуации применение быстрых и простых подходов может быть единственной практической возможностью. «Достаточно хорошо» не означает второе место, а скорее означает признание и подтверждение ограничений с точки зрения возможностей и времени, правильную расстановку приоритетов, принятие мер для прогнозирования и заполнения пропусков и, по мере изменения ситуации, пересмотр и исправление соответственно. Выдержка из публикации *Измерение воздействия при чрезвычайных ситуациях: Руководство по принципу «достаточно хорошо»*. Проект по наращиванию потенциала при чрезвычайных ситуациях (2007 г.). Доступно по адресу: <http://bit.ly/2eCTThG>

⁵⁹ *Руководство по оценке гуманитарных действий* (2016 г.). Джон Косгрейв и Марджи Бьюкенен-Смит для ALNAP. Доступно по адресу: <https://www.alnap.org/help-library/evaluation-of-humanitarian-action-guide>

⁶⁰ *Проект Ramati Kita: эксперимент по предоставлению общих услуг и продвижению коллективного подхода к ППН*. Сеть CDAC (2015 г.). <http://www.cdacnetwork.org/i/20150223152703-nheak>

⁶¹ Группа по оценке обучила 30 национальных сотрудников участвующих агентств проведению обсуждений в фокус-группах. Эти команды задавали открытые, не связанные с агентством вопросы. Отчет и техническое задание доступны по адресу: <https://www.alnap.org/help-library/independent-joint-evaluation-of-humanitarian-response-in-haiti>

⁶² Примеры этого может предоставить УКГВ.

⁶³ Предоставлено Симоной Э. Картер

РАЗДЕЛ ЧЕТВЕРТЫЙ – СОЗДАНИЕ НАЦИОНАЛЬНОЙ ПЛАТФОРМЫ ДЛЯ КОММУНИКАЦИИ И ВОВЛЕЧЕНИЯ СООБЩЕСТВА

В этом разделе:

- Создание национальной платформы
- Опора на глобальную поддержку (вставка)

Создание национальной платформы

Правительственные учреждения, организации и кластеры выступили с инициативами по вовлечению пострадавших людей, но это необходимо делать более систематически, совместно и таким образом, чтобы влиять на решения в режиме реального времени.

Возможно, уже существует национальный подход к коммуникации и вовлечению сообщества (рабочая группа или аналогичный способ). В некоторых случаях может возникнуть необходимость в его установлении. Структура и функции национальных платформ будут различаться в зависимости от контекста, потребностей и возможностей, но все они действуют как дополнительный координационный сервис к существующей и формирующейся основе гуманитарной помощи. Они могут принять форму технической **рабочей группы**, такой как государственная многосторонняя платформа *Shongjog*⁶⁴ в Бангладеш, **сообщество практиков**, подобное тому, которое УКГВ возглавляет на Филиппинах⁶⁵ или **общее обслуживание**, такое как Межведомственный проект общей обратной связи⁶⁶ в Непале (см. [тематическое исследование](#)). Платформы должны предпринимать действия по обеспечению подготовки, чтобы гарантировать, что субъекты реагирования имеют хорошие возможности для перевода коммуникации и вовлечения сообщества в режим реагирования, когда это станет необходимо.

Руководство платформой должно быть согласовано заранее и может быть предоставлено правительством, неправительственной организацией или органом ООН, членом Международного движения Красного Креста, Красного Полумесяца или организацией по развитию СМИ, в зависимости от того, какая организация обладает лучшими знаниями, потенциалом и опытом на местном уровне. Несколько платформ возглавляет государственный орган, причем в качестве сопредседателей выступают национальное и международное агентства, хотя это не подходит для всех контекстов.

ФОРМА

Национальные платформы существуют в нескольких формах.

- Рабочая группа
- Сообщество практиков
- Общее обслуживание, например, общий механизм обратной связи или горячая линия
- Целевая группа или подгруппа в целевой группе
- Кластер
- Сеть

ФУНКЦИЯ

Платформы обладают различными сочетаниями функций в зависимости от контекста.

- Созывание, построение отношений, координация и сотрудничество
- Непосредственное осуществление и поддержка гуманитарной деятельности и стратегий
- Усиление и правозащитная деятельность, расширяющая охват людей
- Поддержка разработки и реализации политики
- Мобилизация ресурсов
- Установление правил, норм и стандартов оперативного реагирования
- Введение новшеств в практику и подходы
- Постановка повестки дня и развитие полезных знаний

Форма и функция - потенциальные формы и функции национальной платформы для коммуникации и вовлечения сообщества

Есть несколько рекомендуемых вариантов того, где платформа должна располагаться в основе гуманитарной помощи:

- Внутри **правительства**, предоставляя межведомственные и секторные услуги (что может быть неуместно в условиях конфликта).
- Если кластерная система активирована, то на **межкластерном** уровне. То же самое относится и к «секторальному» подходу; т.е. она будет участвовать в работе межсекторной координационной группы. В данном случае это межсекторная техническая рабочая группа (ТРГ) в поддержку страновой гуманитарной группы (ГГС) и межкластерной координации (МКК). Имея четкое техническое задание, ТРГ будет стремиться объединить субъектов и предоставить техническое руководство

кластерам, агентствам-партнерам и правительству. Это инклюзивный подход, который обеспечивает активное участие в координации тех, кто обычно не участвует в кластерах.

- Должность координатора по вовлечению сообщества создана для того, чтобы объединить усилия по реагированию с **руководством**, заседающим в офисе ГПС или КК и поддерживаемым проектной группой.

Независимо от того, где она располагается, служба должна быть связана с соответствующими национальными координационными структурами и основой гуманитарной помощи и созывать соответствующие правительственные учреждения и различных субъектов. **Рекомендуется, чтобы она не находилась в каком-либо отдельном кластере**, а стратегически поддерживалась теми кластерами, которые имеют определенный опыт, например, КЛУЛ и защиты.

Правительственным учреждениям и гуманитарным организациям следует интегрировать коллективные действия по коммуникации и вовлечению сообщества в меры по обеспечению подготовки.

Общий и скоординированный подход к коммуникации и вовлечению сообщества, чтобы пострадавшие сообщества получали своевременную, актуальную и полезную информацию по наиболее подходящим коммуникационным каналам.

Использование наиболее уважительных и подходящих подходов к выслушиванию потребностей, отзывов и жалоб сообществ, обеспечивая их активное участие и руководство гуманитарной деятельностью.

Обеспечение того, чтобы носители обязательств и гуманитарные действия и процессы принятия решений основывались на конструктивном взаимодействии с пострадавшими сообществами на протяжении всего цикла гуманитарного реагирования.

Ключевые элементы – коллективная коммуникация и вовлечение сообщества

Как вы можете это сделать

- **Определите роли и обязательства платформы, а также ее участников.** Используйте [минимальный набор действий и услуги для коммуникации и вовлечения сообщества](#) в качестве контрольного списка и определите техническое задание (шаблон в разделе «Ключевые ресурсы») с анализом контекста, показывающим обоснование создания платформы, а также ее цель и задачи, состав и порядок ее связи с другими органами в основе гуманитарной помощи и влияния на них.
- **Разработайте план действий** на основе минимального набора действий, в котором указаны приоритетные действия и услуги, которые должны быть предприняты, и назначены руководители для каждого элемента, сроки и бюджет.
- **Настаивайте на одобрении технического задания и плана действий** членами платформы, а также МКК, СГГ и соответствующими государственными органами.
- В то время как общее **руководство** национальной платформой должно исходить от координатора по гуманитарным вопросам / постоянного координатора / страновой гуманитарной группы в соответствии с обязательствами МПК, платформа может быть создана любой организацией, соответствующей контексту. Руководящие роли должны быть предварительно согласованы в рамках оперативной готовности.
- **Обеспечьте национальную платформу ресурсами с помощью соответствующего персонала.**
- **Проведите упражнение по картированию** того, кто что делает, где и когда («4W»; шаблон в разделе «Ключевые ресурсы»), чтобы узнать, какие учреждения работают над коммуникацией и вовлечением сообщества и узнать их координаторов. Поделитесь им с другими субъектами и обновляйте, чтобы он оставался актуальным. Картирование должно информировать об анализе возможностей и потребностей⁶⁷, интегрированных в общую координацию.
- **Определите назначенного координатора** и заместителя для каждой организации, которая будет участвовать в платформе. Этот координатор должен быть достаточно высокопоставленным, чтобы он мог принимать решения от имени своей организации.
- **Вовлекайте разнообразные группы.** Различные стихийные бедствия потребуют различных навыков и способностей. Эксперты по вовлечению сообщества не часто являются общепринятыми гуманитарными организациями. Расширьте сеть, включив в нее организации гражданского общества, средства массовой информации, экспертов по диалектам, антропологов, поставщиков телекоммуникационных услуг и другие организации частного сектора, местные сети, группы активистов меньшинств и членов сообщества.
- Переход от режима обеспечения готовности к режиму реагирования потребует адаптации целей и действий к изменяющимся условиям. Убедитесь, что это признано в техническом задании платформы или **Стандартных операционных процедурах** (см. Ключевые ресурсы) и одобрено участниками.

- Обеспечьте **регулярные встречи** людей, чтобы поддержать темпы действий и услуг, адаптированных на основании обратной связи, обсудить, какие мероприятия были реализованы партнерами, посмотреть, какой вклад могут внести другие субъекты, и как коммуникация и вовлечение сообщества могут быть интегрированы в программы и мероприятия по реагированию.
- В ситуациях, когда есть координатор по гуманитарным вопросам/постоянный координатор, СГГ и/или межкластерная координационная группа, коммуникация и вовлечение сообщества должны быть постоянным пунктом в повестке дня собраний, в частности, для обсуждения следующего:
 - Важнейшие потребности сообщества в информации
 - Тенденции обратной связи сообщества и планы реагирования
 - Роли и обязанности
 - Определите, как, где и когда информация будет передаваться и анализироваться – обеспечение надлежащего потенциала для анализа и соответствующих механизмов для использования обратной связи как в рамках национальной платформы, кластеров, так и между кластерами
 - Обратная связь сообщества, чтобы закрыть цикл
- Тесно поддерживайте связь с сетями ЗСЭН, чтобы гарантировать, что деятельность по ЗСЭН включает систематическое вовлечение сообщества.
- Определите потребности в **бюджете**. Финансирование должно быть неотъемлемой и предвидимой частью систематического финансирования гуманитарной деятельности.
- Используйте и адаптируйте существующие **инструменты, передовую практику,⁶⁸ извлеченные уроки и доказательства**, а также документирование и обмен новыми материалами.
- Проведите **увеличение потенциала** с субъектами реагирования в отношении того, как участвовать и получать выгоду от коллективного вовлечения сообщества.
- **Выступайте** за постоянное обеспечение влияния на руководство с целью расширения участия сообщества как на программном, так и на стратегическом уровнях.
- **Запросите глобальную поддержку**, например, по правозащитной деятельности или технической поддержке, если это необходимо.
- **Периодически проверяйте национальную платформу**, чтобы убедиться, что она соответствует назначению, например, путем проведения анализа результатов выполненных действий или обучения, а также внесения корректировок по мере необходимости.

Опора на глобальную поддержку

Коммуникацией и вовлечением сообщества лучше всего управлять на местном уровне, но глобальную поддержку можно получить через сеть CDAC, Инициативу по коммуникации и вовлечению сообщества,⁶⁹ Целевую группу МПК по вопросам подотчетности перед

пострадавшим населением и защите от сексуальной эксплуатации и насилия (ППН/ЗСЭН)⁷⁰ и УКГВ, если это необходимо.

Ключевые вспомогательные функции, предоставляемые этими и другими глобальными субъектами, включают:

- **Отстаивание** совместно с руководителями организаций, донорами и координационными органами преимуществ коллективной и систематической коммуникации и вовлечения сообществ;
- **Интеграция** коммуникации и вовлечения сообщества в существующие глобальные процессы координации гуманитарной деятельности, политику, структуры и нормы финансирования;
- **Сбор средств** для национальной платформы;
- **Оценка** того, были ли усилия по коммуникации и вовлечению сообщества в реагирование надлежащими и были ли адаптированы ответные меры к выраженным потребностям пострадавшего населения;
- Предоставление национальной платформе **технической поддержки**, такой как консультации по принятию решений для определения подходящих форм коллективной платформы на уровне страны, а также предоставление рекомендаций и обучения для помощи в наращивании национального и местного потенциала;
- Предоставление доступа к минимальному набору простых **инструментов, основанных на передовой практике**, которые можно адаптировать в соответствии с контекстом, и предоставление обзора того, для чего следует использовать каждый инструмент и как он связан с существующими структурами (такими как ОГС и Большая сделка);
- **Содействие межстрановому обучению** и помощь в развитии сообществ практиков;
- Поддержание **резервных мощностей** подготовленными экспертами, доступными для комплектования;
- Документирование **передового опыта, извлеченных уроков и фактических данных** из различных инициатив, обеспечение их надлежащего обмена в зависимости от контекста; а также
- **Выявление проблем** в глобальном потенциале, инструментах, руководствах или технической поддержке и работа над их преодолением.

Ключевые ресурсы

Шаблон 4W

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

Шаблон для облегчения **картирования** того, кто что делает, **где** и **когда** («4W»), чтобы определить, какие учреждения работают над коммуникацией и вовлечением сообщества, а также кто является их координаторами.

Создание общей платформы для коммуникации и вовлечения сообщества: примеры технического задания

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

Примеры технического задания от национальных платформ Филиппин и Южного Судана, а также национальных и субнациональных платформ Бангладеш.

Операционный протокол: минимальная подготовка и ответные действия СП по вовлечению сообщества

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

Сообщество практиков (СП) по вовлечению сообщества Филиппин: коммуникация, подотчетность, вовлечение сообщества и партнерство в сфере общих услуг (2016 г.)

Стандартные операционные процедуры, которые представляют собой пример того, как СП справляется с чрезвычайными ситуациями и остается активным в отношении готовности, чтобы обеспечить последовательность и отчетливость при предоставлении полного доступа к информации и расширении возможностей затронутых сообществ для более значимого участия.

Программный документ: роль коллективных платформ, услуг и инструментов для поддержки коммуникации и вовлечения сообщества в гуманитарную деятельность.

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

В этом документе приводятся убедительные доводы в пользу коммуникации и вовлечения сообщества в гуманитарном реагировании на глобальном и национальном уровнях, описываются форма и функции коллективных платформ, услуг и инструментов, а также описываются минимальный набор действия для коллективной деятельности. В приложении перечислены потенциальные национальные и глобальные услуги и меры по обеспечению подготовки и реагированию.

⁶⁴ www.shongjog.org.bd

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

⁶⁶ www.cfp.org.np

⁶⁷ См., например, *Коммуникация Южного Судана с сообществами в Южном Судане; Анализ пропусков и потребностей – базовое исследование*. Forcier Consulting (2015 г.) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20160805101517-2zjwp>

⁶⁸ См., например, Приложение 3: Передовая практика многосторонних коллективных платформ. *Программный документ: роль коллективных платформ, услуг и инструментов для поддержки коммуникации и вовлечения сообщества в гуманитарную деятельность*. Сеть CDAC (2017 г.) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

⁶⁹ Инициатива по коммуникации и вовлечению сообщества направлена на повышение качества и эффективности гуманитарного реагирования посредством согласованного, своевременного, систематического и предвидимого коллективного обслуживания для коммуникации и вовлечения пострадавших сообществ на всех этапах цикла гуманитарной программы.

⁷⁰ См. службу поддержки: <https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse>

РАЗДЕЛ ПЯТЫЙ – РУКОВОДСТВО И АДВОКАЦИЯ КОММУНИКАЦИЙ, ВОВЛЕЧЕНИЯ СООБЩЕСТВА

В этом разделе:

- Коллективное руководство
- Советы руководителям организаций: построение плана
- Советы для отдельных лиц: стремитесь к переменам

Коллективное руководство

В Большом договоре, Основном гуманитарном стандарте качества и подотчетности и Обязательствах МПК в отношении подотчетности перед пострадавшими людьми и защиты от сексуальной эксплуатации и насилия описываются обязательства по обеспечению того, чтобы сообщества и люди, пострадавшие от кризиса, знали свои права и возможности, имели доступ к информации и принимали участие в принятии решений, которые их затрагивают, и могли подавать жалобы, которые будут анализироваться и рассматриваться, в том числе жалобы, связанные с сексуальной эксплуатацией и насилием. Национальные рамки, такие как Пакет мер по обеспечению подготовки страны Вануату,⁷¹ также описывают обеспечение подготовки и сотрудничество между национальными и международными субъектами реагирования на стихийные бедствия в отношении коммуникации и вовлечения сообщества.

Для обеспечения выполнения этих обязательств требуется подход коллективного руководства для правительств, гуманитарных служб и других субъектов. Установление коллективных подходов и координация коммуникации и вовлечения сообщества является обязательством в соответствии с Большим договором⁷² и имеет значительную поддержку в секторе⁷³. Такие подходы продемонстрировали свою способность улучшать стремления по вовлечению пострадавших от кризиса сообществ в различные гуманитарные операции. Что это означает на практике – создание национальных платформ и реализация минимального набора действий и услуг – подробно описано в предыдущих разделах, как и причины, по которым коллективный подход уместен.

Как вы можете это сделать

- **Вклад и обратная связь сообщества должны непосредственно использоваться во всех операциях по оказанию гуманитарной помощи. Принимайте решения руководства на основе анализа диалога** с пострадавшими людьми, в том числе с наиболее уязвимыми и подверженными наибольшему риску, и действуйте на основе систематической обратной связи по реагированию. Выступайте за создание коллективных механизмов для диалога, обратной связи и подачи жалоб там, где они отсутствуют. Решения на всех уровнях основы гуманитарной помощи (например, в кластерах, где они существуют) аналогичным образом принимаются на основе диалога и обратной связи. Также важно сотрудничать с гуманитарными организациями и местными сетями СМИ и другими существующими коммуникационными каналами, чтобы гарантировать, что отмеченные сообщества

хорошо информированы о событиях, влияющих на их повседневную жизнь и их будущее.

- В тех случаях, когда его еще нет, **отстаивайте и обеспечьте руководство для создания и предоставления ресурсов национальной платформе**, которая позволяет ряду субъектов собираться, координировать и сотрудничать для предоставления услуг пострадавшим сообществам и основе гуманитарной помощи по коммуникации и вовлечению сообщества. В Приложении 1 описаны национальные и международные обязательства и стандарты, а также требования к донорам, на которые можно сослаться для поддержки усилий по правозащитной деятельности.
- **Согласуйте роли платформы и убедитесь, что она соответствует основе гуманитарной помощи.** Платформа, вероятно, будет играть несколько ролей, таких как координация, непосредственное осуществление мероприятий по реагированию или правозащитная деятельность для поддержки разработки и реализации политики.
- **Заранее согласуйте порядок руководства, обязанности и ответственность.** В каждой стране, подверженной риску, это означает, что Национальное подразделение по борьбе с чрезвычайными ситуациями или гуманитарная группа в стране заранее договариваются об управлении, механизмах руководства, обязанностях и подотчетности, а также о стандартных операционных процедурах (включая механизмы обратной связи и подачи жалоб). Если не правительство возглавляет, руководство может быть предоставлено НПО, общественной организацией, агентством ООН, представителем Движения Красного Креста и Красного Полумесяца, организацией по развитию СМИ или другим лицом, в зависимости от того, кто обладает лучшими знаниями, возможностями и опытом на местном уровне. Руководство или совместное руководство коллективной платформой не заменяет службы реагирования в соблюдении их собственных обязанностей, включая их подотчетность перед пострадавшими людьми.
- **Позаботьтесь, чтобы сотрудники, участвующие в национальной платформе, могли принимать решения от имени организаций, которые они представляют,** чтобы решения могли приниматься быстро, а любые вопросы решались эффективно и своевременно. Это важно для поддержания динамики платформы.
- Поддерживайте усилия по установлению общих **норм и стандартов** коммуникации и вовлечения сообщества, которых придерживаются все участвующие учреждения.
- **Выступайте перед донорами за то, чтобы коммуникация и вовлечение сообщества стали проблемой соблюдения.** Они должны требовать доказательства участия (оценивая достигнутый уровень участия) и того, было ли реагирование разработано на основании обратной связи сообщества, а не просто того, были ли механизмы внедрены или нет.
- Используйте единое направление национальной платформы, чтобы убедить правительства и доноров выполнить свои обязательства по коммуникации и вовлечению сообщества, **выделив специально для этого финансирование,** зафиксированное в планах реагирования.

Советы руководителям организаций: построение плана

Руководители организаций имеют важнейшее значение для обеспечения своевременного и устойчивого вовлечения сообщества. Только они могут гарантировать, что команды располагают человеческим потенциалом, временем, финансированием и возможностями, необходимыми для его надлежащего внедрения. Требуется грамотное руководство, чтобы коммуникация и вовлечение сообщества были неотъемлемой частью нашей работы.

Также необходимо взять на себя обязательство поддерживать организационное участие в коллективных платформах, выходящее за рамки интересов отдельных активистов.⁷⁴

Как вы можете это сделать в качестве старшего менеджера

- **Направляйте свои команды** к улучшенной интеграции коммуникации и вовлечению сообщества, уделяя приоритетное внимание времени сотрудников и выделяя средства на эту работу.
- **Планируйте и записывайте:** включайте ориентированные на действия компоненты коммуникации и вовлечения сообщества в **стратегии и планы реагирования**, в том числе для обеспечения **подготовки и планирования на случай чрезвычайных ситуаций**. Как минимум, используйте:
 - Механизмы для обеспечения того, чтобы пострадавшие от катастроф люди имели доступ к информации, необходимой им для принятия решений, касающихся их безопасности, здоровья, возможностей получения помощи и доступа, а также прав;
 - Систему, позволяющую людям предоставлять обратную связь (включая жалобы и затрагивающие интересы вопросы), в которой данные обратной связи по всему ответу сопоставляются, анализируются и связываются с индивидуальными и коллективными механизмами направления. Информация об обратной связи сообщества должна использоваться для обоснования корректирующих действий, а также стратегических и программных решений;
Возможности для пострадавших от катастроф людей являются важными вопросами в процессах принятия решений;
 - Координацию и правозащитные меры по гуманитарной деятельности, которые восстанавливает или предоставляет средства для того, чтобы различные сообщества оставались на связи, работая со СМИ и телекоммуникационными субъектами.
- Выступайте перед коллегами и донорами за использование скоординированных коммуникаций и вовлечения сообщества в планы и протоколы реагирования.
- Обеспечьте обновление **стандартных операционных процедур, шаблонов и инструментов**, чтобы включить в свой состав коммуникацию и вовлечение сообщества на протяжении всего программного цикла, помимо оценки потребностей и анализа.
- **Принимайте решения руководства на основании обратной связи сообщества.**
- **Назначьте координатора** и убедитесь, что персонал соответствует требованиям как по численности, так и по навыкам, чтобы иметь возможность проводить мероприятия по коммуникации и вовлечению сообщества. Убедитесь, что это

записано в должностных инструкциях, и что сотрудникам дается время, необходимое для надлежащего выполнения работы. Люди не должны совмещать две должности.

- Убедитесь, что ваша организация участвует во **внешних форумах и национальных платформах** для координации действий по обеспечению подготовки и реагированию, обмена опытом и знаниями, а также сотрудничества в области укрепления потенциала и сбора средств, в том числе для обеспечения подготовки.
- Мы ожидаем, что гуманитарные организации будут обращаться к местным сетям СМИ и другим существующим каналам коммуникации, чтобы пострадавшие сообщества были хорошо информированы о событиях, влияющих на их повседневную жизнь и их будущее.
-
- **Составьте бюджет** на мероприятия по коммуникации и вовлечению сообщества и лоббируйте бюджетирование внешних форумов и национальных платформ для реализации общих услуг.
- **Докладывайте** перед сообществами, персоналом и донорами о том, как вы развиваете свои программы на основании вклада сообществ.
- **Делитесь** своей работой по вовлечению сообщества со своими коллегами через СГГ (или аналогичную структуру) или путем более неформальных обменов.

НЕБОЛЬШОЕ ТЕМАТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

Правительства несут основную ответственность за решение потребностей и приоритетов пострадавших сообществ при реагировании на кризис. Движение Красного Креста/Красного Полумесяца, ООН и гуманитарные организации должны быть второстепенными службами реагирования, оказывая поддержку там, где превышены возможности правительства по реагированию.

В **Доминике** после ураганов в 2017 году в ежедневных пресс-релизах премьер-министра содержались некоторые подробности о гуманитарной деятельности, причем часто акцент выставлялся на достигнутом или общих планах реагирования. На национальном и общественном уровне обменивались информацией радиолюбители при поддержке более широкой сети зарубежных ассоциаций и связей с Facebook. После того, как доступ был улучшен, благодаря личным встречам и посещениям, информация стала передаваться в большем объеме. Заинтересованные стороны сообщества стали играть более активную роль в распространении информации. Некоторые агентства создали выездные группы для проведения собраний сообщества, которые служили для распространения проектной и другой соответствующей информации, ответов на вопросы населения, сбора обратной связи и замыкания цикла обратной связи, они сообщали людям, какие действия были предприняты согласно предыдущей обратной связи. По мере улучшения подключения все большее значение приобретали социальные сети, телефон и WhatsApp. Диаспора сыграла решающую роль, передавая гуманитарную информацию, предназначенную специально для нужд семьи и друзей.⁷⁵

Перед организацией Ground Truth Solutions в рамках этого реагирования была поставлена конкретная задача – собрать и оценить мнения пострадавших сообществ о мерах реагирования и восстановления в Доминике, а также на Антигуа и Барбуде. Это было сделано с помощью серии опросов и обсуждений в фокус-группах, и информация была доведена до сведения властей, а также гуманитарных организаций.⁷⁶ Содействие CDAC поддержало координацию усилий по коммуникации и вовлечению сообщества.⁷⁷

Советы для отдельных лиц: стремитесь к переменам

Каждый может быть лидером в области коммуникации и вовлечения сообщества. Вам не нужно быть главным или менеджером – каждый может направлять и заручаться поддержкой других лиц для разработки стратегий и планов реагирования, которые включают значимое вовлечение сообщества.

Как вы можете это сделать

- **Определите рамки.** Определите существующие политику, рекомендации, планы и ценности вашей организации, которые способствуют коммуникации и вовлечению сообщества, и используйте их в качестве основы для предложения новых подходов и

мероприятий. Лоббируйте их включение туда, где они отсутствуют в политике, руководствах и протоколах.

- **Повысьте осведомленность.** Начните разговор с коллегами и сотрудниками о том, что еще можно сделать для поддержки участия сообщества. Делитесь информацией с коллегами и сотрудниками – *В чем преимущества? Как это помогает выполнять такие обязательства, как Основной гуманитарный стандарт? Что вас заинтересовало в том, чтобы больше заниматься коммуникацией и вовлечением сообщества?* Вы можете это осуществить на встречах, в информационных бюллетенях или путем проведения какого-либо мероприятия или обучения.
- **Поделитесь историями успеха,** которые демонстрируют, почему коммуникация и вовлечение сообщества полезны для организации, а также для коллективного гуманитарного реагирования.
- **Сделайте это пунктом повестки дня.** Попросите, чтобы вовлечение сообщества было включено как постоянный пункт повестки дня для встреч, стратегического и оперативного планирования и обзоров.
- **Заручитесь помощью других.** Привлеките своего менеджера и коллег и передавайте общие сообщения.
- **Будьте тем изменением, которое вы хотите увидеть.** Подавайте пример, пробуя что-то новое в своей работе и идя на осознанный риск (если это сработает – отлично, если нет – учитесь на этом).

Ключевые ресурсы

Организационная самооценка и согласование для коммуникации и вовлечения сообщества

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

Лидерам, желающим освежить свои лидерские навыки и изучить изменения в своей организации на более глубоком уровне, доступен инструмент для проведения организационного аудита на основе модели *McKinsey 7s*. В ней рассматриваются семь организационных аспектов и то, как их можно адаптировать к основной коммуникации и вовлечению сообщества: стратегия, структура, системы, общие ценности, стиль, персонал и навыки.

Набор инструментов для интеграции коммуникаций с сообществами в гуманитарное реагирование

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

Общая цель этого набора инструментов состоит в том, чтобы направить политических деятелей и практиков национальных и международных гуманитарных организаций, донорских сообществ, организаций частного сектора, государственных министерств и ведомств на упрощение коммуникаций и вовлечения сообщества для разработки соответствующей коммуникационной стратегии, ориентированной на сообщества, пострадавшие от катастроф, на протяжении всего проектного цикла и интеграцию ее в политику, приоритеты и практику.

Предварительное исследование: привлечение частного сектора к интеграции коммуникаций с сообществами

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

В этом предварительном исследовании рассматривается привлечение частного сектора к интеграции коммуникации и вовлечения общества в Бангладеш. В нем обсуждается, какие действия осуществляют организации частного сектора в Бангладеш в рамках своей КСО, в том числе организации, которые реагируют на акции спасения при стихийных бедствиях, и делается попытка понять масштабы интеграции коммуникации и вовлечения сообщества в их планы реагирования на бедствия.

ССЫЛКИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В РАЗДЕЛЕ

⁷¹ *Пакет мер по обеспечению подготовки страны в Республике Вануату*. Национальное управление по борьбе со стихийными бедствиями правительства Республики Вануату (2017 г.) https://ndmo.gov.vu/resources/downloads/com_jaextmanager/category/47-country-preparedness-package

⁷² Большая сделка. Повестка дня для человечества (2016 г.). <https://www.agendaforhumanity.org/initiatives/3861>

⁷³ Программный документ: роль коллективных платформ, услуг и инструментов для поддержки коммуникации и вовлечения сообщества в гуманитарную деятельность. Сеть CDAC (2017 г.) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

⁷⁴ Программный документ: роль коллективных платформ, услуг и инструментов для поддержки коммуникации и вовлечения сообщества в гуманитарную деятельность. Сеть CDAC (2017 г.) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

⁷⁵ Обзор опыта коммуникаций и вовлечения сообщества во время реагирования на ураган Мария в Доминике. Рутли С. для сети CDAC (2018 г.). <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180914160532-w9axq>

⁷⁶ Реагирование на ураганы и восстановление в Карибском бассейне. Ground Truth Solutions (2018 г.) <http://groundtruthsolutions.org/hurricane-response-and-recovery-in-the-caribbean/>

⁷⁷ Обзор опыта коммуникаций и вовлечения сообщества во время реагирования на ураган Мария в Доминике. Рутли С. для сети CDAC (2018 г.) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180914160532-w9axq>

ПРИЛОЖЕНИЕ: Обязательства, стандарты и требования к донорам

В этом разделе:

- Национальные обязательства и стандарты
- Международные обязательства и стандарты
- Требования к донорам

Национальные обязательства и стандарты

Основная роль и ответственность по оказанию своевременной помощи пострадавшим, обеспечению защиты и безопасности людей и поддержке их восстановления лежит на пострадавшем государстве. Многие правительства располагают для этого политикой и нормативной базой, которые включают системы управления информацией и коммуникации для быстрого и скоординированного потока информации сообществам, а также для сбора обратной связи о проблемах сообщества.

Национальная гуманитарная политика Фиджи по управлению рисками бедствий,⁷⁸ например, включает приоритет национальных систем управления информацией и связи между носителями обязательств, чтобы обеспечить подготовку отчетов о ситуации Национального управления по борьбе со стихийными бедствиями (НУБСБ) и публичными сетями обмена сообщениями. Она направлена на обеспечение наличия национальных систем предупреждения, обновления и связи с населением для повышения осведомленности населения об управлении рисками бедствий и гуманитарной деятельности, а также для сбора обратной связи о проблемах сообщества. Политика предусматривает сильное национальное лидерство во время реагирования на стихийные бедствия и признает необходимость работы с НУБСБ, министерствами, подразделениями и Кластерной системой Фиджи, а также с неправительственными учреждениями, средствами массовой информации, национальной системой общественного экстренного вещания и сетями обмена сообщениями сообществ.

Все чаще правительства возглавляют или работают с коллективными платформами для предоставления услуг сообществам, например, в Бангладеш, где Департамент по борьбе со стихийными бедствиями возглавляет платформу *Shongjog*, и на Филиппинах, где Филиппинское информационное агентство играет активную роль в Сообществе практиков по вовлечению сообщества. В странах с нефункционирующим государством или в странах, затронутых вооруженным конфликтом, национальные правительства вряд ли возглавят эту область работы, когда вместо этого ею будет руководить международное агентство, располагающее стратегией перехода и выхода для более длительного командного руководства.

Международные обязательства и стандарты

Всемирный гуманитарный саммит и вытекающие из него обязательства, в частности **Революция участия**, рассказали о новом потенциале **центральной роли пострадавших людей** за счет обеспечения коллективного и систематического участия, определения приоритетов помощи и разработки программ, чтобы сделать гуманитарную помощь подотчетной, актуальной и адаптированной к потребностям. Основные глобальные обязательства и стандарты в области коммуникации и вовлечения сообщества подробно описаны ниже.

> **Большая сделка**

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

Итогом Всемирного гуманитарного саммита, которым стал «Большой договор», – это общее обязательство более 30 доноров и представителей помощи, направленное на предоставление большего объема помощи нуждающимся людям. **Обязательство подписавших сторон больше прислушиваться к пострадавшим и вовлекать их в процесс принятия решений, которые их затрагивают** («Революция участия»), требует от гуманитарных организаций:

- **Вступать в диалог** с пострадавшими людьми и сообществами, в том числе с наиболее уязвимыми и подверженными наибольшему риску, и получать обратную связь о нашей работе по реагированию;
- **Действовать и адаптировать** наши действия на основании того, что мы слышали, и предоставлять обратную связь о решениях и мерах, которые мы приняли; а также
- **Предоставлять** доступную, своевременную и актуальную информацию.

> **Основной гуманитарный стандарт качества и подотчетности**

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

Основной гуманитарный стандарт устанавливает девять обязательств, которые организации и отдельные лица, участвующие в гуманитарном реагировании, могут использовать для повышения качества и эффективности своей помощи. Они гарантируют, что **сообщества и люди, пострадавшие от кризиса, знают свои права и возможности, имеют доступ к информации в доступном формате и на доступном языке, участвуют в принятии затрагивающих их решений** и могут **подавать жалобы, которые будут приняты во внимание и рассматриваться**.

> **Обязательства МПК в отношении подотчетности перед пострадавшими и защиты от сексуальной эксплуатации и насилия**

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

Обязательства Межведомственного постоянного комитета (МПК) в отношении подотчетности перед пострадавшими и защиты от сексуальной эксплуатации и насилия предписывают службам реагирования:

- Создать надлежащие системы управления, чтобы **запрашивать, слышать и действовать в соответствии с мнениями и приоритетами пострадавших людей** скоординированным образом, в том числе в отношении сексуальной эксплуатации и насилия, до, во время и после чрезвычайной ситуации;

- Принять ведомственные механизмы, которые **позволят пострадавшим от стихийных бедствий людям участвовать и принимать участие в принятии решений**, которые повлияют на их жизнь, благополучие, достоинство и защиту; а также
- Применять подходы, которые **информируют и прислушиваются к сообществам, учитывают обратную связь и приводят к корректирующим действиям**, включая жалобы, связанные с сексуальной эксплуатацией и насилием.

> Другие

Несколько других рамок и обязательств содержат компоненты, относящиеся к коммуникации и вовлечению сообщества. Они кратко изложены в документе *«Глобальные рамки и обязательства по коммуникации и вовлечению сообщества»* (список см. в «Ключевых ресурсах»).

Требования к донорам

Министерство иностранных дел и торговли (МИДТ) Австралии требует от своих партнеров наличия системы подотчетности.

Министерство иностранных дел и торговли (МИДТ) Канады просит, чтобы в деятельности по развитию и гуманитарной деятельности учитывались перспективы, потребности и приоритеты бедных и маргинализированных групп населения.

Министерство международного развития (ММРВ) Великобритании просит партнеров обеспечить наличие механизмов для получения регулярной и точной обратной связи, отражающей мнения людей о полученной помощи и организациях, ее предоставляющих. Партнеры должны показать, как собирается обратная связь и как на нее воздействуют, чтобы повысить актуальность, правомерность, объективность, эффективность и соотношение цены и качества.

Норвежское агентство по сотрудничеству в целях развития (Norad) подчеркивает участие сообщества как центральную часть гуманитарной помощи, указывая, что вовлечение людей, пострадавших от кризиса, является правом.

Шведское агентство по международному сотрудничеству в целях развития (Sida) поддерживает усилия, направленные на повышение способности пострадавшего населения требовать подотчетности от местных и национальных властей, учреждений и гуманитарных организаций.

Бюро по народонаселению, беженцам и миграции (PRM) и Управление США по оказанию помощи в чрезвычайных ситуациях за рубежом (OFDA) предъявляют к партнерам требования о финансировании для создания структуры, учитывающей обратную связь получателей. Это требование закона с 2016 года.

Ключевые ресурсы

Глобальные рамки и обязательства по коммуникации и вовлечению сообщества

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

Обзор различных рамок и обязательств глобального уровня, которые включают компоненты, характерные для коммуникации и вовлечения сообщества.

ССЫЛКИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В РАЗДЕЛЕ

⁷⁸ *Национальная гуманитарная политика Фиджи по управлению рисками бедствий*. Министерство сельского и морского развития и национальной борьбы со стихийными бедствиями, Правительство Республики Фиджи (2017 г.). См. стр. 4-5.

<http://www.ndmo.gov.fj/images/National%20Humanitarian%20Policy%20for%20Disaster%20Risk%20Management.final.pdf>

БИБЛИОГРАФИЯ И ЦИТАТЫ

Библиография

В дополнение к ключевым ресурсам и цитируемым ссылкам, это руководство основано на приведенных ниже документах.

BBC Media Action (2012 г.). *Все еще в неведении? Как люди в чрезвычайных ситуациях используют коммуникацию, чтобы выжить, и как гуманитарные организации могут помочь*
<http://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/policy/briefings/policy-still-left-in-the-dark>

BBC World Service Trust (2008 г.). *Остаться в неведении: неудовлетворенная потребность в информации в рамках гуманитарного реагирования*
http://downloads.bbc.co.uk/worldservice/trust/pdf/humanitarian_response_briefing.pdf

Сеть CDAC (2014 г.). *Коммуникация с населением в течение первых шести недель чрезвычайной ситуации.*
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141024163109-7I3v8>

Коллисон Др. С. (май 2011 г.). Лондон, ODI. *Роль сетей в международной гуманитарной системе.*
<https://www.odi.org/sites/odi.org.uk/files/odi-assets/publications-opinion-files/7877.pdf>

Целевая группа МПК по обеспечению подготовки и устойчивости (2015 г.). *Руководство МПК по обеспечению подготовки к реагированию на чрезвычайные ситуации.*
<https://interagencystandingcommittee.org/reference-group-risk-early-warning-and-preparedness/documents/iasc-emergency-response-preparedness>

Межведомственный постоянный комитет (2017 г.). *Обязательства в отношении подотчетности перед пострадавшими и защиты от сексуальной эксплуатации и насилия.*
https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc_caap_endorsed_nov_2017.pdf

Скривен К. (2013 г.). Лондон, ALNAP. *Сетевой ответ? Изучение национальных гуманитарных сетей в Азии.*
<https://www.alnap.org/help-library/a-networked-response-exploring-national-humanitarian-networks-in-asia>

УКГВ ООН (по состоянию на 27 июня 2018 г.). *Планирование стратегического реагирования: обзор*
<https://www.humanitarianresponse.info/en/programme-cycle/space/page/strategic-response-planning>

Задняя обложка

Разработка этого руководства финансировалась UK Aid правительства Великобритании через Программу подготовки к стихийным бедствиям и чрезвычайным ситуациям Министерства международного развития. Однако высказанные взгляды не обязательно есть точкой зрения правительства Великобритании или его официальную политику.

Окончательное издание и печать руководства стали возможными благодаря Всемирной ассоциации по христианской информации (Великобритания), организации Save the Children International и организации Save the Children, Норвегия.

Сеть CDAC
27, Дингли Плейс
Лондон EC1V 8BR
Великобритания

Телефон: +44 (0) 203 773 8691

Электронная почта: info@cdacnetwork.org

Веб-сайт: www.cdacnetwork.org

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

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

Номер лицензии зарегистрированной благотворительной организации 1178168
Регистрационный номер Регистрационной палаты Великобритании: 10571501

Переведено на русский язык при поддержке УВКБ ООН,
Агентства ООН по делам беженцев

