

# Komunikacja i zaangażowanie społeczności podczas działań humanitarnych

*Przewodnik dla osób zarządzających pomocą i jej udzielających*



# Przedmowa: głos osób zarządzających pomocą i jej udzielających



Powszechnie wiadomo, że dobra komunikacja i partycypacja są wstępnym warunkiem, który musi być spełniony, aby powiodło się zaangażowanie społeczności w działania rozwojowe i humanitarne. Aby ludzie, którym służymy, mogli podejmować świadome decyzje i odgrywać aktywną lub wiodącą rolę w trakcie otrzymywania pomocy, potrzebujemy bardziej zrównoważonego dialogu i istotnych interakcji.

Jak zatem lepiej współpracować z osobami dotkniętymi kryzysem? W jaki sposób można budować kanały komunikacji dostosowane do celu, aby ludzie, którym służymy, zachowali lub odzyskali kontrolę nad powrotem do życia i pomocą, którą otrzymują?

Chociaż koordynacja między organizacjami ma ogromne znaczenie, konieczna jest też pogłębiona współpraca w ramach wspólnych zamierzeń, aby zmniejszyć wpływ, który sektor humanitarny wywiera na dotkniętą kryzysem społeczność.

W niniejszym przewodniku skupiono uwagę na sposobach pracy ze społecznością za pomocą lokalnych platform komunikacji i zaangażowania społeczności, aby umożliwić bardziej systematyczne działania w sytuacjach kryzysowych.

Oferujemy praktyczne wskazówki dotyczące uwzględnienia komunikacji i zaangażowania społeczności podczas reagowania na sytuacje kryzysowe oraz szerzej rozumianych działań pomocowych, aby umożliwić osobom zarządzającym pomocą i jej udzielającym komunikację i skuteczne zaangażowanie osób dotkniętych kryzysem.

**Marian Casey-Maslen, dyrektor wykonawczy CDAC Network**



„Aby rewolucja partycypacyjna stała się rzeczywistością, my jako osoby udzielające pomocy, musimy słuchać ludzi,

którym chcemy służyć, rozumieć ich potrzeby i jak najlepiej się z nimi komunikować. To cenny poradnik, który nam w tym pomoże. Zawiera przegląd rzeczywistych przykładów i praktycznych rad, dzięki którym możemy wspólnie działać, aby wprowadzić w życie zasady skuteczności, odpowiedzialności i przejrzystości wobec osób dotkniętych kryzysem”. – **Marina Skuric Prodanovic, dyrektor Sekcji ogólnosystemowych podejść i praktyk w Departamencie koordynacji biura ONZ ds. koordynacji spraw humanitarnych (OCHA).**



„#commisaid to prosta koncepcja, zgodnie z którą wszyscy są ekspertami we własnym zakresie, a system

pomocy humanitarnej powinien umożliwiać osobom dotkniętym kryzysem podejmowanie decyzji. Jeśli prosisz o opinie, musisz mieć gotowość do wprowadzenia niezbędnych zmian w projektowaniu. Oznacza to, że #commisaid polega na zmianie władzy i umożliwieniu osobom dotkniętym kryzysem samodzielnej odbudowy”.

**Stijn Aelbers, Doradca ds. humanitarnych, Internews**



„Światowa Organizacja Zdrowia ma do odegrania zasadniczą rolę we wspieraniu krajów w budowaniu zdolności do

przygotowania się do sytuacji zagrożenia zdrowia publicznego, zapobiegania im, reagowania na nie i wychodzenia z nich. Nasze doświadczenia w tym zakresie nauczyły nas, że najważniejszym elementem reagowania kryzysowego jest zaangażowanie społeczności. Zaangażowanie społeczności stanowi interwencję w zakresie zdrowia publicznego. Niniejszy przewodnik zawiera praktyczne narzędzia i przykłady efektywnej komunikacji w sytuacjach zagrożenia oraz zaangażowania społeczności poprzez współpracę sieci wspólnoty i osób pomagających”.

**Aphaluck Bhatisevi, Kierownik zespołu ds. interwencji i komunikacji w naukach społecznych, Departament zarządzania ryzykiem zakaźnym, Sytuacje zagrożenia zdrowia publicznego, WHO**



„Ten przewodnik jest niezwykle ważny. Przez dziesięciolecia skupialiśmy się na komunikacji jako sposobie promowania

marek, a nie jako narzędziu służącym do słuchania społeczności, którym chcemy służyć. Jeśli mamy naprawdę umożliwić społecznościom wpływanie na nasze wysiłki podczas reagowania, musimy wrócić do punktu wyjścia i oddać

stery społecznościom. Zdaje się, że zapomnieliśmy, że to dla społeczności pracujemy. Nadszedł czas na szczerą komunikację między członkami naszego sektora w celu ponownego umieszczenia społeczności w centrum tego, co robimy. Moim zdaniem, obecnie głos i obawy społeczności są marginalizowane, a kontrolę pełni osoby zarządzające”.

**Marvin Parvez, dyrektor regionalny, Community World Service Asia**



„Tak jak żywność, woda, schronienie i bezpieczeństwo, komunikacja jest niezbędna podczas reagowania

w sytuacjach kryzysu humanitarnego. Planując dostarczenie konkretnej pomocy, musimy zrozumieć, zaplanować, sfinansować i zapewnić komunikację, w różnych językach, za pomocą różnorodnych kanałów i technologii, która pomoże społecznościom, którym służymy. Jeśli umieścimy komunikację w centrum naszego działania, nie tylko zyskamy większą efektywność, ale wesprzemy odporność, godność i zaangażowanie społeczności”.

**Sara Speicher, zastępca sekretarza generalnego, World Association for Christian Communication**



„Jeśli istnieje jedna rzecz, co do której wszystkie podmioty zajmujące się pomocą humanitarną i rozwojem

mogą się zgodzić, pomimo różniących ich obowiązków, misji i wizji, to ważne jest zaangażowanie osób dotkniętych kryzysem w pracę. A jednak do tej pory tylko próbowaliśmy znaleźć spójne podejście, z którym wszyscy moglibyśmy pracować. Niniejszy przewodnik to doskonała okazja, aby zharmonizować nasze podejście do komunikacji i zaangażowania społeczności, a także zwiększyć odpowiedzialność osób dotkniętych kryzysem i, co ważne, przenieść władzę na szczebel obywatelski w celu zapewnienia społecznościom godności, praw, zrównoważonego rozwoju i wpływu na programy”.

**Elijah Manyok, założyciel i dyrektor wykonawczy, Smile Again Africa Development Organization – SAADO**



„Jeśli chcemy udzielać wysokiej jakości pomocy, jej podstawą musi być zaufanie i oparte na współpracy relacje z dziećmi

i dorosłymi dotkniętymi kryzysem, a także ciągły dialog i prawdziwe zaangażowanie, które pomaga uwzględniać różne perspektywy. Współpracując ze sobą w sposób, który uwzględni nasze własne słabości i opiera się na naszych mocnych stronach, podmioty zajmujące się pomocą mogą sprawić, że dyskusje wokół komunikacji i zaangażowania społeczności staną się rzeczywistością”.

**Philippa Hill, doradca ds. pomocy humanitarnej, skuteczności i odpowiedzialności, Save the Children**



„To naprawdę przydatny i czytelny przewodnik, który mam nadzieję zainspiruje więcej organizacji do rozpoczęcia lub

zintensyfikowania wspólnych działań na rzecz społeczności. W IMS nasza praca w Somalii, w szczególności poprzez projekt Radio Ergo, potwierdza, jak ważna jest dla nas współpraca w celu zapewnienia koordynacji i instytucjonalizacji zaangażowania społeczności. Gdy działamy osobno, mamy skłonność, aby służyć naszym indywidualnym organizacjom, ale wspólnie możemy wzmocnić komunikację ze społecznością i zapewnić, że jej głos stanie się częścią procesu decyzyjnego”.

**Louise Tunbridge, Kierownik programu, International Media Support**



## Informacje o CDAC Network

CDAC Network jest rozwijającą się platformą ponad 30 organizacji humanitarnych, medialnych, innowacji społecznych, technologii i telekomunikacji, poświęconą ratowaniu życia i zwiększaniu skuteczności pomocy poprzez komunikację, wymianę informacji i zaangażowanie społeczności.

## Podziękowania

Opracowanie przewodnika było możliwe dzięki pomocy wielu osób, które dzieliły się swoją wiedzą i czasem, za co CDAC Network serdecznie dziękuje. Szczególne podziękowania należą się Maxine Clayton, która opracowała wstępny projekt niniejszego dokumentu, oraz Meg Sattler, która edytowała jego różne wersje, grupie zarządzającej, która prowadziła proces, a także wielu osobom, które przyczyniły się do powstania przewodnika, zapoznały się z nim i zgodziły się na rozmowy.

Listę osób, które przyczyniły się do powstania niniejszego dokumentu można znaleźć na stronie 75.

## Darczyńcy

Powstanie dokumentu było możliwe dzięki finansowaniu z UK Aid, The World Association for Christian Communication (WACC), Save the Children i Save the Children Norway.

## Informacja zwrotna

Metody pracy obejmujące społeczność to nowość w sektorze humanitarnym. Niniejszy przewodnik obecnie przechodzi etap testów. Jeśli którykolwiek z opisanych w niniejszym przewodniku wzorec zachowania wymaga aktualizacji, prosimy o Państwa opinie.

## Prawa autorskie

CDAC Network (2019)



Niniejsza praca jest dostępna na licencji Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. Oznacza to, że można ją dostosować i udostępnić, ale nie można korzystać z niej w celach komercyjnych. Jeśli używa się przewodnika, dostosowuje go i udostępnia, to aby przywołać go jako materiał źródłowy, powinno się skorzystać z podanego sposobu cytowania.

## Sugerowany sposób cytowania

Komunikacja i zaangażowanie społeczności podczas akcji humanitarnych. Przewodnik dla osób zarządzających pomocą i jej udzielających. CDAC Network (2019).

*„Musimy postrzegać społeczność jako partnerów wpływających na kształt pomocy humanitarnej, a nie tylko odbiorców informacji. Społeczności potrzebują pełnić szczególną rolę i brać udział w działaniach humanitarnych”.*

Dyrektor, Departament ds. kobiet, Vanuatu

ERIC DELUCA, TRANSLATORS WITHOUT BORDERS

Isa Saleh Mohammed (instruktor TWB) prowadzi badania nad rozumieniem. Obóz GGSS, Monguno, stan Borno, Nigeria

**CZĘŚĆ PIERWSZA: KOMUNIKACJA TO POMOC**

Dlaczego ten przewodnik jest potrzebny? ..... 6  
 Informacje o przewodniku ..... 8

**CZĘŚĆ DRUGA: WSPÓLNE PODEJŚCIE DOKOMUNIKACJI I ZAANGAŻOWANIA SPOŁECZNOŚCI**

Czym jest komunikacja i zaangażowanie społeczności?.....10  
 Przyjęcie wspólnego podejścia: platformy, usługi i narzędzia..... 14  
 Minimalny poziom działań i usług na rzecz komunikacji i zaangażowania społeczności ..... 19

**CZĘŚĆ TRZECIA: WDRAŻANIE MINIMALNEGO POZIOMU DZIAŁAŃ I USŁUG NA RZECZ KOMUNIKACJI I ZAANGAŻOWANIA SPOŁECZNOŚCI**

Środowisko komunikacji oraz zrozumienie potrzeb w zakresie informacji i preferencji dotyczących komunikacji ..... 20  
 Strategiczne działania oraz planowanie i finansowanie.....25  
 Zasoby ludzkie, wiedza i szkolenia.....28  
 Szablon budżetu.....29  
 Dialog ze społecznością: mechanizmy wymiany informacji i pozyskiwania opinii od społeczności ..... 32  
 Ścieżki zgłaszania.....37  
 Przyjmowanie skarg i reagowanie na nie.....38  
 Ochrona przed wykorzystywaniem seksualnym i przemocą.....38  
 Wspólne podejście do dzielenia się informacjami ze społecznością .....40  
 Opracowywanie treści informacyjnych.....40  
 Praca w różnych językach, dialektach, kulturach i zwyczajach .....46  
 Praca z mediami .....48  
 Możliwość odgrywania aktywnej roli w procesie podejmowania decyzji i przywództwa przez osoby dotknięte kryzysem .....51  
 Utrzymywanie kontaktu pomiędzy ludźmi.....53  
 Monitorowanie i ocena komunikacji i zaangażowania społeczności.....53

**CZĘŚĆ CZWARTA: USTANOWIENIE KRAJOWEJ PLATFORMY DOKOMUNIKACJI I ZAANGAŻOWANIA SPOŁECZNOŚCI**

Ustanowienie krajowej platformy.....58  
 Wykorzystywanie wsparcia globalnego .....61

**CZĘŚĆ PIĄTA: PRZYWÓDZTWO I RZECZNICTWO NA RZECZ KOMUNIKACJI I ZAANGAŻOWANIA SPOŁECZNOŚCI**

Przywództwo z myślą o zbiorowości .....65  
 Wskazówka dla liderów organizacji: wyznaczaj ścieżki .....68  
 Wskazówka dla każdej osoby: zostań mistrzem zmian.....70

**ZAŁĄCZNIK: ZOBOWIĄZANIA, STANDARDY I WYMAGANIA DARCZYŃCÓW**

Zobowiązania i standardy krajowe.....72  
 Zobowiązania i standardy międzynarodowe.....72

Najważniejsze źródła są wskazywane w całym przewodniku. Są to zasoby CDAC Network, o ile nie podano inaczej.



**WYKAZ ANALIZ PRZYPADKÓW**

**Nepal:** Międzyagencyjny projekt wymiany informacji w Nepalu potwierdza zdolności adaptacji do zmiennego kontekstu – strona 16

**Bangladesz:** Praca regionalnej grupy roboczej ds. komunikacji ze społecznościami (Communicating with Communities, CwC) z uchodźcami Rohingya, Cox’s Bazar w Bangladeszu – strona 17

**Nepal:** Różnice w potrzebach w zakresie informacji i preferowanych źródłach między mężczyznami i kobietami po trzęsieniu ziemi w Nepalu w 2015 r. – strona 23

**DRC:** Włączenie zaangażowania społeczności w plan akcji humanitarnej w Demokratycznej Republice Konga (DRK) – strona 30

**Afryka Zachodnia:** Zrozumienie i praca w odniesieniu do kultury i zwyczajów – strona 46

**Filipiny:** Radio Abante – strona 49

**Jemen:** Ocena i pomiar zaangażowania społeczności w pomoc humanitarną – strona 54

**Filipiny:** Zaangażowanie społeczności na Filipinach – strona 63

**Dominikana:** Rządy przejmują inicjatywę – strona 66

**Grecja:** Wiadomości, które poruszają – strona 69

# Część pierwsza: Komunikacja to pomoc

Komunikacja. To rozmowa z sąsiadem. To wysłanie wiadomości e-mail do znajomych. To czytanie wiadomości. Wszyscy polegamy na przekazywaniu i otrzymywaniu informacji w celu dzielenia się doświadczeniami i uczuciami, załatwiania spraw i nawiązywania kontaktu z bliskimi, przyjaciółmi i społecznością.

W okresie kryzysu, gdy bardziej niż kiedykolwiek potrzebujemy informacji i łączności, sieci komunikacyjne mogą ulegać rozpadowi, wraz z zasobami materialnymi i życiem.

Komunikacja jest równie ważna jak żywność, woda, schronienie i lekarstwa.

**Gdzie szukać pomocy? O jakich zagrożeniach powinniśmy wiedzieć? Jak możemy znaleźć zaginionych członków rodziny lub skontaktować się ze znajomymi, którzy znajdują się gdzieś indziej? Kto nas wysłucha? Co robić, jeśli pomoc do nas nie dociera? Jak poinformować o problemie lub zgłosić skargę, gdy pojawią się trudności?**

Niewystarczające lub sprzeczne informacje mogą przyczynić się do chaosu i zagrożenia bezpieczeństwa oraz zwiększać poczucie izolacji. Jeśli nie wierzymy w podane informacje, najważniejsze komunikaty mogą do nas nie dotrzeć. Jeśli nie angażujemy się w decyzje dotyczące pomocy humanitarnej, możemy poczuć się jak obserwatorzy, nie mówiąc już o wrazeniu bezradności, jeśli chodzi o składanie skarg lub zgłaszanie nadużyć.

Jeżeli sądzimy, że nasz głos zostanie wysłuchany i wiemy, czego się spodziewać, odzyskujemy kontrolę nad naszym życiem. Możemy aktywnie kształtować usługi i rozliczać osoby świadczące pomoc. Możemy wspólnie odbudowywać i mieć kontakt z resztą świata, przyspieszając powrót do życia. **Komunikacja to pomoc, a zaangażowanie społeczności ma ogromne znaczenie.** Aby dowiedzieć się dlaczego, wystarczy trzy minuty:

<https://www.youtube.com/watch?v=yPJHl8Kxw9M>



## Dlaczego ten przewodnik jest potrzebny?

W ostatnich latach podmioty, które udzielają pomocy humanitarnej i darczyńcy przyjęli ważne zobowiązania i standardy, mające na celu osiągnięcie lepszych wyników działań na rzecz osób dotkniętych kryzysem.

**Wielki układ!** (Grand Bargain, 2016) to porozumienie między 30 najważniejszymi darczyńcami i organizacjami świadczącymi pomoc, które obejmuje m. in. **rewolucję partycypacyjną**: należy we właściwy sposób włączyć osoby otrzymujące pomoc w podejmowanie decyzji, które wpływają na ich życie. **Podstawowy Standard Humanitarny dotyczący jakości i odpowiedzialności**<sup>2</sup> (Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability) określa dziewięć zobowiązań, w tym m. in. to, że **społeczności i osoby dotknięte kryzysem** znają swoje prawa i uprawnienia, mają dostęp do informacji i uczestniczą w podejmowaniu decyzji, które ich dotyczą, a także mogą wnosić skargi, na które należy odpowiedzieć.

**Zobowiązania IASC dotyczące odpowiedzialności wobec osób dotkniętych kryzysem oraz ochrony przed wykorzystywaniem seksualnym i przemocą**<sup>3</sup> (IASC Commitments on Accountability to Affected People and Protection from Sexual Exploitation and Abuse) w podobny sposób zobowiązują osoby udzielające pomocy do **informowania oraz słuchania głosu i działania zgodnie z nim, priorytetami i opiniami osób dotkniętych kryzysem** (co obejmuje też skargi dotyczące wykorzystywania seksualnego i przemocy) oraz zapewnienia innym możliwości **odgrywania aktywnej roli w podejmowaniu decyzji**.

Krajowe systemy administracji publicznej określają kontekst, bowiem wiele z nich wprowadza zasady i ramy regulacyjne dotyczące systemów zarządzania informacjami i komunikacji w celu szybkiego i skoordynowanego przepływu informacji do społeczności, a także gromadzenia jej opinii. W załączniku 1 na stronie 72 bardziej szczegółowo opisano krajowe i międzynarodowe ramy, a także wymagania darczyńców.

Nadal jednak w systemie istnieją luki:

- Społeczności nie czują się w wystarczającym stopniu zaangażowane w podejmowanie decyzji, które mają wpływ na ich życie. Wskaźnik wykorzystywany

## Struktura przewodnika

**Część pierwsza** opisuje, dlaczego potrzebujemy przewodnika dotyczącego komunikacji i zaangażowania społeczności.

**Część druga** przedstawia zakres komunikacji i zaangażowania społeczności, wizję wspólnego podejścia oraz minimalny poziom działań i usług w zakresie przygotowania i reagowania.

**Część trzecia** dostarcza wskazówek w kwestii wdrożenia minimalnego poziomu działań i usług.

**Część czwarta** zawiera wskazówki dotyczące tworzenia krajowych platform dla wielu zainteresowanych stron.

**Część piąta** oferuje wytyczne w zakresie zapewniania przywództwa, rzecznictwa i wsparcia dla zmian w tym obszarze.

**Załącznik** przedstawia zobowiązania, standardy i wymagania darczyńców w zakresie komunikacji i zaangażowania społeczności.

**Najważniejsze źródła** są wskazywane w całym przewodniku. O ile nie podano inaczej, są to zasoby CDAC Network i są dostępne pod adresem [www.cdacnetwork.org](http://www.cdacnetwork.org).

Obóz IDP, miasto Bama, region Bama, stan Borno, Nigeria

do monitorowania Wielkiego Układu w sześciu krajach umożliwia sprawdzenie, jaki jest poziom zaangażowania osób dotkniętych kryzysem. Prawie wszędzie pracownicy organizacji humanitarnych mają poczucie, że osoby te są w wystarczającym stopniu zaangażowane, podczas gdy same osoby czują, że tak nie jest<sup>4</sup>. Wielokrotnie przeprowadzone oceny wskazują na potrzebę większego udziału społeczności w podejmowaniu decyzji strategicznych i programowych<sup>5</sup>.

- **Potrzeba więcej wysiłku, by wysłuchać głosu i skarg osób dotkniętych kryzysem i działać na podstawie ich opinii.** Wiele osób objętych kryzysem humanitarnym nie wie, jak składać skargi dotyczące dostarczanej pomocy, nadużyć czy czegokolwiek innego. Na pytanie, czy uważają, że otrzymają odpowiedź na złożoną skargę, większość z nich odpowiedziała, że w to wątpi<sup>6</sup>.
- **Społeczności nie mają dostępu do informacji, które pomogłyby im podejmować decyzje i odzyskać kontrolę nad swoim życiem.** W 2017 roku w Cox's Bazar 77% dotkniętych osób nie miało wystarczająco dużo informacji w języku, który by znali, aby podejmować odpowiednie decyzje dotyczące własnej rodziny. 62% osób nie było w stanie rozmawiać z przedstawicielami organizacji humanitarnych z powodu bariery językowej<sup>7</sup>.
- **Rola komunikacji i zaangażowania społeczności podczas udzielania pomocy ludziom w radzeniu sobie z kryzysami jest niedostatecznie przebadana pod kątem psychologicznym.** Jednak może zwiększać poczucie bezpieczeństwa, spokoju, sprawczości, kontaktu i nadziei<sup>8</sup>. Kobieta, która w 2013 roku przeżyła atak tajfunu Haiyan, opowiedziała innej kobiecie z Haiti, która doświadczyła trzęsienia ziemi w 2010 roku: „Gdybyśmy tylko mogli poznać opowieść o tym, jak sobie poradziliście, moglibyśmy się dowiedzieć, co robić. Mielibyśmy więcej nadziei i byliśmy w stanie dużo szybciej zareagować”.
- **Osoby dotknięte kryzysem są w coraz większym stopniu uzależnieni od łączności, a programy reagowania muszą nadrobić zaległości<sup>9</sup>.** Sieci telefonii komórkowej i zapewniana przez nie łączność mogą być ratunkiem dla osób dotkniętych kryzysem. Ludzie polegają na nich, aby pozostawać w kontakcie z rodziną i przyjaciółmi, ale także w innych sytuacjach, takich jak pomoc w poruszaniu się podczas ucieczki w przypadku niebezpiecznych sytuacji.

Podjęto duży wysiłek i osiągnięto wiele sukcesów we wdrażaniu krajowych i międzynarodowych zobowiązań, standardów i ram, ale analiza systemu pomocy humanitarnej pokazuje, że nie są

one powszechnie i systematycznie wdrażane. Aby wzmocnić zaangażowanie osób dotkniętych kryzysem, potrzebne są wspólne platformy, usługi i narzędzia wspierające komunikację i zaangażowanie<sup>12</sup>.

### Informacje o niniejszym przewodniku

W niniejszym przewodniku zaproponowano dobre praktyki wspierające aktywną rolę społeczności w świadczeniu pomocy humanitarnej i podejmowaniu decyzji, zwiększając dostęp do informacji i zapewniając łączność ludzi w celu wzmocnienia ich sposobów rozwiązywania problemów. Podkreśla on konieczność przyjęcia wspólnego podejścia, zgodnie z którym podmioty humanitarne współpracują oraz koordynują swoje działania i są za nie odpowiedzialne. Opiera się na badaniach szeregu inicjatyw i organizacji, a także na analizach luk i zaleceniach dotyczących wzmocnienia i skalowania standardów postępowania.

Przewodnik jest przeznaczony przede wszystkim dla praktyków i osób zarządzających, które pracują w krajowych i międzynarodowych organizacjach zajmujących się pomocą humanitarną i rozwojem mediów, jak również u innych podmiotów zaangażowanych w przygotowanie, reagowanie i naprawę szkód. Zakłada się, że czytelnik ma doświadczenie w pracy w sektorze humanitarnym oraz wcześniejszą wiedzę na temat odpowiednich zasad, planów i procesów, jak również zna system pomocy humanitarnej, cykl programu pomocy humanitarnej i odpowiedzialności wobec osób dotkniętych kryzysem.

#### NAJWAŻNIEJSZE ŹRÓDŁA

**Komunikacja to pomoc**  
W języku angielskim [www.youtube.com/watch?v=0I9Y--OTW68](http://www.youtube.com/watch?v=0I9Y--OTW68)  
W języku francuskim [www.youtube.com/watch?v=5VbNSuT5XLY](http://www.youtube.com/watch?v=5VbNSuT5XLY)  
W języku arabskim [www.youtube.com/watch?v=oB6yS7Sirrcc](http://www.youtube.com/watch?v=oB6yS7Sirrcc)

**infoasaid (2012)**  
Krótki film, w którym wyjaśniono znaczenie komunikacji ze społecznościami, dostępny w języku angielskim, francuskim i arabskim na kanale YouTube CDAC Network.

**BBC Media Action (2012). Still left in the dark? (Wciąż błądzisz w ciemnościach?)**  
How people in emergencies use communication to survive – and how humanitarian agencies can help  
(Jak dotknięte osoby korzystają z komunikacji, aby przeżyć – i jak organizacje humanitarne mogą pomóc)  
<http://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/policy/briefings/policy-still-left-in-the-dark>

**BBC World Service Trust (2008). Left in the dark: (W ciemnościach)**  
The unmet need for information in humanitarian responses (Niezaspokojona potrzeba informacji podczas akcji humanitarnych)  
[http://downloads.bbc.co.uk/worldservice/trust/pdf/humanitarian\\_response\\_briefing.pdf](http://downloads.bbc.co.uk/worldservice/trust/pdf/humanitarian_response_briefing.pdf)

„Jeśli lokalne podmioty i społeczności nie pełnią wiodącej roli, akcja humanitarna nie może naprawdę przywrócić człowieczeństwa ani poszanowania godności ani zaspokoić potrzeb”.

Przeptyw pracy rewolucji partycypacyjnej<sup>2</sup>

#### PRZYPISY DO CZĘŚCI

- <sup>1</sup>The Grand Bargain (2016).  
<https://www.agendaforhumanity.org/initiatives/3861>
- <sup>2</sup>Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability. CHS Alliance, Group URD and the Sphere Project (2014).  
<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>
- <sup>3</sup>IASC Commitments on Accountability to Affected People and Protection from Sexual Exploitation and Abuse (2017).  
<https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse/documents-56>
- <sup>4</sup>Tracking the Grand Bargain from a field perspective. Ground Truth Solutions (2018)  
<http://groundtruthsolutions.org/our-work/tracking-the-grand-bargain-from-a-field-perspective/>
- <sup>5</sup>Np. Time To Listen: Hearing People on the Receiving End of International Aid. M. B. Anderson, D. Brown i I. Jean (2012). CDA Collaborative Learning Projects.  
<https://www.cdacollaborative.org/publication/time-to-listen-hearing-people-on-the-receiving-end-of-international-aid/> oraz *On the road to Istanbul: How can the World Humanitarian Summit make humanitarian response more effective?* Humanitarian Accountability Report CHS Alliance (2015)  
<https://www.chsalliance.org/2015-humanitarian-accountability-report>
- <sup>6</sup>Tracking the Grand Bargain from a field perspective. Ground Truth Solutions (2018)  
<http://groundtruthsolutions.org/our-work/tracking-the-grand-bargain-from-a-field-perspective/>

<sup>7</sup>Rohingya Zuban: A Translators without Borders rapid assessment of language barriers in the Cox's Bazar Refugee Response. Translators without Borders (2017).  
<https://translatorswithoutborders.org/rohingya-zuban/http://www.arcgis.com/apps/Cascade/index.html?appid=683a58b07dba4db189297061b4f8cd40>

<sup>8</sup>Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence. Psychiatry Interpersonal & Biological Processes 70(4):283-315; discussion 316-69 (2007)  
[http://www.researchgate.net/publication/5668133\\_Five\\_Essential\\_Elements\\_of\\_Immediate\\_and\\_Mid-Term\\_Mass\\_Trauma\\_Intervention\\_Empirical\\_Evidence](http://www.researchgate.net/publication/5668133_Five_Essential_Elements_of_Immediate_and_Mid-Term_Mass_Trauma_Intervention_Empirical_Evidence)

<sup>9</sup>Personal communication to the author

<sup>10</sup>Por. The Importance of Mobile for Refugees: A Landscape of New Services and Approaches. GSMA (2017)  
[https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/02/The-Importance-of-mobile-for-refugees\\_a-landscape-of-new-services-and-approaches.pdf](https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/02/The-Importance-of-mobile-for-refugees_a-landscape-of-new-services-and-approaches.pdf)

<sup>11</sup>Por. Voices of Refugees. BBC Media Action (2016)  
<https://www.bbc.co.uk/mediaaction/publications-and-resources/research/reports/voices-of-refugees> and Iraq's displaced people need information, not only food, water and shelter. CDAC Network (2014)  
<http://www.cdacnetwork.org/i/20140917162422-moeda>

<sup>12</sup>Policy Paper: The Role of Collective Platforms, Services and Tools to support Communication and Community Engagement in Humanitarian Action. CDAC Network (2017)  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

## W tej części omówiono następujące kwestie:

- Czym jest komunikacja i zaangażowanie społeczności?
- Przyjęcie wspólnego podejścia: platformy, usługi i narzędzia
- W praktyce: minimalny poziom działań na rzecz komunikacji i zaangażowania społeczności
- Opisy przypadków: regionalna platforma w Bangladeszu i wspólne usługi w Nepalu

### Czym jest komunikacja i zaangażowanie społeczności?

Obecnie osoby zajmujące się udzielaniem pomocy uznają, że **utrzymywanie kontaktu z innymi, zapewnianie informacji i komunikacja z osobami dotkniętymi konfliktami lub klęskami żywiołowymi** są jednymi z najważniejszych elementów reagowania w sytuacjach kryzysowych. Jakość, skuteczność i terminowość działań humanitarnych stają się lepsze dzięki zaangażowaniu osób dotkniętych kryzysem, ponieważ posiadają one cenną wiedzę o danym miejscu oraz są w stanie określić potrzeby i priorytety, więc powinny mieć wpływ na decyzje dotyczące ich życia.

Powyższe wnioski doprowadziły do współpracy rządów, krajowych i międzynarodowych organizacji, organizacji zajmujących się rozwojem mediów, firm technologicznych i innych podmiotów w krajach wysokiego ryzyka w celu zapewnienia „platform” do komunikacji i zaangażowania społeczności, które są przygotowane na przyszłe kryzysy. Platformy krajowe są często określane jako grupa robocza, wspólnota zasad lub służba oparta na projektach. Zapewniają one najważniejsze usługi na rzecz społeczności w trakcie reagowania, koordynują podmioty, działania i opinie oraz wspierają inne struktury w systemie pomocy humanitarnej, takie jak klastry, mechanizmy międzysektorowe i wydziały administracji publicznej.

Odgrywają istotną rolę w przygotowaniu, na przykład w promowaniu i wzmacnianiu zdolności oraz włączaniu technologii cyfrowych w celu dostarczania informacji, danych i łączności lub mobilizacji zasobów (finansowych, ludzkich lub sprzętowych). Na rysunku 1 (na stronie 12) przedstawiono taką platformę i jej funkcje.

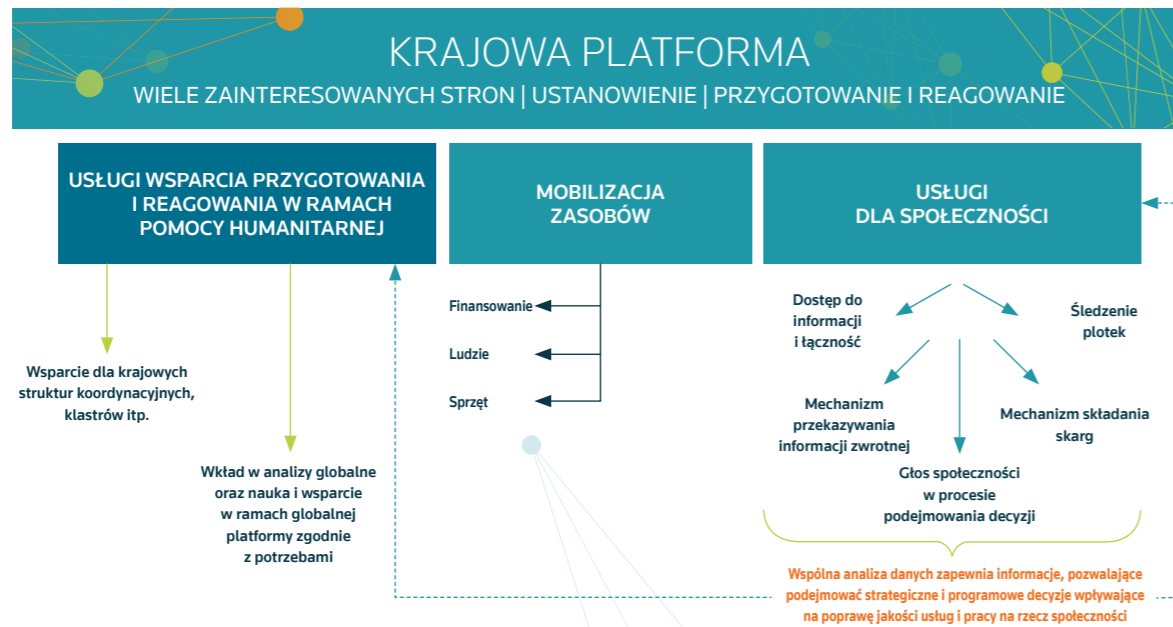
### Definicja komunikacji i zaangażowania społeczności

Dla celów niniejszego przewodnika zamieszczono definicję roboczą, jednak nadal obowiązują inne definicje (takie jak Komunikacja ze społecznościami, czyli Communicating with Communities, CwC<sup>13</sup>).

Komunikacja i zaangażowanie społeczności to obszar działań pomocy humanitarnej oparty na zasadzie, zgodnie z którą komunikacja to pomoc. Umożliwia udostępnianie ratujących życie, praktycznych informacji osobom dotkniętym kryzysem za pomocą dwukierunkowych kanałów komunikacji, więc podmioty udzielające pomocy wstuchują się w potrzeby ludzi, proponowane rozwiązania, opinie i skargi oraz na nie reagują, a osoby otrzymujące pomoc mają wpływ na decyzje i podejmują decyzje, które ich dotyczą. Priorytetowe znaczenie ma także utrzymywanie kontaktów między osobami dotkniętymi kryzysem i światem zewnętrznym.

# Część druga: Wspólne podejście do komunikacji i zaangażowania społeczności

Cbity, Kamerun, 17 lipca 2014 r.: Regionalny koordynator ds. pomocy humanitarnej w regionie Sahelu, Robert Piper, spotyka się z niedawno przybyłymi osobami uchodźczymi



Instytucje administracji publicznej, krajowe i międzynarodowe organizacje, agencje zajmujące się rozwojem mediów, media i firmy technologiczne oraz inne podmioty w krajach wysokiego ryzyka coraz częściej podejmują współpracę poprzez „platformy” do komunikacji i zaangażowania społeczności. Zapewniają one rolę koordynującą wobec osób pracujących nad komunikacją i zaangażowaniem społeczności, a także świadczących usługi na rzecz społeczności i wreszcie, wsparcie dla innych struktur w systemie pomocy humanitarnej, takich jak klastry, współpraca między klastrami i wydziałami administracji publicznej, których zadaniem jest przygotowanie i wdrażanie działań pomocy humanitarnej. Na schemacie przedstawiono taką platformę i jej funkcje.

Do komunikacji i zaangażowania społeczności niezbędne są następujące elementy:

- 1. Zrozumienie i praca w lokalnym środowisku komunikacji** – aspekty społeczne, kulturowe, ekonomiczne, polityczne i infrastrukturalne, lokalna dynamika władzy oraz bariery w wymianie informacji. Działania związane z przygotowaniem i reagowaniem są przekazywane w dopasowanych lokalnie warunkach, za pomocą języków i kanałów używanych przez osoby dotknięte kryzysem. Podmioty udzielające pomocy współpracują ze społecznością i korzystają z jej wiedzy oraz punktu widzenia.
- 2. Przywództwo społeczności** – działania humanitarne wspierają i mobilizują zdolności i możliwości osób, grup i organizacji, aby osoby dotknięte kryzysem miały większy wpływ na przygotowanie i udzielanie pomocy.
- 3. Wymiana informacji i dialog** – priorytetem jest wymiana dokładnych i przydatnych informacji z zaufanych źródeł, w odpowiednim czasie, języku i formie. Jest to wymiana dwukierunkowa, która

- wymaga pogłębionego zrozumienia lokalnego środowiska komunikacji i zdolności w zakresie komunikacji oraz musi obejmować zarządzanie fałszywymi informacjami, które mogą zagrażać życiu ludzi.
- 4. Partycypacja** – podmioty humanitarne zapewniają czas i zasoby potrzebne do oparcia się na procesach angażujących lokalne społeczności oraz, w razie potrzeby, do stworzenia wspierających, integracyjnych struktur i procesów umożliwiających osobom, zwłaszcza tym, które mogą być szczególnie pokrzywdzone, jak kobiety, dziewczęta, dzieci, młodzi mężczyźni, osoby z niepełnosprawnością i starsze, pełnienie wiodącej roli w projektowaniu, kształtowaniu i ocenie udzielanej pomocy humanitarnej.
- 5. Informacja zwrotna** – społeczność ma pewność, że jej poglądy – pozytywne i negatywne, wyrażone i niewyrażone – są ważne dla pracowników organizacji pomocowych. Informacje zwrotne są systematycznie zbierane, analizowane, raportowane i wdrażane, a społeczności udziela się wyjaśnienia dotyczącego sposobu, w jaki



dostosuje się strategię i projektowanie, aby odzwierciedlały te informacje<sup>15</sup>. W najważniejszych momentach podejmowania decyzji w cyklu programu zbierane są opinie dotyczące działań humanitarnych i działań organizacji, w tym jakości i adekwatności usług oraz zdolności do reagowania na zgłaszane obawy.

- 6. Skargi**<sup>16</sup> – osoby dotknięte kryzysem wiedzą, że mają prawo do zgłaszania obaw lub skarg na pomoc humanitarną, której im udzielono lub której nie otrzymali, albo na zachowanie pracowników organizacji pomocowych. Te osoby biorą udział w projekcie i mają dostęp do bezpiecznych i elastycznych mechanizmów zgłaszania wątpliwości, na które się odpowiada<sup>17</sup>. Podmioty humanitarne aktywnie zapobiegają wykorzystywaniu i nadużyciom seksualnym, oszustwom i korupcji związanym z pomocą humanitarną.
- 7. Ochrona** – podejście obejmujące komunikację i zaangażowanie społeczności wymaga starannej oceny ryzyka, zwłaszcza w sytuacjach konfliktów zbrojnych lub przemocy, ponieważ określone

osoby lub niektóre grupy mogą być narażone na większe ryzyko lub izolację. Wprowadzane są odpowiednie i skuteczne zabezpieczenia, w tym skuteczne mechanizmy zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony danych.

- 8. Łączność** – podejmowane są działania zmierzające do przywrócenia, budowy lub utrzymania infrastruktury technologii komunikacyjnej oraz wspierania osób dotkniętych kryzysem w przywróceniu kontaktu pomiędzy członkami rodziny i komunikacji z dostawcami usług.
- 9. Koordynacja i usługi zbiorowe** – skoordynowane, wspólne modele i wspólne usługi w zakresie przygotowania i reagowania zmniejszą obciążenie społeczności, zapewnią bardziej spójne, skuteczne reagowanie i wykorzystają różnicowaną wiedzę, doświadczenie i naukę. Działania powinny włączać lokalne, krajowe i międzynarodowe organizacje pozarządowe, ONZ, agencje Czerwonego Krzyża/ Czerwonego Półksiężyca, administrację publiczną, agencje rozwoju mediów, media lokalne i sektor prywatny.

### Przyjęcie wspólnego podejścia: platformy, usługi i narzędzia

Komunikacja ze społecznością i jej zaangażowanie wymagają współpracy różnych podmiotów zajmujących się pomocą humanitarną oraz komunikacją i technologią, której celem jest stymulowanie możliwości społeczności w zakresie kontaktu, dostępu do informacji i wyrażanie opinii w sytuacjach kryzysowych.

Należą do nich instytucje administracji publicznej, krajowe i międzynarodowe organizacje pozarządowe, Międzynarodowy Czerwony Krzyż i Międzynarodowy Czerwony Półksiężyc, agencje Organizacji Narodów Zjednoczonych, a także organizacje zajmujące się rozwojem mediów, media (zwłaszcza mające obowiązek transmisji podczas kryzysów humanitarnych<sup>19</sup>), dostawcy technologii (tacy jak operatorzy sieci komórkowej, którzy są sygnatariuszami [Karty łączności podczas kryzysów humanitarnych](#), Humanitarian Connectivity Charter) i inne podmioty sektora prywatnego. Podmioty dokonują wspólnych ustaleń za pomocą krajowych platform komunikacji i zaangażowania społeczności, które należy uwzględnić w istniejącym lub powstającym systemie pomocy humanitarnej. Przywództwo nie jest z góry określone i powinno zostać zapewnione przez organ administracji

publicznej lub najbardziej odpowiednią organizację. Praca wspólna na poziomie globalnym wspiera krajowe platformy, dzieląc się wytycznymi i wzorcami dobrych zachowań oraz doradzając darczyńcom i opracowując standardowe materiały uwzględniające specyfikę danego kraju. Platformy omówiono szczegółowo w części trzeciej.

Wspólna praca wymaga od podmiotów pokonania różnych ograniczeń, takich jak zasady zabraniające wymiany informacji, konkurencja o finansowanie i wymogi dotyczące widoczności. Korzyści obejmują wspólny rozwój i standaryzację narzędzi w celu poprawy koordynacji i efektywności (zob. pkt „Korzyści” poniżej) oraz wspieranie przywództwa podmiotów krajowych.

Przywództwo, współprzywództwo lub uczestnictwo we wspólnych platformach nie zastępuje odpowiedzialności organizacji w odniesieniu do osób dotkniętych kryzysem. Wspólna platforma powinna sprawić, że działania będą lepiej skoordynowane, bardziej terminowe i skuteczniejsze, dzięki czemu osiągnie się wyższy poziom udziału i odpowiedzialności zgodnie z Wielkim Układem i celami zrównoważonego rozwoju.

### KORZYŚCI WSPÓLNEGO PODEJŚCIA DO KOMUNIKACJI I ZAANGAŻOWANIA SPOŁECZNOŚCI

Wspólne podejście może:

- zmniejszać chaos, napięcia i konflikty w obrębie społeczności dzięki spójności przekazu;
- dostarczać lokalnym społecznościom informacje, których potrzebują, aby skuteczniej reagować w obliczu kryzysu;
- chronić osoby dotknięte kryzysem przed przeciążeniem i nadmiarem pytań;
- zwiększać prawdopodobieństwo jasności, spójności i dokładności interpretacji języka i kultury;
- umożliwić bardziej konsekwentny i silniejszy dialog społeczności i osób zajmujących się pomocą humanitarną;
- przyczynić się do lepszego zrozumienia tendencji i problemów wynikających ze zwiększonego zakresu zbierania i analizy danych;
- uwzględnić i docenić różnorodne poglądy i doświadczenia w zakresie analizy i projektowania działań poprzez włączenie wiedzy z dziedziny rozwoju mediów, technologii i sektora prywatnego;
- poprawić efektywność kosztową dzięki dzielenym zasobom;
- rozszerzyć poczucie własności; oraz
- zwiększyć prawdopodobieństwo tworzenia bardziej innowacyjnych i dopasowanych narzędzi.



### Komunikacja i zaangażowanie społeczności mogą obejmować:

**Obszar programowy** to zapewnienie odpowiednich, przydatnych informacji dla osób dotkniętych kryzysem w celu ratowania i ochrony środków do życia, wsparcia powrotu do samodzielnego życia i zwalczania niebezpiecznych plotek.

**Sposób uwzględnienia głosu społeczności, aby informować o strategicznych i programowych obszarach oraz je ulepszać**, takich jak programy przekazywania pieniędzy, zapewniania schronienia lub żywności poprzez zaangażowanie ludzi w decyzje, które mają wpływ na ich życie oraz w kształtowanie usług, a także umożliwienie przekazywania opinii w celu ulepszenia jakości pomocy (co tym samym zachęca do programowania adaptacyjnego).

**Sposób ponoszenia odpowiedzialności wobec osób dotkniętych kryzysem**, zapewnienie skoordynowanych mechanizmów wyrażania opinii i działania w oparciu o głos i priorytety osób dotkniętych kryzysem, w tym w przypadku wykorzystywania seksualnego i przemocy; przed sytuacją kryzysową, w jej trakcie i po niej<sup>19</sup>. Jest to również podejście uwzględniające wdrażanie innych standardów sektora, takich jak Podstawowy Standard Humanitarny i Wielki Układ, oraz spełnienie wymogów darczyńców (zob. Zobowiązania, standardy i wymagania darczyńców).

**Umożliwienie ludziom udzielania pomocy sobie nawzajem**, poprzez zapewnienie możliwości kontaktu lub pomoc w ponownym nawiązaniu łączności.

**Koordynacja, współpraca i różnorodność podmiotów w ramach „wspólnego podejścia”** ma kluczowe znaczenie dla komunikacji i zaangażowania społeczności.



## ANALIZA PRZYPADKU



### Międzyagencyjny projekt zbierania informacji zwrotnej w Nepalu potwierdza zdolność do adaptacji zmieniających się kontekstów

Po trzęsieniu ziemi w 2015 roku w Nepalu dzięki finansowaniu DFID utworzono wspólny mechanizm informacji zwrotnej. Został stworzony jako „wspólna usługa” dla całej społeczności humanitarnej i obejmował zbieranie i gromadzenie informacji od społeczności dotkniętych trzęsieniem ziemi za pomocą wielu kanałów. Dane przekazywano do krajowego zespołu ds. pomocy humanitarnej i grupy

W lutym 2016 roku, gdy po zimie pomoc humanitarna kończyła się i rozpoczęły się programy odbudowy, rozwiązanie Projektu Wspólnego Mechanizmu Informacji Zwrotnej w udany sposób dostosował podejście do etapu odbudowy, zapewniając tym samym dodatkowe wsparcie DFID na dwa lata. W tym okresie przeprowadzono wiele badań na grupach fokusowych we wszystkich regionach, które najbardziej ucierpiały w wyniku trzęsienia ziemi. Dzięki temu określono tematy i problemy ważne dla społeczności, tak aby w przyszłości, gdy zbierane będą opinie, pytania obejmowały najbardziej istotne kwestie.

To zapewniło przygotowanie projektu do szybkiego reagowania i ponownego rozszerzenia o ocenę pomocy humanitarnej w czasie powodzi w sierpniu 2017 roku. Zebrane opinie w dużym stopniu były sprzeczne z informacjami, które klustry zgłaszały jako priorytetowe potrzeby i wniosowały o ich dofinansowanie. W wyniku tego Centralny Fundusz Reagowania Kryzysowego przyznaje obecnie środki na działanie klustrów w oparciu o znaczenie nadawane przez społeczność każdemu rodzajowi potrzebnej pomocy.

Model koncentruje się na opiniach społeczności, jednak administracja publiczna prowadzi infolinię do składania skarg, więc każdy, kto chce to zrobić, zostaje odpowiednio poinformowany o takiej możliwości. Sprawy związane z wykorzystywaniem seksualnym i nadużyciami są kierowane do klustry zajmującego się ochroną i specjalnej podgrupy pracującej nad przeciwdziałaniem przemocy ze względu na płeć. Na późniejszych etapach w ramach Projektu Wspólnego Mechanizmu Informacji Zwrotnej współpracowano ze Stowarzyszeniem Nadawców Radia Społeczności nad działaniami, które mają na celu zamknięcie pętli opinii informacji zwrotnej, na przykład poprzez nadawanie lokalnych programów radiowych dotyczących kwestii i pytań pojawiających się w informacji zwrotnej.

W 2017 roku model testowano w kontekście pomocy rozwojowej, ponieważ otrzymano dotację z funduszu innowacji od Grupy Rozwoju ONZ w celu oceny priorytetów i planów społeczności w wybranych najbardziej rozwiniętych regionach, w odniesieniu do czterech filarów ram pomocy rozwojowej ONZ (2018-2022), które mają ukierunkować proces planowania programu.

[www.cfp.org.np](http://www.cfp.org.np)



Kobieta z Nepalu zadaje pytanie w ramach programu radiowego BBC Media Action pn. „Milijuli Nepali”, mającego na celu pomoc osobom, które ucierpiały w następstwie trzęsienia ziemi

koordynującej klustry w celu dostarczania informacji potrzebnych do podjęcia decyzji.

Po raz pierwszy taki pomysł został wcielony w życie. Jednak szybko okazało się, że pełni ważną rolę: na przykład, gdy ponad 40% osób zgłaszało przerwy w dostawie wody jako swój podstawowy problem, rozwiązanie Projektu Wspólnego Mechanizmu Informacji Zwrotnej prowadzone przez ONZ, administrację publiczną, darczyńców i innych partnerów, doprowadziło do poszerzenia programów, które miały na celu uporanie się z tym problemem, jak również do przeznaczenia 4 milionów funtów, finansowanych przez DFID, aby poprawić sytuację. Nikt nie wiedział jak bardzo rozwinie się ta koncepcja. W trzecim roku swojego istnienia rozwiązanie Projektu Wspólnego Mechanizmu Informacji Zwrotnej nie tylko potwierdził, że w systematycznie angażowanej społeczności pracuje się efektywniej, ale także sprawdził się w zakresie powrotu do życia, rozwoju i gotowości.

## ANALIZA PRZYPADKU



### Praca regionalnej grupy roboczej ds. komunikacji ze społecznościami (Communicating with Communities, CwC) z osobami uchodźczymi Rohingya, Cox's Bazar w Bangladeszu

W 2017 roku eskalacja przemocy w stanie Rakhine w Birnie doprowadziła do przesiedlenia ponad 655 000 osób uchodźczych Rohingya do Bangladeszu. W kraju znajdowała się już grupa 200 000 uchodźców Rohingya, a prawdopodobnie było ich o wiele więcej.

Osoby uchodźcze mieszkają głównie w obozach wokół Cox's Bazar. Akcję humanitarną koordynuje Międzysektorowa Grupa Koordynacyjna (ISCG). IOM jest główną agencją przewodniczącą regionalnej grupy roboczej, która zajmuje się potrzebami informacyjnymi i komunikacyjnymi osób uchodźczych i społeczności przyjmujących. W jej pracach uczestniczy wiele krajowych i międzynarodowych organizacji.

Wprowadzone usługi obejmują audycje radiowe i centra, które mają dostarczać informacji, odpowiadać na pytania, wychwytywać nowe pytania i kierować w celu skorzystania z usług, osobiście lub telefonicznie i tekstowo. Dodatkowo istnieją mobilne zespoły ds. informacji. Zbieranie opinii od społeczności służy zabezpieczeniu i publikacji informacji zwrotnych. Grupa robocza zajmuje się koordynacją, współpracując

z klustrami i ISCG, przekazując opinie oraz oferując szkolenia i doradztwo. BBC Media Action, Internews i Translators without Borders świadczą wspólne usługi na rzecz zaangażowania społeczności i odpowiedzialności, z wykorzystaniem finansowania DFID i IOM, które obejmują analizę informacji zwrotnych (Co ma znaczenie?), opracowywanie wspólnych narzędzi do komunikacji, zapewnianie szkoleń dla kilkudziesięciu organizacji oraz regularne transmisje typu narrowcast i biuletyn informacyjny służący śledzący plotki.

Projekt poprawia efektywność, opłacalność i odpowiedzialność w ramach ogólnego reagowania na kryzys humanitarny Rohingya, a jednocześnie ściśle wiąże się z kilkoma wspólnymi zobowiązaniami Wielkiego Układu. W raporcie BBC Media Action *How Effective is Communication in the Rohingya Refugee Response* omówiono cały mechanizm i przeanalizowano wyniki tej inicjatywy.

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



Prezenter w lokalnej stacji radiowej Bangladesz Betar przeprowadza wywiad z gościem w ramach specjalnego programu, którego celem jest pomoc społeczności Rohingya w Cox's Bazar

NAJWAŻNIEJSZE ŹRÓDŁA

**Dokument Programowy: The Role of Collective Platforms, Services and Tools to support Communication and Community Engagement in Humanitarian Action**

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

Dokument przedstawia argumenty na rzecz komunikacji i zaangażowania społeczności w pomoc humanitarną na szczeblu globalnym i krajowym oraz opisuje kształt i funkcje wspólnych platform, usług i narzędzi, a także określa minimalny poziom działań podejmowanych w celu wspólnej pomocy. W załączniku wymieniono potencjalne krajowe i globalne usługi oraz działania dotyczące przygotowania i prowadzenia działań humanitarnych.

**Mapowanie informacji i konsultacje przed kryzysem**

**NARZĘDZIE:** Pre-crisis community perception survey / mapping / consultation  
<https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/>

[philippines/document/philippines-cop-community-engagement-pre-crisis-community-perception](http://philippines/document/philippines-cop-community-engagement-pre-crisis-community-perception)

Super typhoon pre-crisis information and consultation  
<https://www.youtube.com/watch?v=BHR06Ee6Dgc> <https://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/accountability-affected-populationscommunications-communities-community>

**The Philippines Community Engagement Community of Practice (2017, 2018)**

Narzędzie, raporty i wideo dotyczące pracy w zakresie przygotowań podjętej przez filipińską narodową platformę ds. komunikacji i zaangażowania społeczności.

PRZYPISY DO CZĘŚCI

<sup>13</sup> Chociaż pojęcie komunikacji ze społecznościami (CwC) i inne (np. zaangażowanie społeczności i odpowiedzialność, komunikacja dla rozwoju (C4D) w sytuacjach kryzysowych, #commisaid i komunikacja beneficjentów) są również wykorzystywane do opisanego podobnej pracy, komunikacja i zaangażowanie społeczności jest terminem preferowanym przez CDAC Network, ponieważ oznacza aktywny proces, który łączy wiedzę podmiotów zajmujących się pomocą humanitarną ze specjalistami ds. komunikacji i mediów, z których wszyscy są zaangażowani w ratowanie życia i zwiększanie skuteczności pomocy poprzez komunikację, wymianę informacji i zaangażowanie społeczności.

<sup>14</sup> *Zalecenia dotyczące efektywnego uczestnictwa osób dotkniętych kryzysem w decyzjach dotyczących pomocy humanitarnej oraz uczestnictwa promujące partycypację jako sposób pracy wśród sygnatariuszy Wielkiego układu.* Inter-Agency Standing Committee (2017)  
[https://interagencystandingcommittee.org/system/files/final\\_participation\\_revolution\\_workstream\\_recommmendations.pdf](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/final_participation_revolution_workstream_recommmendations.pdf)

<sup>15</sup> Inter-Agency Standing Committee. Participation Revolution Workstream.  
<https://interagencystandingcommittee.org/participation-revolution-include-people-receiving-aid-making-decisions-which-affect-their-lives>

<sup>16</sup> *PSEA Implementation Quick Reference Handbook.* CHS Alliance (2017)  
<http://www.chsalliance.org/files/files/PSEA%20Handbook.pdf>

<sup>17</sup> Commitment 5. Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability. CHS Alliance, Group URD and the Sphere Project (2014)  
<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

<sup>18</sup> Transmisje humanitarne w sytuacjach kryzysu oznaczają interwencje środków masowego przekazu, umożliwiające ludziom przetrwanie i powrót do życia po zakończeniu kryzysu.

<sup>19</sup> *Commitments on Accountability to Affected People and Protection from Sexual Exploitation and Abuse.* Inter-Agency Standing Committee (2017)  
[https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc\\_caap\\_endorsed\\_nov\\_2017.pdf](https://interagencystandingcommittee.org/system/files/iasc_caap_endorsed_nov_2017.pdf)

<sup>20</sup> Odnosi się to do informacji na temat źródeł i zasięgu mediów i telekomunikacji w danym kraju lub regionie, korzystania z telefonów komórkowych itp., jak również profilu demograficznego odbiorców, używanych języków, preferencji w zakresie mediów itp. Jest to czasem określane jako *ekosystem informacji*.

# MINIMALNY POZIOM DZIAŁAŃ I USŁUG NA RZECZ KOMUNIKACJI I ZAANGAŻOWANIA SPOŁECZNOŚCI

## Ustanowienie krajowej platformy do komunikacji i zaangażowania społeczności

1. Pod krajowym przywództwem najbardziej odpowiedniego podmiotu, należy przygotować i utrzymać wsparcie dla **międzyagencyjnej platformy do komunikacji i zaangażowania społeczności lub wspólnych usług**, aby stworzyć miejsce zbierające osoby odpowiedzialne za działania, różne podmioty w nie zaangażowane i specjalistów, w celu koordynacji działań. Platforma powinna służyć istniejącej i powstającej strukturze pomocy humanitarnej, zwłaszcza takiej, która wspiera działania prowadzone przez administrację publiczną i podmioty lokalne.

› **Wskazówki dotyczące utworzenia krajowej platformy można znaleźć w części czwartej**

## Członkowie Platformy koordynują działania i współpracują w celu:

- Określenia i udokumentowania **rozumienia kontekstu**, kultury komunikacji, języka i zwyczajów, utatwiając konstruktywne i pełne szacunku zaangażowanie w różnych dotkniętych populacjach społecznościach dotkniętych kryzysem. Doprowadzi to do powstania wstępnego systemu informacyjnego, który może być szybko aktualizowany w czasie kryzysu.
- Zapewnienie, że ocena i analiza kontekstu pomocy humanitarnej (zgodnie z Przeglądami Potrzeb w zakresie Pomocy Humanitarnej) obejmuje punkt widzenia społeczności, mechanizmy obronne, dane dotyczące tego, jakich informacji potrzebują ludzie, jak chcą je otrzymywać i jakim kanałom ufają oraz jak wolać przekazywać opinie i skargi, a także zarys środowiska mediów i telekomunikacji. Dane powinny być zbierane w podziale na płeć, wiek i zróżnicowane potrzeby.
- Zapewnienie, że **strategie, zasady i plany dotyczące przygotowania i planowania kryzysowego oraz reagowania** zawierają ważne elementy komunikacji i zaangażowania społeczności, z wymaganymi pracownikami i środkami budżetowymi na wdrożenie minimalnego poziomu działań i usług.
- Wprowadzenie odpowiednich, systematycznych i skoordynowanych mechanizmów zapewniających, że osoby dotknięte kryzysem mają **dostęp do**

**potrzebnych informacji.** Informacje powinny być dostępne w odpowiednich językach i formatach, oparte o wiarygodne źródła i udostępniane za pomocą preferowanych kanałów, które mogą się różnić w zależności od grupy odbiorców.

- Wprowadzenie odpowiednich, systematycznych i skoordynowanych mechanizmów **informacji zwrotnej.** Informacje zwrotne powinny być gromadzone, analizowane i łączone w ramach indywidualnych i zbiorowych ścieżek referencyjnych, aby zapewnić dostęp do informacji o decyzjach strategicznych i programowych oraz podejmowanie działań naprawczych.
- Wprowadzenie odpowiednich, systematycznych i skoordynowanych **systemów w celu** zapewnienia, że **skargi**, w tym te dotyczące wykorzystywania seksualnego i przemocy, oszustw oraz korupcji są analizowane i skutkują podjęciem odpowiednich działań.
- Stworzenie lub wykorzystanie możliwości aktywnego włączenia się osób dotkniętych kryzysem **w procesy podejmowania decyzji zapewniają powiązania pomiędzy podmiotami społeczności a strukturą pomocy humanitarnej.**
- Budowanie komponentów w programach przygotowania i reagowania **zapewniających utrzymanie komunikacji**, wzmocnienie rezyliencji, na przykład poprzez planowanie z wyprzedzeniem bezpieczeństwa, przywrócenia lub rozszerzenia łączności komórkowej lub dostępu do radia.
- Wzmocnienie **rzecznictwa** oraz **budowania potencjału** w celu stworzenia środowiska przyjaznego komunikacji i zaangażowaniu społeczności.

Członkowie platformy mogą pracować razem nad tymi działaniami, a jeden podmiot lub grupa podmiotów może świadczyć „wspólną usługę”, dzięki której wdrażają jeden lub więcej komponentów.

› **Wskazówki dotyczące wdrażania minimalnego poziomu działań i usług na rzecz komunikacji i zaangażowania społeczności można znaleźć w części trzeciej**

## 1. Środowisko komunikacji oraz zrozumienie potrzeb w zakresie informacji i preferencji dotyczących komunikacji

Komunikacja i zaangażowanie społeczności wymagają pogłębionego zrozumienia społeczności: jej języków, kultury, warunków gospodarczych, sieci społecznych, struktur politycznych i władzy, norm i wartości, trendów demograficznych, historii i doświadczenia w zakresie zaangażowania grup zewnętrznych. Należy zwrócić uwagę na to, czy poszczególne grupy (takie jak kobiety, dzieci, osoby z niepełnosprawnością lub starsze, osoby posługujące się językiem mniejszości) muszą stawić czoła szczególnym wyzwaniom związanym z dostępem do informacji lub ich przekazywaniem.

Oceny potrzeb koncentrują się na sektorach (np. żywność lub schronienie), ale nie zawsze oceniają potrzeby i preferencje w zakresie informacji i komunikacji. Ważne jest, aby zostały one uwzględnione we wstępnych, szybkich ocenach, które mają na celu określenie zaangażowania społeczności w działania humanitarne.

Powinny one również zostać ujęte w kolejnych szczegółowych ocenach. Potrzeby i preferencje w zakresie informacji i komunikacji różnią się w czasie. Na przykład po trzęsieniu ziemi ludzie mogą poszukiwać informacji dotyczących śledzenia zaginionych krewnych, sposobu uzyskania dostępu do pomocy, powrotu do zniszczonych domów i postępowania z wydobytymi ciałami. Jednak później chcą otrzymać informacje o wymianie utraconych dokumentów, takich jak dowody tożsamości i akty własności, prawie do odszkodowania, aktach zgonu i kwestiach prawnych<sup>23</sup>.

Istnieje wiele różnych sposobów („kanatów”), które ludzie wybierają, aby się komunikować i mieć dostęp do informacji, od radia, prasy lub telewizji, przez rozmowy, pogłoski, ulotki lub spotkania w instytucjach z liderami społeczności.

Preferencje różnią się w zależności od takich czynników, jak język ojczysty, poziom umiejętności w zakresie czytania i pisania, wiek, grupa etniczna, sytuacja społeczna lub ekonomiczna, niepełnosprawność, płeć lub religia, i mogą zmieniać się w czasie, szczególnie gdy zwykle używane kanały ulegają zakłóceniom.

Zrozumienie tych czynników jest ważne nie tylko dlatego, aby wiedzieć, do kogo w społeczności można dotrzeć, ale także, aby uniknąć skrzywdzenia.

Dane powinny być podzielone ze względu na płeć, wiek i stałość<sup>24</sup>, z uwzględnieniem specyficznych potrzeb wszystkich grup oraz analiz zmian potrzeb w zakresie informacji, a także przedstawiać możliwości promowania i wspierania przywództwa społeczności.

W miarę upływu czasu, gdy oceny stają się coraz bardziej szczegółowe, takie same powinny być pytania związane z komunikacją i zaangażowaniem społeczności w celu lepszego informowania o usługach i działaniach. Im więcej wiadomo o tym, jak ludzie otrzymują informacje, dzielą się nimi i im ufają, oraz im lepiej można przewidzieć, jak może się to zmienić, tym dokładniej można określić, jak najlepiej wzmacniać zaangażowanie społeczności.

### SPOSÓB POSTĘPOWANIA

#### Szybka ocena:

- **Przeprowadzenie ankiet dotyczących percepcji społeczności przed kryzysem** pozwala przygotować się na sytuacje kryzysowe i je zaplanować, tak aby głos społeczności, w tym głos grup najbardziej zagrożonych wykluczeniem i znajdujących się w niekorzystnej sytuacji, znalazł odzwierciedlenie w planach kryzysowych (zob. Najważniejsze źródła na stronie 24).
- Sprawdzenie, które podmioty przeprowadziły **lub planują przeprowadzić ocenę potrzeb** oraz nawiązanie współpracy, aby uniknąć powielania wysiłków i obciążenia społeczności.
- Dowiedzenie się, jakie informacje są już dostępne („przeгляд danych zastanych”) i koordynacja z innymi w celu **aktualizacji istniejących danych, takich jak przewodniki dotyczące środowiska medialnego i telekomunikacji** (zob. ramka na stronie 22). Te informacje można wykorzystać na wypadek sytuacji kryzysowych razem z planem gotowości, analizą kontekstu, prognozami scenariusza i planowaniem reagowania.
- **Uwzględnienie kwestii komunikacji i zaangażowania społeczności w ocenach potrzeb**, bez względu na to, czy są one przeprowadzane przez administrację publiczną, jedną organizację lub wiele organizacji (np. szybka ocena międzyagencyjna, wspólna ocena potrzeb lub szybka wstępna ocena wielu kłastrów). Zestaw pytań można znaleźć w części Najważniejsze źródła na stronie 24. Odrębną ocenę należy przeprowadzić tylko wtedy, gdy nie będzie możliwe włączenie jej do planowanych ocen.

## W tej części omówiono następujące kwestie:

1. Środowisko komunikacji oraz zrozumienie potrzeb w zakresie informacji i preferencji dotyczących komunikacji
2. Strategiczna reakcja oraz planowanie i finansowanie działań
3. Zasoby osobowe, wiedza i szkolenia
4. Dialog ze społecznością: zbiorowe mechanizmy pozyskiwania informacji zwrotnych od społeczności
5. Wspólne podejście do dzielenia się informacjami ze społecznością
6. Możliwość odgrywania aktywnej roli w procesie podejmowania decyzji i przywództwa przez osoby dotknięte kryzysem
7. Utrzymywanie więzi pomiędzy ludźmi
8. Monitorowanie i ocena minimalnego poziomu działań i usług

# Część trzecia: Wdrażanie minimalnego poziomu działań i usług na rzecz komunikacji i zaangażowania społeczności

Mogadishu, stacja radiowa Mustaqbal. ICRC i Somalijski Czerwony Półksiężyc współpracują z lokalną stacją radiową, aby zachęcać do wprowadzenia codziennych nawyków, które pomogą w zapobieganiu chorobom, takim jak ostra wodnista biegunka i cholera. Nagranie prowadzone przez aktorkę.

Oprócz pogłębionego zrozumienia społeczności, wstępne oceny i analizy powinny przebiegać:

1. Jakie są najskuteczniejsze sposoby komunikowania się osób udzielających pomocy humanitarnej ze społecznościami dotkniętymi kryzysem, aby można było rozwijać mechanizmy zaangażowania?
  2. Jakich informacji brakuje społecznościom, które mogłyby zapewnić administracja publiczna oraz przedstawiciele organizacji humanitarnych i zajmujących się komunikacją?
  3. W jakim stopniu szkody związane z kryzysem objęły lokalną komunikację i jak najlepiej można przywrócić działanie wiarygodnych sieci?<sup>25</sup>
- Jeśli nie jest możliwe włączenie pytań do szerszej oceny międzyagencyjnej lub w miarę rozwoju kontekstu wymagane są bardziej szczegółowe informacje, można przeprowadzić odrębną **analizę potrzeb w zakresie informacji i komunikacji**. Niezależnie od tego, czy ocena zostanie przeprowadzona przez jedną, czy przez kilka organizacji, konieczna jest koordynacja (a przynajmniej sprawdzanie, jakie informacje zostały już zebrane poprzez kontakt z odpowiednimi organizacjami) oraz przeprowadzenie oceny jako wspólnej usługi ze względu na jej znaczenie dla całości działań humanitarnych.
  - **Praca z różnorodnymi partnerami**, takimi jak organizacje zajmujące się rozwojem mediów, specjaliści ACAPS i badacze antropologiczni, którzy mają doświadczenie w ocenie i analizie różnych aspektów kontekstu odpowiedzi.

**Po ocenie:**

- **Analiza i udostępnienie wyników** podmiotom, aby poinformować o strategii reagowania. Należy pamiętać, aby **rozpowszechnić publiczną wersję**

**raportu oceny** odpowiednią dla społeczności w celu wyjaśnienia sposobu wykorzystania danych i zamknięcia „pętli opinii informacji zwrotnej”. Może to wykonać ustnie.

- **Zaprojektowanie interwencji w celu zaspokojenia natychmiastowych potrzeb w zakresie informacji i komunikacji oraz planu długoterminowego zaangażowania.** W celu opracowania i dopracowania interwencji konieczne będzie dalsze pozyskiwanie i weryfikowanie informacji od społeczności.
- **Monitorowanie zmian**, sprawdzenie, co działa, a co nie, zarówno w środowisku mediów i telekomunikacji, jak i w pracy społeczności związanej z zaangażowaniem. Należy odpowiednio dostosować.
- **Poznanie zastosowania odpowiedniej technologii**, aby ułatwić gromadzenie, zestawianie, analizę i rozpowszechnianie danych (zob. Najważniejsze źródła na stronie 24).

**PRZYGOTOWANIE:**

- Co wiadomo o potrzebach i preferencjach w zakresie informacji i komunikacji na podstawie poprzednich, porównywalnych kryzysów?
- Czy są dostępne plany i umowy dotyczące współpracy z dostawcami mediów i telekomunikacji?
- Czy są dostępne przewodniki po środowisku komunikacji?
- Czy można szybko aktualizować informacje i plany w przypadku wystąpienia kryzysu?
- Jakie działania i podmioty w zakresie komunikacji i zaangażowania społeczności już istnieją?
- Czy pojawiły się pytania dotyczące komunikacji i zaangażowania społeczności, które można włączyć do oceny potrzeb?
- Czy można ocenić wpływ kryzysu na środowisko mediów i komunikacji?

**PRZEWODNIKI PO ŚRODOWISKU MEDIÓW I TELEKOMUNIKACJI**

Briefing Notes ACAPS i inne źródła obejmują dane dotyczące środowiska komunikacji i organizacji zajmujących się rozwojem mediów, takich jak BBC Media Action, International Media Support, Internews i Fundacja Hirondelle, które mogły dokonać oceny lokalnych mediów i telekomunikacji (jeśli nie są publicznie dostępne, mogą być pozyskiwane poprzez kontakty w kraju).

Przewodniki po środowisku mediów i telekomunikacji, często opracowywane przez organizacje zajmujące się rozwojem mediów<sup>28</sup>, organizacje pozarządowe lub Organizację Narodów Zjednoczonych<sup>29</sup>, zazwyczaj zawierają następujące informacje:

- Informacje dotyczące kultury i społeczeństwa
- Poziom umiejętności czytania i pisanie
- Używane i rozumiane języki
- Popularne i wiarygodne źródła wiadomości i informacji dla różnych grup
- Media, które mają dużą liczbę odbiorców według kraju, regionu, pochodzenia etnicznego i religii

- Momenty największej oglądalności/słuchalności w przypadku telewizji i radia
- Offline lub tradycyjne formy komunikacji, takie jak teatr, muzyka, taniec i szanowane osoby przekazujące informacje (np. przywódcy religijni lub osoby znane lokalnie)
- Dostęp do telefonów komórkowych, ich własność i użytkowanie
- Korzystanie z mediów społecznościowych
- Profile firm telekomunikacyjnych, regulacje i zasięg sieci w danym kraju
- Dostawcy usług medialnych, którzy mają możliwości produkowania programów radiowych, drukowania plakatów lub tworzenia kreatywnych filmów
- Profile i dane kontaktowe głównych stacji radiowych i telewizyjnych oraz gazet i portali internetowych.

Dane dotyczące społeczności powinny być podzielone ze względu na płeć, wiek i stopień sprawności.

**ANALIZA PRZYPADKU**

**Różnice w potrzebach w zakresie informacji i preferowanych źródłach między mężczyznami i kobietami po trzęsieniu ziemi w Nepalu w 2015 roku<sup>27</sup>**

Zaraz po trzęsieniach ziemi w 2015 roku wiele osób twierdziło, że ich główne potrzeby w zakresie informacji dotyczyły schronienia i tymczasowego osiedlenia, dostępu do pomocy, a także zachowania bezpieczeństwa i przetrwania wstrząsów wtórnych. Potrzeby te zostały częściowo zaspokojone, jednak pojawiające się pogłoski nasilały obawy i chaos. Po siedmiu miesiącach zmieniły się potrzeby w zakresie informacji. Ludzie poszukiwali wiadomości o pomocy rządowej, zwłaszcza możliwości stałego schronienia w okresie zimowym oraz czy można bezpiecznie osiedlać się i uprawiać ziemię. Krążące pogłoski były sprzeczne.

To ważne, aby w miarę pojawiania się różnic, rozdzielić dane. Kobiety chciały dowiedzieć się, jak radzić sobie z traumą i kolejnymi trzęsieniami ziemi, ale nie czuły, że te potrzeby były odpowiednio zaspokajane. Szukały też informacji o opiece nad dziećmi, osobami starszymi i kobietami w ciąży. Mężczyźni zwykle nie wiedzieli, jak leczyć rannych i jak postępować ze zmarłymi (w tym zwierzętami) i czego mogą oczekiwać od rządu. Młodzi ludzie szukali informacji o tym, kiedy będą mogli wrócić do szkół i na uczelnie.

Większość informacji początkowo pochodziła od członków rodziny i znajomych i była dostarczana za pomocą telefonów komórkowych, które często posiada się i z których korzysta się w Nepalu. Następnie informacje pochodziły ze źródeł zewnętrznych, choć mniej dostępne lokalizacje były gorzej obsługiwane. Kanaly informacyjne, które docierały do mężczyzn i do kobiet znacznie się różniły.

Mężczyźni zwykle mieli lepszy dostęp do informacji o kontekście zewnętrznym i pomocy na podstawie rozmów z przedstawicielami samorządów oraz w herbaciarniach. Kobiety polegały bardziej na osobistych kontaktach, z krewnymi i znajomymi, a także z pracownikami służb społecznych i ochrony zdrowia. Tam, gdzie są dostępne i funkcjonują, jako źródła informacji wymieniano radio i telewizję, ale częściej wskazywali na nie mężczyźni niż kobiety. Grupy marginalizowane i odizolowane społeczności miały na ogół gorszą pomoc.

Preferowana była komunikacja osobista, uznawana za wiarygodną, szczególnie w odniesieniu do informacji, które były bardziej istotne z punktu widzenia jednostki, ponieważ ludzie starali się wrócić do swojego życia i odbudować społeczność. Pochodziła ona najprawdopodobniej ze znanych źródeł, od lokalnego sekretarza i/lub koordynatora oddziału w przypadku mężczyzn, a w przypadku kobiet także od pracowników społecznych i sąsiadów.



IOM rozdaje plandeki ofiarom trzęsienia ziemi w odległej górskiej wiosce w Dhading w Nepalu

IOM 2015/EUNJIN JEONG

„To nasi przyjaciele i rodzina w Manili informują nas za pośrednictwem Facebooka, czy pojawiły się nowe wiadomości o katastrofie”.

Mieszkaniec Dulag, Leyte, Filipiny<sup>3</sup>

#### NAJWAŻNIEJSZE ŹRÓDŁA

##### Przewodniki po środowisku mediów i telekomunikacji

Przewodniki, które dostarczają wyczerpujących i szczegółowych informacji na temat środowiska mediów i telekomunikacji w różnych krajach. Dostępne w interaktywnym formacie online (zob. np. [Bangladesz](#) lub [Sudan Południowy](#)) oraz w formatach umożliwiających pobranie (zob. np. [Dominikana](#)).  
<http://bit.ly/2Bldzky>

##### Assessing Information and Communication Needs: A Quick and Easy Guide for Those Working in Humanitarian Response

##### Pocket Guide: Information & Communication Questions in Rapid Needs Assessments

W obu przypadkach <http://bit.ly/2CvEQV4>

##### CDAC Network i ACAPS (2014)

Guidance and associated questionnaire for use in rapid information and communication needs assessment, and what to do with the data.

##### CDAC Network Suite of Common Needs Assessment Tools

Zestaw narzędzi przydatnych podczas prowadzenia oddzielnej lub bardziej szczegółowej oceny potrzeb w zakresie informacji i komunikacji.

<http://bit.ly/2PXbmCY>

##### Information and Communication Needs Assessment Tool

<http://bit.ly/2QP2vbB>

##### UNHCR Innovation Service Master Form - Information and Communication Needs Assessment

<http://bit.ly/2V8sNnZ>

##### Oba UNHCR Innovation (2017)

Wtyczki i powiązana baza danych dotyczące potrzeb w zakresie informacji i komunikacji, które można pobrać, dostosować i wdrożyć za pomocą różnych mobilnych narzędzi do gromadzenia danych. Pytania dotyczą np. podstawowych informacji demograficznych, dostępu do kanałów, telefonii radiowej/mobilnej/komunikacji osobistej, sposobów komunikacji z osobami udzielającymi pomocy humanitarnej.

##### Understanding the Information and Communication Needs of IDPs in Northern Iraq

<http://bit.ly/2GADCM3>

##### Inter-agency Rapid Assessment Report (2014)

Przykładowy niezależny raport z oceny potrzeb w zakresie informacji i komunikacji, przeprowadzony w ramach zapełnienia luki w innych ocenach potrzeb.

##### Rapid Information Communications Accountability Assessment (RICA)

<http://bit.ly/2AdJ95T>

##### Philippines Community of Practice (CoP) on Community Engagement: Communication, Accountability, Community Participation and Common Service Partnerships (2016)

RICA (Szybka Ocena Odpowiedzialności Komunikatów Informacyjnych) to proste narzędzie do oceny potrzeb i preferencji w zakresie informacji i komunikacji osób dotkniętych kryzysem. Zawiera zestaw narzędzi do projektowania ankiet, gromadzenia danych i analizy za pomocą smartfonów i tabletów. Obejmuje również platformę internetową, która ułatwia śledzenie online, kompilację i wizualne mapowanie informacji otrzymanych od społeczności, za pomocą amatorskiego radia (Ham) i SMS.

##### Pre-crisis information mapping and consultation tool

Pre-crisis community perception survey / mapping / consultation

<http://bit.ly/2QNNFCJ>

##### The Philippines Community Engagement Community of Practice (2017, 2018)

Narzędzie wykorzystywane w pracach przygotowawczych wykonywanych przez filipińską platformę narodową w zakresie komunikacji i zaangażowania społeczności.

**PRZYGOTOWANIE:** Czy zaplanowano z wyprzedzeniem podział danych z oceny według płci, wieku i rodzaju niepełnosprawności? Czy można uwzględnić w danych inne czynniki, takie jak status społeczno-gospodarczy, mniejszości społeczne, pochodzenie etniczne, język, podatność na zagrożenia, różnice geograficzne czy też poziom umiejętności czytania, pisania oraz liczenia? IASC Gender and Age Marker<sup>30</sup> opracowywany jako standardowe narzędzie dla całego sektora może w tym pomóc.



Stoisko z gazetami w Antananarivo, Madagaskar

ANTHROLOGICA 2018

## 2. Strategiczna reakcja oraz planowanie i finansowanie działań

Reagowanie w sytuacjach kryzysowych, gdy rząd prosi o międzynarodową pomoc, opiera się na ogólnodostępnym, skoordynowanym planie pomocy humanitarnej<sup>31</sup> (Humanitarian Response Plan, HRP), opartym o przegląd potrzeb w zakresie pomocy humanitarnej (Humanitarian Needs Overview, HNO).

W przypadku braku prośby o pomoc międzynarodową rząd opracowuje plan reagowania, na przykład Krajowy Pakiet Przygotowania Vanuatu<sup>32</sup>. Plany reagowania są wykorzystywane do informowania o zakresie pomocy udzielanej społecznościom dotkniętym kryzysem, darczyńcom i szerszej opinii publicznej jako najważniejszy środek mobilizacji zasobów.

Są one również używane do monitorowania reagowania oraz określania celów, uzupełnionych o wskaźniki. Jeśli potrzeby i plany w zakresie komunikacji i zaangażowania społeczności mają być finansowane i uwzględnione w działaniach humanitarnych, muszą zostać wyraźnie opisane w takich dokumentach. Dobrym przykładem jest: *Wspólny Plan*

*Reagowania na kryzys humanitarny Rohingya 2018*<sup>33</sup> (2018 Joint Response Plan for the Rohingya Humanitarian Crisis).

Ponieważ kontekst i reagowanie są zawsze wyjątkowe, nie można z góry zaprojektować potrzeb w dowolnym planie reagowania, jednak należy wyraźnie określić, w jaki sposób w procesie reagowania zostanie uwzględniony minimalny poziom działań w zakresie komunikacji i zaangażowania społeczności (zob. strona 19).

Szczegółowe informacje dotyczące sposobu wdrożenia powinny zostać opracowane przez krajową platformę poprzez zaplanowanie działań (określane również jako planowanie operacyjne lub taktyczne), które powinno również wskazywać wymagane zasoby (osobowe, finansowe i materialne) oraz sposób pomiaru rezultatów.

Takie podejście wspiera finansowanie poprzez mechanizmy takie jak Centralny Fundusz Reagowania Kryzysowego (Central Emergency Response Fund, CERF) OCHA oraz fundusze krajowe (Country-based Pooled Funds, CBPF).

## SPOSÓB POSTĘPOWANIA

- **Należy zapewnić uwzględnienie komunikacji i zaangażowania społeczności w całym planowaniu przygotowania i reagowania w sytuacjach kryzysowych oraz na etapie oceny i analizy,** nalegając na ich włączenie, jeśli to konieczne. Aby komunikacja i zaangażowanie społeczności zostały uwzględnione strategicznie w ogólnym planie reagowania, należy je włączyć na etapach przygotowania i oceny potrzeb.
- **Należy opowiadać się za włączeniem minimalnego poziomu działań w zakresie komunikacji i zaangażowania społeczności** (zob. strona 19) do planów reagowania, takich jak Plan Pomocy Humanitarnej lub Wspólny Plan Reagowania (zob. przykład w części Najważniejsze źródła na stronie 31).
- **Trzeba wykorzystywać dostępne dane** (np. z badań), a także ocenę, umiejętności i doświadczenie kluczowych zainteresowanych stron, aby zdecydować, co jest odpowiednie w danym kontekście. Nie ma do tego idealnych ram, trzeba podjąć najbardziej odpowiednie działania. Można planować działania poprzez warsztaty z burzą pomysłów i projektowaniem, a potem uzupełnić je o dalsze badania i wyniki ewaluacji. Aby proces był efektywny, konieczne jest, aby wiele podmiotów poczuwało się do odpowiedzialności za niego.
- **Trzeba opracować szczegółowy plan działania** w zakresie komunikacji i zaangażowania społeczności, angażując odpowiednie zainteresowane strony. Należy wyraźnie powiązać go z innymi strategicznymi elementami reagowania (np. klastrami, kwestiami przekrojowymi itp.), aby zapewnić spójność, integrację i większą możliwość zdobycia środków. Trzeba unikać niejasności i wymieniać konkretne działania, a nie koncepcje. Zob. narzędzie w części Najważniejsze źródła na stronie 31.
- **Opracowanie budżetu** dla międzyagencyjnego planu działania. Poniżej przedstawiono przykładowy budżet, który można dostosować do planu działania. Budżet mógłby być finansowany w ramach programu, włączony jako składnik większego budżetu działań humanitarnych lub podzielony i częściowo włączony do różnych programów.
- **Uwzględnienie planowania komunikacji i zaangażowania społeczności jako wyraźnych elementów w planach i budżetach obejmujących cały zakres działań humanitarnych,** w odniesieniu do ram i minimalnego poziomu usług i działań w zakresie komunikacji i zaangażowania społeczności (zob. strony 53-55).
- **Wyjaśnienie ról, obowiązków i odpowiedzialności zainteresowanych stron** w odniesieniu do planu działania.

*„Celem jest dostarczanie aktualnych i przydatnych informacji przez osoby korzystające z pomocy, wpływających na ulepszenie programu i jednocześnie zachęcających innych do wyrażania własnych opinii”.*

**How to Establish and Manage a Systematic Community Feedback Mechanism. IFRC and Ground Truth Solutions**

*„Systematyczny udział osób dotkniętych kryzysem w ocenie ich potrzeb i sposobu, w jaki pomoc humanitarna je zaspokoila, ma zasadnicze znaczenie dla zapewnienia jakości pomocy”.*

Monique Pariat, Dyrektor generalny, ECHO, Komisja Europejska

Sprzedawca stłdyczy  
w Sundarbans, Bengal  
Zachodni, Indie

### 3. Zasoby osobowe, wiedza i szkolenia

Istnieje sektorowa luka w zatrudnianiu wykwalifikowanych pracowników zajmujących się komunikacją i zaangażowaniem społeczności, zwłaszcza na szczeblu międzyagencyjnym. Pracownicy muszą być aktywnie przeszkoleni, zmobilizowani lub zatrudnieni do pracy przy projektach technicznych, koordynacji między agencjami lub zarządzaniu danymi. Aby znaleźć potrzebnych pracowników, można skorzystać z istniejących zespołów, poszukać nowych osób lub wykorzystać możliwość delegowania osób do nowych zadań.

Dobrym pomysłem jest podnoszenie świadomości i szkolenie w dziedzinie komunikacji i zaangażowania społeczności w obrębie całej organizacji i partnerów pracujących przy reagowaniu, zarówno w celu nabycia nowej wiedzy, jak i pogłębienia istniejących umiejętności. To obszar, który dotyczy wszystkich dziedzin technicznych.

Pracownicy są zobowiązani do spełnienia następujących wymagań:

- **Koordynacja** międzyagencyjnej, krajowej platformy. To rola kluczowa. Wymagana jest osoba, która ma zdolności liderские, potrafi potążyć wiele różnych podmiotów i koordynować ich działania, umie wskazywać luki, skłania innych do podejmowania działań oraz rozwiązuje problemy i konflikty.
- **Pracownicy muszą również posiadać umiejętności techniczne, takie jak:**
  - Zarządzanie informacjami, w tym analiza danych i łączność
  - Ocena i analiza potrzeb w zakresie informacji, percepcji i preferencji dotyczących komunikacji
  - Ocena i analiza informacji antropologicznych
  - Zaangażowanie lokalnych mediów i/lub sektora prywatnego (np. operatora sieci komórkowej)
  - Konfiguracja projektów mechanizmów wzajemnej oceny (np. centrów telefonicznych, badań percepcji, produkcji radiowej i filmowej, mediów drukowanych i cyfrowych, informacji, komunikacji i technologii, konsultacji osobistych) oraz zarządzanie nimi
  - Zaangażowanie specyficznych lub podatnych na zagrożenia grup
  - Tłumaczenie pisemne, tłumaczenie ustne i mediacja kulturowa
  - Szkolenie w zakresie komunikacji i zaangażowania społeczności.

W ramach skoordynowanego podejścia te role są często podzielone pomiędzy różne organizacje.

### SPOSÓB POSTĘPOWANIA

- **Planowanie z wyprzedzeniem**, jacy pracownicy są potrzebni, a także jakie są wewnętrzne wymagania organizacji (w tym centralny i alternatywny punkt platformy): gdzie, w jakiej roli, jak długo i jakie kompetencje i umiejętności będą niezbędne (np. znajomość języka lub umiejętności techniczne). Należy pamiętać, aby w ogólnym planie finansowania reagowania uwzględnić wymagany budżet.
- **Zawieranie nowych partnerstw w ramach przygotowania**, a nie w trakcie reagowania. Należy z wyprzedzeniem opracować zasady partnerstwa i zapewnić natychmiastową mobilizację ludzi do pomocy. Jest to szczególnie ważne w przypadku partnerów, z którymi wcześniej się nie pracowało lub którzy mają inną kulturę organizacyjną.
- **Wyszukiwanie specjalistycznych organizacji**, z którymi można współpracować. Mogą one zapewnić dodatkowego pracownika dla organizacji lub uczestniczyć w platformie krajowej. Do takich podmiotów mogą należeć grupy lokalne posiadające wiedzę w dziedzinie angażowania określonych społeczności, organizacje zajmujące się mediami lub rozwojem mediów, operatorzy sieci komórkowych i inne podmioty z sektora prywatnego. Dzięki partnerstwu można korzystać nie tylko z umiejętności, ale również z materiałów i finansowania.
- **Organizacja szkoleń**. Dostępne są materiały dostosowane do potrzeb osób z różnym doświadczeniem i umiejętnościami technicznymi, które można adaptować do kontekstu i wymagań grup docelowych (zob. część Najważniejsze źródła na stronie 31). To ważne, aby wzmacniać potencjał pracowników lokalnych, ponieważ przynosi to trwalsze rezultaty.
- **Rekrutacja lokalna**. Pracownicy mogą nie być przeszkoleni jako specjaliści zajmujący się zaangażowaniem społeczności w pomoc humanitarną, ale istnieje mnóstwo osób z umiejętnościami eksperckimi w dziedzinie m. in. zarządzania danymi, zaangażowania grup mniejszościowych, języka obcego czy antropologii. Uniwersytety i lokalne społeczności to doskonałe miejsca na początek. Inwestowanie w pracowników krajowych i zapoznanie ich z systemami reagowania będzie bardziej zrównoważoną inwestycją niż opieranie się na migrantach, którzy na krótko wyjeżdżają do pracy.

### Szablon budżetu

OPIS POZYCJI	GŁÓWNY PARTNER (GŁÓWNI PARTNERZY)	KOSZT
<b>KOSZTY DZIAŁAŃ</b>		
<b>Rezultat 1: Poprawa komunikacji pomiędzy społecznościami dotkniętymi kryzysem a organizacjami humanitarnymi, tak aby społeczności otrzymywały potrzebne informacje, były świadome swoich praw i uprawnień, kształtowały oferowane usługi i w razie potrzeby mogły zgłaszać problemy.</b>		
<b>Rezultat długofalowy: Społeczności są dobrze poinformowane, w tym również w zakresie dostępu do pomocy i usług</b>		
Działania:		
• Przeprowadzenie oceny potrzeb w zakresie informacji i preferencji dotyczących komunikacji przy użyciu ujednoliconego formatu, który umożliwi gromadzenie danych		
• Tworzenie wspólnych kluczowych komunikatów dla społeczności w odpowiednich językach i poprzez zidentyfikowane kanały rozpowszechniania		
• Wzmacnianie lokalnych mediów w zakresie śledzenia plotek, sprawdzania faktów i zaprzeczania pogłoskom		
<b>Rezultat długofalowy: Opinie społeczności są systematycznie zbierane za pomocą odpowiednich kanałów</b>		
• Prowadzenie mikrobadań percepcji społeczności przy użyciu ujednoliconego formatu, który umożliwia gromadzenie danych		
• Zapewnienie wsparcia technicznego i finansowego dla platformy SMS		
• Zwiększenie zaangażowania młodzieży w śledzenie wiadomości, sprawdzanie faktów i zaprzeczanie plotkom		
• Zwiększenie zaangażowania grupy lokalnej w śledzenie wiadomości, sprawdzanie faktów i zaprzeczanie plotkom		
<b>Rezultat 2: Poprawione i skalowane informacje zwrotne społeczności dotkniętych kryzysem z różnych sektorów są przekazywane osobom odpowiedzialnym za pomocą jednego, łatwo dostępnego mechanizmu decyzji ułatwiającego podejmowanie decyzji</b>		
<b>Rezultat długofalowy: Wprowadzenie wspólnego mechanizmu analizy danych</b>		
• Sortowanie i klasyfikowanie danych do zestawów danych z odpowiednim podziałem i analizą		
• Wyświetlanie danych według płci, wieku, niepełnosprawności stopnia sprawności, pochodzenia etnicznego i innych czynników przy użyciu platformy online, np. HXL, HDX lub KoBo Toolbox		
• Projekt raportu informacji zwrotnej w formatach dostępnych dla partnerów i społeczności		
<b>Rezultat długofalowy: Perspektywy społeczności są uwzględniane na poziomie systemu w celu informowania o decyzjach, które mają wpływ na życie i samopoczucie ludzi</b>		
• Zapewnienie, że osoby udzielające pomocy posiadają umiejętności, pozwalające im na nawiązywanie kontaktów ze społecznością oraz reagowanie na plotki, wątpliwości, opinie i skargi, np. dzięki szkoleniom		
• Uwzględnienie w programie klastrów, ICCG, HCT informacji zwrotnych i zaangażowania społeczności, tak aby podejmowane były odpowiednie działania, a organizacje przedstawiały informacje dotyczące działań podjętych w ramach ich odpowiedzialności		
<b>Rezultat 3: Wspólny Model Usług jest ulepszany i dopracowywany przez cały okres wdrażania</b>		
<b>Rezultat długofalowy: Wprowadzenie procesów monitorowania, oceny i szkolenia</b>		
• Regularne monitorowanie przez platformę krajową CCE		
• Ocena śródkresowa; ocena po zakończeniu działań		
<b>WYNAGRODZENIA I ŚWIADCZENIA PRACOWNICZE</b>		
Krajowy/regionalny koordynator platformy: wynagrodzenie, ubezpieczenie, koszty podróży, zakwaterowanie itp.		
Dyrektor ds. wsparcia informacji: wynagrodzenie, ubezpieczenie, koszty podróży, zakwaterowanie itp.		
<b>WYNAGRODZENIA I ŚWIADCZENIA PRACOWNICZE</b>		
Na przykład: telefony komórkowe, laptopy, itp.		
<b>INNE KOSZTY OPERACYJNE I KOSZTY WSPARCIA</b>		
Na przykład: strona internetowa, wsparcie IT, koszty komunikacji, tłumaczenia pisemne i ustne, koszty publikacji i opracowania graficznego itp.		
<b>ŁĄCZNIE</b>		
% kosztów pośrednich / koszty niezwiązane z projektem (NPAC)		
<b>KOSZTY CAŁKOWITE</b>		

Szablon budżetu jest oparty na planowanej międzyagencyjnej umowie w Republice Środkowoafrykańskiej<sup>34</sup>, która obejmuje elementy minimalnego poziomu komunikacji i zaangażowania społeczności skupione na reagowaniu na plotki i pracy z grupami młodzieży w oparciu o analizę kontekstu i ocenę potrzeb. W celu poprawy i udoskonalenia wspólnego modelu podczas wdrażania włączono również element edukacyjny. Działania są prowadzone przez różnych partnerów, z których każdy uczestniczy we wspólnym podejściu.

## LISTY EKSPERTÓW

Wiele organizacji humanitarnych wybiera wykwalifikowanych pracowników z odpowiednich list, gdy w sytuacjach kryzysowych wyczerpują się możliwości lokalne lub gdy potrzebne są specjalistyczne umiejętności. Ci pracownicy mogą wspierać reagowanie oraz wzmacniać potencjał i przygotowanie. Eksperti ds. zaangażowania społeczności często uczestniczą w procesach koordynacji, przeprowadzaniu oceny potrzeb w zakresie informacji i komunikacji, tworzeniu odpowiednich mechanizmów lub zapewnianiu odpowiednich szkoleń pracowników na miejscu.

Niektóre organizacje mają własne wewnętrzne listy (można zapytać

dział zasobów ludzkich, czy organizacja taką posiada). Istnieją również wyspecjalizowane firmy, takie jak agencje Standby Partner (np. NORCAP lub RedR, zob. Najważniejsze źródła na stronie 31), które korzystają z usług ekspertów w dziedzinie komunikacji i zaangażowania społeczności.

W ramach przygotowania należy rozważyć zawarcie umowy partnerskiej dotyczącej wszystkich list, na podstawie których można w przyszłości rekrutować pracowników. Pomaga to kierownikom zespołu zrozumieć potrzeby, przydzielać środki i planować dalsze wnioski.

## ANALIZA PRZYPADKU

### Włączenie zaangażowania społeczności w plan akcji humanitarnej w Demokratycznej Republice Konga (DRK)

Coraz częściej planowanie działań na rzecz zaangażowania społeczności jest uwzględniane w planach pomocy humanitarnej w celu spełnienia wymagań darczyńców związanych z Wielkim Układem.

W ramach aktywizacji na poziomie 3 w sytuacji kryzysowej oraz zgodnie ze zobowiązaniami IASC, krajowy zespół ds. pomocy humanitarnej wprowadził wspólny mechanizm, który miał na celu zapewnienie udziału osób dotkniętych kryzysem w planowaniu i programowaniu akcji humanitarnej oraz regularne monitorowanie poziomu zadowolenia

i priorytetów społeczności w DRK. Obejmował on przyjęcie wspólnego kodeksu postępowania oraz utworzenie sieci punktów skupionych na zapobieganiu wykorzystywaniu seksualnemu i przemocy.

Mechanizm współprowadzony przez OCHA i UNFPA został opisany w Planie Pomocy Humanitarnej, a do realizacji projektów przyczyniło się wiele podmiotów. Otrzymał dofinansowanie w ramach CERF, co umożliwiło zwiększenie zaangażowania społeczności w obrębie całego społeczeństwa, ze szczególnym naciskiem na poprawę zaangażowania społeczności i zapewnienie wielu kanałów dotarcia do grup najbardziej podatnych na zagrożenia, a zwłaszcza kobiet.



IDP w Gomie, DRK

## NAJWAŻNIEJSZE ŹRÓDŁA

**Wskazówki dotyczące opracowania Planu Zaangażowania Społeczności i Odpowiedzialności**  
<http://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-7-guidance-to-develop-a-cca-plan-of-action/>

**International Federation of the Red Cross (2016)**  
 Opracowanie planu działania odpowiedniego do komunikacji i zaangażowania społeczności, zamiast włączenia go do ogólnego planu reagowania.

**JRP for Rohingya Humanitarian Crisis: Marzec - grudzień 2018**

**Strategic Executive Group and partners (2018)**  
 Wspólny Plan Reagowania zapewnia Strategicznej Grupie Wykonawczej i jej partnerom wspólne zrozumienie kryzysu, w tym najważniejszych potrzeb w zakresie pomocy humanitarnej i szacowaną liczbę osób potrzebujących pomocy. Stanowi ujednoczoną bazę opartą na dowodach i pomaga informować o wspólnym strategicznym planowaniu działań. Przykład obejmuje wspólny mechanizm oceny usług oraz część poświęconą ocenie potrzeb i konkretnym celom w zakresie komunikacji ze społecznościami.  
<http://bit.ly/2Er9vVP>

**Listy dotyczące komunikacji w ramach pomocy humanitarnej**

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/humanitarian-communication-and-media-roster/>

**NORCAP i CDAC Network**

Informacje o wnioskowaniu o oddelegowanie eksperta z listy oraz przykładowe zakresy obowiązków dla stanowisk pracowników posiadających kompetencje w zakresie komunikacji i zaangażowania społecznego, np. koordynator ds. komunikacji i zaangażowania społeczności, pracownik ds. łączności w ramach pomocy humanitarnej, kierownik zespołu technicznego.

**Tool 21: CEA responsibilities for job descriptions**

International Federation of the Red Cross (2017)  
 Pomysły dotyczące sformułowań, które powinny znaleźć się w opisach stanowisk, określających obowiązki poszczególnych osób w odniesieniu do CEA.  
<http://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-21-cea-responsibilities-for-job-descriptions/>

**Szkolenie online „Komunikacja to pomoc”**

Wstępne, oparte na scenariuszu szkolenie online podnosi świadomość i przekazuje podstawową

wiedzę z obszaru zaangażowania społeczności dotkniętych kryzysem w celu zapewnienia potrzebnych informacji i stworzenia mechanizmów komunikacji umożliwiających dialog z osobami świadczącymi pomoc.

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

**Szkolenie techniczne w zakresie komunikacji i zaangażowania społeczności w pomoc humanitarną**

Szczegółowe, modułowe szkolenie prowadzi uczestników poprzez teoretyczne i praktyczne etapy włączenia komunikacji i zaangażowania społeczności w działania oraz pokazuje jak zapewnić, że stanie się to przewidywalnym, spójnym i wyposażonym w odpowiednie zaplecze elementem przygotowania i reagowania w sytuacjach kryzysowych. Pakiet szkoleniowy zawiera obszerny podręcznik, który może być używany zarówno z materiałem szkoleniowym, jak i niezależnie od niego. Można zamówić szkolenie w CDAC Network lub pobrać materiały szkoleniowe.  
<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training/>

**Zaawansowane szkolenie techniczne w zakresie komunikacji i zaangażowania społeczności w pomoc humanitarną**

Zaawansowane szkolenie techniczne jest przeznaczone dla dwóch głównych grup odbiorców: i) pracowników terenowych i technicznych, którzy ukończyli szkolenie techniczne i których praca wymaga obszerniejszej znajomości komunikacji i zaangażowania społeczności, oraz ii) personelu wyższego szczebla lub osób na stanowiskach wdrożeniowych, które muszą posiadać szeroką wiedzę w dziedzinie komunikacji i zaangażowania społeczności. Obejmuje szereg tematów, w tym ocenę potrzeb, planowanie, mobilizację zasobów, wdrażanie, monitorowanie i ocenę.

<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training/>

**Moduł informacyjny dotyczący CCE**

Podczas dwugodzinnego modułu uczestnicy otrzymują przegląd tego, czym jest komunikacja i zaangażowanie społeczności, dlaczego jest to ważne i jak przyczynia się to do poprawy odpowiedzialności i uczestnictwa.  
<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training/>



#### 4. Dialog: zbiorowe mechanizmy zbierania informacji zwrotnych

Możliwość informowania, wywierania wpływu, komentowania i krytykowania działań, projektów i usług musi być powiązana z mechanizmem informowania i wprowadzania ulepszeń w ramach programów pomocy humanitarnej oraz reagowania jako całości. Regularny wkład i opinie społeczności mają zasadnicze znaczenie dla lepszego pomiaru wyników oraz poprawy relacji między osobami udzielającymi pomoc humanitarną a społecznością. Informacje zwrotne mogą być strukturyzowane i aktywnie pozyskiwane, na przykład poprzez ankiety lub spotkania społeczności, lub niestrukturyzowane i zdobywane biernie, poprzez monitorowanie plotek i mediów społecznościowych.

Podczas gdy osoby udzielające pomoc humanitarną w coraz większym stopniu dysponują mechanizmami informacji zwrotnej, muszą one pojawić się znacznie wcześniej, a społeczności muszą być bardziej świadome ich istnienia. Istnieje możliwość opracowania mechanizmów służących gromadzeniu danych przez różne agencje w celu makroanalizy i osadzania ich w strukturze pomocy humanitarnej w celu ułatwienia przyjęcia systematycznego i skoordynowanego podejścia, prowadzącego do wyraźnych zmian dla społeczności.

Wspólny mechanizm informacji zwrotnej (Common Feedback Mechanism, CFM) to kolektywny, łatwo dostępny mechanizm udostępniania informacji przez społeczności dotknięte kryzysem. CFM nie tylko obejmuje skargi i opinie, ale także służy jako narzędzie do tworzenia informacji w celu planowania, oceny wyników i podejmowania decyzji przez wszystkie podmioty, zarówno w przypadku poszczególnych organizacji, jak i reagowania jako całości.

Społeczności często wykorzystują CFM jako punkt informacyjny, w którym członkowie społeczności proszą o informacje związane z dostępną pomocą. Analiza próśb o informacje może pomóc w planowaniu dalszych kampanii komunikacyjnych lub wskazać obszary, w których przekazywanie informacji się nie sprawdza.



W Pachong w Sudanie Południowym dziennikarce Radia Miraya, dzięki finansowaniu przez Misję Narodów Zjednoczonych w Sudanie i Fundację Hirondelle, prowadzi debaty na wsi i organizują transmisje na żywo z wyborcami w okresie rejestracji.

OCHA

Skuteczny CFM pomaga budować zaufanie ludności oraz zwiększa wiarygodność podmiotów udzielających pomoc humanitarną wśród zainteresowanych stron, w tym potencjalnych partnerów i darczyńców. CFM pomaga również informować o podejmowaniu decyzji i zwiększa odpowiedzialność, prawa i transparentność oraz poprawia jakość usług.

Istnieje również możliwość zastosowania wspólnego podejścia do usług, w ramach którego grupa członków (np. BBC Media Action, Internews i miesięcznik informacyjny Translators without Borders (*Co ma znaczenie?*) w Bangladeszu<sup>35</sup>) lub jeden podmiot (np. Ground Truth) przeprowadza proces zbierania informacji zwrotnej w imieniu platformy krajowej, zapewniając większą niezależność danych.

Zadaniem krajowej lub regionalnej platformy jest projektowanie i wdrażanie wspólnego mechanizmu informacji zwrotnej. Powinien on zostać zatwierdzony przez odpowiedni organ zajmujący się koordynacją przygotowania/reagowania oraz współpracować z wszelkimi klastrami i grupami roboczymi w ramach struktury pomocy humanitarnej.

#### SPOSÓB POSTĘPOWANIA

##### Przygotowanie

- **Przeprowadzenie wstępnego mapowania mechanizmów informacji zwrotnej**, aby dowiedzieć się, jakie są już stosowane i jakie działają. Należy zapoznać się z danymi o potrzebach w zakresie informacji i preferencjami dotyczącymi komunikacji lub je zgromadzić.

- **Zaprojektowanie wspólnego mechanizmu informacji zwrotnej, który będzie stosowany podczas reagowania na kryzys humanitarny:**
  - **Bezpieczna organizacja i międzyagencyjne/klastrowe zaangażowanie** w celu wsparcia tworzenia, zapewnienia zasobów, wdrażania i monitorowania tego mechanizmu.
  - **Przygotowanie koncepcji przedstawiającej kontekst, cele, ramy realizacyjne**, partnerstwa, zasoby i oczekiwane rezultaty. Udostępnianie ich odpowiednim sekcjom programu, agencjom partnerskim i innym zainteresowanym stronom w celu uzyskania informacji zwrotnej i wypracowania konsensusu
  - **Konsultacje ze społecznością i zainteresowanymi stronami celów mechanizmu informacji zwrotnej**, zapewnienie jasności i konsensusu rozumieniu oczekiwanych rezultatów mechanizmu i najlepszego podejścia/mechanizmów gwarantującego powodzenie.
  - **Praca z podmiotami świadczącymi usługi**, aby zabezpieczyć zasoby (bezpłatny numer lub bezpieczny serwer) i wskazać preferowany mechanizm.
  - **Praca z innymi partnerami** w celu sporządzenia listy często zadawanych pytań, aby upewnić się, czy są odpowiedzi na najczęściej poszukiwane informacje.
  - **Przeprowadzenie oceny 4Ws (what, who, where, when, co, kto, gdzie, kiedy)** w celu ustalenia zainteresowanych stron właściwych dla CFM (wspólnego mechanizmu informacji zwrotnej)
  - **Ustalenie sposobu pozyskiwania lub zestawiania informacji zwrotnych z istniejących mechanizmów**, na podstawie tego, które kanały (zob. ramka na stronie 35) są preferowane przez osoby wyrażające opinie i ich prawdopodobnej dostępności w trakcie kryzysu/po nim, oraz sposobu, w jaki można zbierać zarówno strukturyzowane, jak i niestrukturyzowane informacje zwrotne, a także monitorować plotki. Jako podstawowy wymóg, wybrany mechanizm/kanały muszą być ukierunkowane na społeczność i dostosowane do jej potrzeb i okoliczności, przy uwzględnieniu kwestii takich jak dostępność, łatwość obsługi i pewność poufności. Projektowanie wytycznych operacyjnych CFM (mechanizmu informacji zwrotnej). W porozumieniu z osobami dotkniętymi kryzysem i innymi zainteresowanymi stronami ustala się i zatwierdza standardowe procedury operacyjne CFM (mechanizmu informacji zwrotnej), w tym samą platformę CFM (np. infolinia, lokalizację mechanizmu (np. centrum informacyjne społeczności), częstość i czas przekazywania opinii (np. dyskusje w grupach fokusowych, spotkania w społeczności), format opinii (rozmowy, SMS, formularze, raporty itp.).
- **Konfiguracja infrastruktury CFM** i przeszkolenie odpowiedniego personelu w zakresie działania platformy, np. infolinia, call-center, formularzy informacji zwrotnej i skarg, interpersonalnych umiejętności komunikacyjnych, prowadzenia grup fokusowych z osobami dotkniętymi kryzysem, społeczności radiowej itp.
- **Uzyskanie stosownych zezwoleń, uprawnień**

#### PLOTKI JAKO FORMA UDZIELANIA INFORMACJI ZWROTNEJ

Plotki mogą być kwestią życia lub śmierci. Mogą one powodować cierpienie, wzbudzać fałszywe oczekiwania i prowokować niewłaściwe lub gwałtowne zachowania. A przecież plotki są często pomijane lub niezauważane przez osoby zajmujące się pomocą humanitarną, dopóki nie muszą radzić sobie z ich konsekwencjami.

Komunikacja i zaangażowanie społeczności powinny umożliwiać identyfikowanie i monitorowanie plotek. Plotki rozwijają się w warunkach braku informacji i niepewności, więc są częste w sytuacji kryzysu humanitarnego. Wynikają też z nadmiaru czy rozpowszechniania fałszywych informacji.

Jak możemy sobie z nimi radzić? Czy można wyobrazić sobie

plotki jako mechanizm wczesnego ostrzeżenia lub barometr, który pomoże nam zrozumieć zagrożenia, a także myśli i uczucia ludzi? Czy możemy traktować je jako źródło informacji i opinii wpływające na zmiany programowe działań?

Nasz mandat humanitarny wymaga, abyśmy zwracali uwagę na plotki i podejmowali działania w przypadku tych, które wyrządzają szkodę. Zobowiązanie do odpowiedzialności wobec osób dotkniętych kryzysem wymaga wystuchania plotek na temat naszych programów i pracowników oraz przeanalizowania ich.

Temat plotek został omówiony w publikacji: A practice guide to working with rumours. CDAC Network (2017). <http://www.cdacnetwork.org/ij/20170126102435-rdj7l/>

i licencji niezbędnych do sprawnego funkcjonowania CFM: np. w niektórych państwach lub regionach może być wymagane zezwolenie na utworzenie infolinii, call center lub wcześniejsze zezwolenie na prowadzenie spotkań ze społecznością.

- **Poinformowanie społeczności o utworzeniu CFM** oraz o tym, jak z niego korzystać w celu przekazywania informacji zwrotnej i składania skarg. W razie potrzeby można przeszkolić wybranych członków społeczności w zakresie wymaganych umiejętności, np. jak uruchomić system/obsługiwać sprzęt.
- Najważniejsze jest **wyjaśnienie społeczności, czego można się spodziewać po przekazaniu opinii lub złożeniu skargi**, w tym czas reakcji dla różnych kategorii opinii lub skarg.
- **Opracowanie wspólnego procesu obsługi danych w zakresie informacji zwrotnej**, uwzględniającego planowanie, gromadzenie, przetwarzanie i prezentację, interpretację, rozpowszechnianie i ścieżki referencyjne w celu działania na podstawie danych oraz zamknięcia pętli informacji zwrotnej.
- Zatwierdzenie zestawu **narzędzi i systemów potwierdzania odbioru** skarg lub opinii oraz sposobu, w jaki dane będą wprowadzane, przechowywane i analizowane, a także określenie dostępu do różnych typów danych, w tym danych wrażliwych i poufnych.
- **Włączenie jasnego zobowiązania i porozumienia co do ról i obowiązków** członków platformy w zakresie reagowania na informacje zwrotne i skargi, w tym formalnych i nieformalnych mechanizmów badania i rozwiązywania skarg, informowania osób indywidualnych i/lub społeczności o tym, w jaki sposób informacje zwrotne są rozpatrywane lub jakie działania są podejmowane.
- **Wyraźne określenie obowiązków** w zakresie nagrywania, analizowania i raportowania reakcji na informacje zwrotne i skargi oraz dzielenia się wynikami i wnioskami z innymi osobami, od których oczekuje się wykorzystania informacji zwrotnej, np. innych organów koordynujących (np. HCT). Należy jasno określić powiązanie ze strukturą pomocy humanitarnej i procesem decyzyjnym.
- **Odpowiednie wykorzystywanie mechanizmu przy użyciu istniejących systemów, usług i możliwości personelu** w celu zapewnienia zrównoważonego rozwoju.

- Zapewnienie promowania dialogu **przez ten mechanizm**. Analiza kanałów komunikacyjnych – czy są one jedno-, czy dwukierunkowe? Jeżeli są jednokierunkowe, w jaki sposób można dostosować podejście, aby umożliwić interaktywność i dialog? Czy jest możliwe korzystanie z kanałów dodatkowych, aby to zapewnić?<sup>36</sup>
- **Wdrożenie odpowiednich środków ochrony danych** w celu zapewnienia poufności i bezpieczeństwa danych i baz danych, w tym środków przeciwdziałającym atakom hakerów, operatorów, niewłaściwemu działaniu i awariom systemu. Niektóre środki mogą obejmować sprawdzanie przeszłości operatorów infolinii/call center, szkolenia, kopie zapasowe, ograniczenia dostępu, szyfrowanie/licencjonowanie oprogramowania oraz stałe monitorowanie. Nie powinno to hamować udostępniania informacji, ale zapewnić ochronę danych przed niewłaściwym wykorzystaniem. Wskazówki znajdują się w ramce poniżej, a najważniejsze źródła na stronie 36.
- **Zaplanowanie sposobu rozpatrywania pilnych problemów, skarg i wrażliwych kwestii**, które prawdopodobnie pojawią się w mechanizmie informacji zwrotnej (zob. dalsza część).
- **Przygotowanie wszelkich niezbędnych przedmiotów i oprogramowania ułatwiających wymianę informacji w sytuacji kryzysowej**, takich jak zasilanie awaryjne, urządzenia radiowe typu „ham” lub „walizka” <http://www.firstresponderadio.org/equip>), generator i oprogramowanie oparte na SMS (np. Frontline SMS).
- **Zapewnienie szkolenia pracownikom społeczności, personelowi, wolontariuszom i innym osobom, które będą zbierać informacje zwrotne**.
- **Nawiązanie wszystkich niezbędnych partnerstw** w celu wsparcia mechanizmu informacji zwrotnej.

**Podczas reagowania**

- **W razie potrzeby należy uruchomić regionalną platformę, która będzie odpowiedzialna za wspólny mechanizm informacji zwrotnej** w ramach prowadzonych działań i usług w zakresie komunikacji i zaangażowania społeczności.
- **Wdrożenie wspólnego mechanizmu informacji zwrotnej i przetwarzanie danych zgodnie z ustalonymi zasadami i protokołami ochrony**. Zapewnienie przekazania danych, w stosownych przypadkach, do właściwego organu koordynującego oraz wszelkich działających klastrów i platform krajowych.

**MINIMALNE ŚRODKI OCHRONY DANYCH**

W przypadku informacji zwrotnych, skarg itp. należy zapewnić minimalny poziom **ochrony danych**<sup>37</sup>.

- Cel wykorzystania danych jest jasno określony;
- Osoby udzielające pomocy mają podstawowe kompetencje i zdolność do odpowiedzialnego korzystania z danych, co obejmuje bezpieczną infrastrukturę, zasady udostępniania danych oraz wytyczne dotyczące minimalizacji szkód;

- Podmioty określają ryzyko wykorzystania i niewykorzystania danych oraz nim zarządzają w grupach szczególnie wrażliwych w różnych sytuacjach;
- Gromadzenie danych jest zgodne z krajowymi i międzynarodowymi przepisami oraz zasadami etyki;
- Środki ochrony danych są regularnie aktualizowane, aby sprostać nowym wyzwaniom w zmiennym środowisku.

**MOŻLIWE KANAŁY UDZIELANIA INFORMACJI ZWROTNEJ**

Spotkania/zgromadzenia społeczności  
Przedstawiciele społeczności  
Wolontariusze, pracownicy społeczni  
Skrzynki na sugestie/informacje zwrotne  
Opinie podczas dystrybucji pomocy  
Forum dotyczące transparentności  
Biuletyn  
Programy radiowe i telewizyjne  
Opinie przed dystrybucją pomocy i po niej  
Infolinia

Ocena potrzeb  
Ankiety w domach  
Mapa zasobów społeczności  
Grupy fokusowe  
Wywiady z jednostkowe ludźmi, także osobami kluczowymi  
Ulotki  
Rejestratory głosu  
Badania percepcji<sup>38</sup>  
Centra pomocy

Centra informacyjne  
Raporty instytucji pozarządowych  
Przeglądy po zakończeniu działań  
Ciągi informacyjne  
SMS  
Media społecznościowe, np. Facebook  
Komunikatory, np. WhatsApp

*Charakterystyka różnych kanałów znajduje się w części Najważniejsze źródła na stronie 36.*

- **Monitorowanie nieformalnych opinii** takich jak plotki (zob. Najważniejsze źródła na stronie 36).
- Konsultacje ze społecznościami i osobami udzielającymi pomocy **mające na celu zidentyfikowanie przeszkód i w dzieleniu się i wysłuchaniu informacji zwrotnej**, a następnie ich niwelowanie np. luki kadrowe, niesprawne lub nieistniejące kanały komunikacji, nieodpowiednie poleganie na technologii, złe zarządzanie danymi lub zagmatwane przepływy informacji.
- Krajowa (regionalna) platforma powinna monitorować, odbierać i analizować informacje zwrotne oraz **zapewnić udostępnianie głosu lub obaw społeczności w regularnie sporządzanych raportach i biuletynach informacyjnych**.
- **Wspieranie odbudowy linii energetycznych, stacji radiowych i telewizyjnych oraz wież telekomunikacyjnych**. Klastr telekomunikacji awaryjnej lub firmy mogą tworzyć centra zapewniające bezpłatne połączenia, wiadomości tekstowe i możliwość ładowania baterii. W razie potrzeby i w zależności od preferencji społeczności w zakresie komunikacji, **rozdawanie odpowiedniego wyposażenia awaryjnego**, takiego jak radia awaryjne lub solarne.
- **Zbieranie danych, które są odpowiednie, zrozumiałe i użyteczne**. Zbierając informacje zwrotne na temat reagowania, należy prosić tylko o informacje, których nie można znaleźć gdzie indziej (np. w standardowych ocenach potrzeb) i które mogą być wykorzystane do wprowadzenia ulepszeń. Koordynacja. Różne organizacje mogą zbierać informacje zwrotne, więc lepiej nie zadawać tych samych pytań więcej niż raz. Należy zaprojektować własny mechanizm zbierania strukturyzowanych danych, który umożliwi podjęcie działań we właściwym czasie.
- **Odpowiednie wykorzystanie technologii**. Korzystanie z technologii i aplikacji na telefony komórkowe może wydawać się kuszące ze względu na zdolność do szybkiego, innowacyjnego dotarcia do dużej liczby osób. Technologia może stać się niewiarygodnie cennym źródłem pomocy, ale korzystając z niej w ramach pomocy humanitarnej należy ocenić, do kogo (często do kobiet) nie dotrze i odpowiednio zaplanować jej użycie. Jest bardzo mało prawdopodobne, aby istniał jakikolwiek proces reagowania, podczas którego kanały technologiczne są wystarczające, aby dotrzeć do wszystkich osób i zrealizować wszystkie cele komunikacji.
- Dostęp do kanałów przekazywania informacji zwrotnej może się zmieniać wraz ze zmianami sytuacji, więc należy to **monitorować i odpowiednio reagować**. Na przykład telefony komórkowe mogą

być używane bezpośrednio po przejściu tajfunu, a potem, jeśli nie jest możliwe ładowanie baterii, zostaną ponownie uruchomione dopiero po przywróceniu zasilania. Korzystanie z wielu kanałów zmniejsza ryzyko całkowitej utraty zaangażowania, jeśli dostęp do jednego z nich będzie utrudniony.

- **Planowanie i budżetowanie** (ponownego) ustanowienia i wzmocnienia kanałów komunikacji. W opracowywanych propozycjach należy uwzględnić wszystkie odpowiednie elementy (np. przeprowadzanie ocen przez pracowników, a także zapewnienie paliwa do generatora i punktów zasilania, aby umożliwić ładowanie telefonu komórkowego podczas współpracy z operatorami sieci komórkowych w celu zwiększenia dostępu, wszystkie koszty finansowe).
- **Aktywne słuchanie**. Należy wyjaśnić, jakie zmiany wprowadzono, a jakich nie udało się wprowadzić na podstawie otrzymanych informacji zwrotnych, tak, aby zamknąć pętlę informacji zwrotnej. Zob. następna część dotycząca udostępniania informacji społeczności.
- **Podejmowanie działań**. Jeśli na przykład w biuletynie informacyjnym odnotowano obawy, że kobiety w ciąży nie dostają wystarczającej ilości pożywnych warzyw, trzeba je przekazać organizacjom zajmującym się pomocą, aby albo ułatwiły dostęp do żywności, albo dostarczyły informacji na temat dostępnych możliwości. Ludzie mogą być szybko rozczarowani, jeśli będą wypełniać mnóstwo ankiet i korzystać z infolinii, ale nie będą widzieli zmian. Musimy nie tylko słuchać społeczności, ale także działać w oparciu o to, co słyszymy.



Somalijka w obozie dla uchodźców Sayidka w Mogadiszu opowiada dziennikarzowi z Radio Ergo, że ćwiczy pisanie, słuchając radia

ALI NUR SALAAD/IMS-RADIO ERGO

**NAJWAŻNIEJSZE ŹRÓDŁA**

**Jak stworzyć i zarządzać systematycznym mechanizmem informacji zwrotnej od społeczności**  
<http://bit.ly/2s1x0MZ>

**Ground Truth Solutions i IFRC (2018)**  
 Poradnik krok po kroku, który ma na celu wsparcie pracowników i wolontariuszy Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycy w tworzeniu systematycznego mechanizmu informacji zwrotnej od społeczności oraz zarządzaniu nim przy użyciu metody Ground Truth Solutions Constituent Voice™.

**Co sprawia, że mechanizmy informacji zwrotnej działają?**  
 Przegląd literatury w celu wsparcia badań ALNAP-CDA nad mechanizmem informacji zwrotnej w działaniach humanitarnych  
<http://bit.ly/2QQfkme>

**ALNAP (2014)**  
 Humanitarian feedback mechanisms: research, evidence and guidance<sup>39</sup>.

**Best Practice Guide on Inter-Agency Community-Based Complaints Mechanisms**  
<http://bit.ly/2PXOGEd>

**Inter-Agency Standing Committee Task Team on Accountability to Affected Populations and Protection from Sexual Exploitation and Abuse (2016).**  
 Wytyczne operacyjne dotyczące tworzenia i prowadzenia międzyagencyjnego mechanizmu składania skarg na poziomie społeczności lokalnej w celu rozpatrywania zgłoszeń dotyczących nadużyć i wykorzystywania seksualnego przez pracowników organizacji pomocowych. To zestawienie wniosków, przykładów i studiów przypadku zebranych w trakcie pilotażowego projektu.

**Core Humanitarian Standard Guidance Notes and Indicators**  
<https://corehumanitarianstandard.org/resources/chs-guidance-notes-and-indicators>

**Core Humanitarian Standard**  
 Dokument skierowany do osób zaangażowanych w planowanie, wdrażanie i zarządzanie akcją humanitarną zawierający wytyczne dotyczące najważniejszych działań i odpowiedzialności organizacyjnej określonych w Podstawowym Standardzie Humanitarnym (Core Humanitarian Standard, CHS) w zakresie jakości i odpowiedzialności. Dostępny w kilku językach.  
<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

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

**Protection Information Management. Global Protection Cluster (2018)**  
 Praktyczne wskazówki jak podjąć lub ocenić korzyści i ryzyko związane z danym scenariuszem wymiany danych, dla osób zajmujących się pomocą humanitarną i związanych z innymi obszarami działań. Celem Ram Odniesienia jest działanie na rzecz ogólnego zmniejszenia ryzyka związanego z dzieleniem się lub niedzieleniem się poprzez zilustrowanie korzyści wynikających z dzielenia się poprzez zestaw minimum w zakresie zaufania, koncepcji, zasad, metod i procesów.

**OCHA Think Brief: Building Data Responsibility into Humanitarian Action**  
[https://www.unocha.org/sites/dms/Documents/TB18\\_Data%20Responsibility\\_Online.pdf](https://www.unocha.org/sites/dms/Documents/TB18_Data%20Responsibility_Online.pdf)

**Nathaniel A. Raymond (2016)**  
 Dokument opracowany wspólnie przez Signal Program, NYU Gov Lab i Center for Innovation na Uniwersytecie w Leiden przedstawia najważniejsze kwestie i proponuje ramy odpowiedzialności za dane podczas akcji humanitarnych.

**Rumour has it: A practice guide to working with rumours CDAC Network (2017)**  
 Uznając potrzebę pracy z plotkami w celu zapobiegania utracie życia i złagodzenia cierpienia, ten przewodnik z wzorcami dobrych praktyk podejścia przedstawia podejścia, zasady i narzędzia do pracy z plotkami. Jego celem jest umożliwienie kierownikom programów i pracownikom terenowym integracji aktywnego włączenia pracy z plotkami do programów reagowania.  
[www.cdacnetwork.org/i/20170126102435-rdj7l/](http://www.cdacnetwork.org/i/20170126102435-rdj7l/)

**Service Directory**  
 Katalog usług dostarcza informacji o różnych narzędziach i usługach, które pomagają lepiej komunikować się ze społecznościami. Istnieje wiele zasobów, które są dopasowane do różnych potrzeb, od zarządzania online wiadomościami tekstowymi w celu gromadzenia danych do zarządzania informacjami po kryzysie.  
<http://www.cdacnetwork.org/training-and-tools/service-directory/>



Chamila, młoda matka chodzi po ruinach swojego domu zniszczonego przez powódź w 2017 roku w Ratnapurze na Sri Lance. Mieszkająca z synem w tymczasowym schronisku Chamila była jedną z wielu kobiet, które miały ograniczony dostęp do opieki zdrowotnej, w tym do planowania rodziny. Klinika zdrowia reprodukcyjnego wspierana przez UNFPA umożliwiła jej dostęp do informacji i usług dotyczących planowania rodziny oraz spraw związanych ze zdrowiem seksualnym i reprodukcyjnym

UNFPA/MUNIRA MUTAHER

**Ścieżki referencyjne: jak informacje zwrotne od społeczności wpływają na podejmowane działania<sup>39</sup>**

Niezależnie od kanałów, mechanizm informacji zwrotnej zawsze będzie tak skuteczny, jak sposoby zgłaszania, na których się opiera. Niektóre sprawy mogą zostać natychmiast rozwiązane przez osobę otrzymującą opinię lub skargę, podczas gdy inne należy skierować do właściwej osoby lub zespołu i traktować jako poufne.

Kwestia poruszona w rozmowie z pracownikiem terenowym, która nie zostanie przekazana dalej, może doprowadzić do zerwania relacji ze społecznością. Sytuacja, w której informacje zwrotne wpływają na decyzje, ale nie zostanie to przekazane społeczności, może prowadzić do braku zaufania do systemu, a ludzie mogą przestać z niego korzystać.

Rozwiązanie problemu we właściwy sposób wymaga sprawnej koordynacji. Należy odpowiednio traktować pilne i wrażliwe przypadki. Praca nad wspólnym mechanizmem może być bardziej złożona, ponieważ zaangażowanych i odpowiedzialnych jest więcej podmiotów. Więcej szczegółowych informacji znajduje się na stronie 38.

**SPOSÓB POSTĘPOWANIA**

- Współpraca z osobami udzielającymi pomocy, różnymi sektorami i osobami decyzyjnymi (np. pracownikami HCT), wprowadzenie procedur wyjaśniających sposób postępowania ze zgłoszeniami. Jeśli istnieje wiele mechanizmów, należy ustalić, w jaki sposób są one zbieżne, uzupełniają się lub można je dostosować, aby stały się częścią wspólnego mechanizmu. Ustalenie ról, obowiązków i zakresu odpowiedzialności partnerów. Praca z grupą roboczą ds. ochrony, przemocy ze względu na płeć lub ich odpowiednikami.
- Zaprojektowanie sposobu, w jaki sposób zgłaszania wpłynę na działanie, programowanie adaptacyjne i zasady.
- Zapewnienie ochrony danych, zob. minimalne środki w tabeli na stronie 34 i część Najważniejsze źródła na stronie 36).
- Zapewnienie, że sposób zgłaszania zamknie pętlę (zob. Najważniejsze źródła na stronie 44).

### Przyjmowanie skarg i reagowanie na nie

Reagowanie na skargi za pomocą krajowej platformy lub wspólnych usług nie zastępuje obowiązków i działań poszczególnych organizacji, ale powinno przyczynić się do wypracowania podejścia systemowego.

Mechanizmy dotyczące skarg powinny być dostosowane do celu, ale rzadko są. W obejmującym sześć krajów badaniu prowadzonym z OECD Ground Truth Solutions odkryto, że wiele osób nie wie, jak złożyć skargę na świadczoną pomoc, nadużycia lub w innej sprawie. Na Haiti tylko jedna czwarta osób potwierdziła, że wie, jak złożyć skargę. Najwięcej osób, bo aż dwie trzecie wie, jak to zrobić w Ugandzie<sup>40</sup>. Na pytanie, czy wierzy, że po złożeniu skargi otrzyma odpowiedź, większość wyraziła wątpliwość.

Należy pamiętać:

- Z danych wynika, że infolinia nigdy nie jest preferowanym kanałem do składania skargi. Ludzie wolą osobistą rozmowę, najlepiej w cztery oczy, z osobami niezwiązanymi bezpośrednio z realizacją programu.
- Zaufanie odgrywa istotną rolę w sprawie korzystania z mechanizmów składania skarg. Zaufanie buduje się i wzmacnia poprzez ciągły dialog z społecznością dotkniętą kryzysem. Gdy ludzie czują się wystarczająco pewnie, zaczynają zgłaszać skargi i obawy.
- Osoby udzielające pomocy muszą potwierdzić, że skargi będą traktowane poważnie, rozpatrywane i doprowadzą do zmian. Gdy pojawiają się skargi, muszą istnieć skuteczne systemy ich zgłaszania, zapewniające szybkie i właściwe rozwiązanie problemów.
- W przypadku większości mechanizmów składania skarg ludzie składają skargi do tej samej organizacji, której pracownicy mogli ich wykorzystać, skrzywdzić lub rozczarować. Rodzi to pytania dotyczące sposobu rozpatrywania skarg i przyczynia się do powstania wielu mechanizmów, które mogą powodować chaos lub bezczynność (jeśli użyty zostanie niewłaściwy mechanizm i nie zostaną podjęte żadne działania). Tym ważniejsze jest przejście w kierunku wspólnego podejścia.
- **Mechanizmy informacji zwrotnej**, za pomocą których zaangażowanie społeczności umożliwia zbieranie, analizowanie i łączenie informacji zwrotnej w ramach reagowania na poziomie jednostkowym i zbiorowym, powinny obejmować bezpieczne sposoby składania skarg. Więcej informacji na temat sposobu postępowania można znaleźć w dokumentach

CAFOD i CHS Alliance w części Najważniejsze źródła na stronie 44. To zapewnia analizowanie skarg i podejmowanie działań.

- **Mechanizmy składania skarg** powinny wynikać z praw i obowiązków społeczności i należy je opracowywać na poziomie społeczności. Przykładem mogą być lokalne mechanizmy składania skarg IOM (Community Based Complaints Mechanisms, CBCM).
- **Zamknięcie pętli**: należy przekazać społeczności lub osobie składającej skargę informację zwrotną o podjętych działaniach.

### Ochrona przed wykorzystywaniem seksualnym i nadużyciami

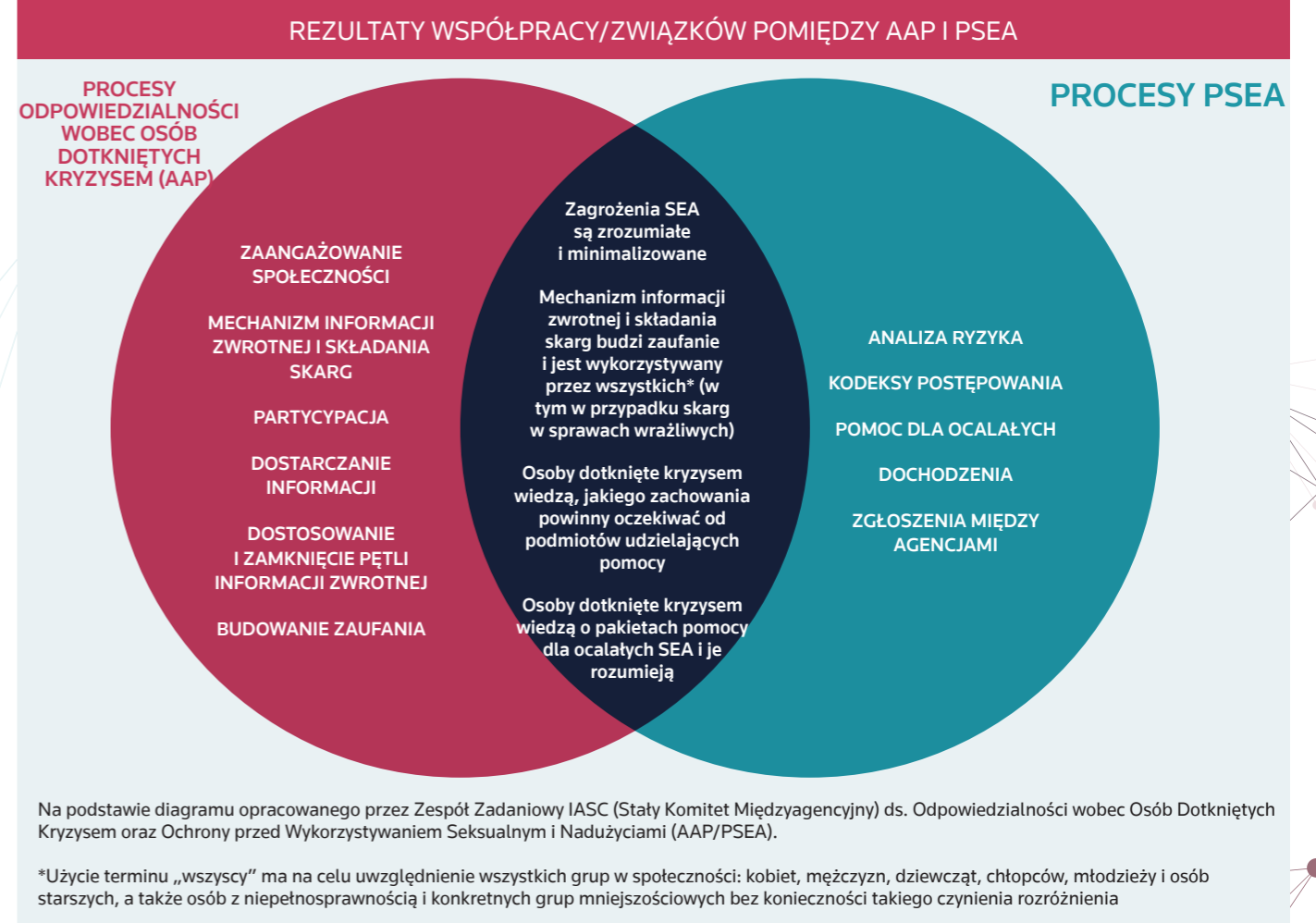
Jednym z najcięższych naruszeń podstawowych praw człowieka jest wykorzystywanie seksualne i przemoc. W organizacjach obowiązują niepodważalne kodeksy postępowania pracowników, odbywają się szkolenia oraz procesy rozpatrywania skarg i surowe kary dla pracowników, którzy naruszają kodeks. To jednak tylko połowa pracy.

Co zrobić, jeśli członkowie społeczności nie zgłaszają skarg, ponieważ nie ma odpowiedniego sposobu, aby to zrobić? Co jeśli nie rozumieją swoich praw i niesłusznie uznają, że pomoc jest świadczona pod pewnymi warunkami? Co zrobić, jeśli tematy wykorzystywania seksualnego i przemocy nie są nigdy poruszane jako problem przez pracowników, ponieważ sprawcami są pośrednicy lub liderzy społeczności, a organizacja nic o tym nie wie?

### SPOSÓB POSTĘPOWANIA

Bardzo ważne jest, aby każde podejście do komunikacji i zaangażowania społeczności obejmowało:

- **Zaangażowanie społeczności zgodnie z jej prawami.**
- **Wyraźne informacje dotyczące tego, co członkowie społeczności mogą zrobić, jeśli ich prawa są naruszane**, co obejmuje udostępnienie szczegółowych informacji dotyczących odpowiednich kanałów zgłaszania wrażliwych skarg, w oparciu o ocenę preferencji komunikacyjnych społeczności specyficznych dla kobiet, dzieci, mężczyzn, osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, członków społeczności LGBT+.
- **Wyraźnie określone, bezpieczne zgłoszenia ścieżki referencyjne** zapewniające przeprowadzenie odpowiedniego dochodzenia i podjęcie działań. Potrzebny jest odpowiedzialny proces rozpatrywania skarg dotyczących wykorzystywania seksualnego i nadużyć oraz zamknięcia pętli z osobą składającą skargę.
- **Proces wskazywania tendencji** w skargach społeczności dotyczących wykorzystywania seksualnego i nadużycia. Tendencje mogą wskazywać na dużą liczbę skarg z określonego obszaru, co oznacza, że konieczna jest duża zmiana albo może w ogóle nie być skarg z danego terenu, co może czasami oznaczać brak zrozumienia,



czym jest wykorzystywanie seksualne i nadużycia lub że mechanizmy składania skarg są nieodpowiednie. Specjalistyczna wiedza w dziedzinie komunikacji ma ogromne znaczenie dla przeciwdziałania wykorzystywaniu seksualnemu i nadużyciom w czasie kryzysu.

- **Szkolenie personelu, wolontariuszy i innych kluczowych zainteresowanych stron** w celu zapewnienia

zrozumienia podstawowych zasad IASC dotyczących przeciwdziałania wykorzystywaniu seksualnemu i nadużyciom (zob. Najważniejsze źródła na stronie 44), w razie potrzeby dalsze szkolenia techniczne.

- **Współpraca z podmiotami zapewniającymi ochronę przed wykorzystywaniem seksualnym i nadużyciem**, zapewniająca, że działania w zakresie zaangażowania społeczności uzupełniają i wspierają strategię ochrony.

„Inwestowanie w badania nad dostępem, pozyskiwaniem, przepływem i zaufaniem związanymi z wymianą informacji w danej społeczności jest niezbędne do opracowania naprawdę skutecznych strategii komunikacyjnych, które zapewniają, że ludzie uwierzą w otrzymane informacje, zaufają im i będą działać na ich podstawie, a tym samym oszczędzą czas i pieniądze”.

Dokument dotyczący zasad Internews: Communicating with Communities – Walking the Talk<sup>4</sup>

## 5. Wspólne podejście do dzielenia się informacjami ze społecznością

„Nasze potrzeby obejmują nie tylko pożywienie i wodę, chcemy też wiedzieć coś o naszej przyszłości”.<sup>41</sup> Ludzie muszą mieć możliwość otrzymywania informacji, które pomogą im zapewnić bezpieczeństwo sobie i bliskim oraz zabezpieczyć środki do życia. Muszą znać swoje prawa oraz wiedzieć, jaka pomoc im przysługuje i jak do niej dotrzeć. Osoby świadczące pomoc humanitarną w coraz większym stopniu opierają się na mechanizmach dzielenia się informacjami, ale często mogą reagować z opóźnieniem i bez koordynacji, co prowadzi do chaosu lub sprzecznych informacji.

Uważa się, że w 2013 roku na Filipinach niezrozumienie terminów „gwałtowny sztorm” i „tajfun” używanych podczas wysyłania ostrzeżeń dotyczących tajfunu Haiyan (Yolanda) doprowadziło do śmierci wielu osób. Gdyby użyto słowa „tsunami”, ludzie prawdopodobnie podjęliby odpowiednie działania, ponieważ uczestniczyli w ćwiczeniach przygotowujących do tsunami i rozumieli, że ostrzeżenie przed tsunami wymaga ewakuacji<sup>43</sup>.

Osoby udzielające pomoc powinny wprowadzić odpowiednie, systematyczne i skoordynowane mechanizmy zapewniające ludziom **dostęp do informacji**, których potrzebują, aby podejmować decyzje dotyczące ich bezpieczeństwa i dobrostanu oraz by znać swoje prawa i wiedzieć, jaka pomoc im przysługuje.

Powinno się to odbywać w odpowiednich językach i formatach, w oparciu o wiarygodne źródła informacji oraz udostępnianie za pomocą preferowanych kanałów, które mogą się różnić w zależności od odbiorców docelowych, przez co podejście oparte na mieszanej metodzie jest najlepsze.

### SPOSÓB POSTĘPOWANIA

#### Przygotowanie

- Wstępnie zatwierdzone najważniejsze informacje dotyczące zasad humanitarnych i innych obszarów tematycznych
- Zrozumienie odpowiednich kanałów i prawdopodobnych potrzeb w zakresie informacji
- Współpraca z władzami lokalnymi mająca na celu wykorzystanie i ewentualną rozbudowę systemów masowego rozpowszechniania informacji

#### Informacje:

- Aktualne informacje o warunkach pogodowych
- Procedury ewakuacji
- Wczesne ostrzeżenie
- Komunikaty służb publicznych
- Aktualne informacje o ratowaniu życia

**Przygotowanie:** Nie należy lekceważyć wyboru odpowiednich kanałów. Po trzęsieniu ziemi w Nepalu w 2015 roku, informacje przekazywane przez osoby świadczące pomoc w dużej mierze odpowiadały temu, co ludzie chcieli wiedzieć, ale istniało niedopasowanie

między preferowanymi przez lokalną ludność kanałami i źródłami informacji a tymi, z których korzystali pracownicy pomocy humanitarnej.

Ludzie zdecydowanie woleli komunikować się osobiście, ale wiele osób świadczących pomoc humanitarną preferowało transmisje radiowe ze względu na dotarcie do szerokiego grona odbiorców przy stosunkowo niskich kosztach.

#### Opracowywanie treści informacyjnych

Odpowiednie, systematyczne i skoordynowane mechanizmy powinny zapewnić osobom dotkniętym kryzysem dostęp do informacji potrzebnych do podejmowania decyzji dotyczących ich bezpieczeństwa i dobrostanu, a także poznania swoich praw, przysługującej im pomocy i sposobów jej otrzymania. Informacje powinny być dostępne w odpowiednich językach i formatach, oparte o wiarygodne źródła i udostępniane za pomocą preferowanych kanałów, które mogą się różnić w zależności od grupy odbiorców.

W bezpośrednim następstwie katastrofy, potrzeby w zakresie informacji będą prawdopodobnie skupiać się wokół tego, co się wydarzyło, jak odnaleźć zaginionych bliskich, jak nawiązać kontakt z rodziną i przyjaciółmi, jak zachować bezpieczeństwo, jaka pomoc jest dostępna i jak do niej dotrzeć. Z czasem potrzeby będą się zmieniać i staną się bardziej złożone.

Informacje powinny być jasne, zwięzłe i proste. Osoby dotknięte traumą mogą mieć trudności z rozumieniem złożonych informacji. Należy trzymać się kilku kluczowych informacji pomagających utrzymać porządek i jasność przekazu.

Powinny być wyrażone prosto, bez żargonu, w lokalnym języku. Powinny zachęcać i podkreślać korzyści płynące z pozytywnych działań. Powinny być tworzone z myślą o interakcji, tak aby ludzie mogli zadawać pytania i przekazywać opinie. Dzięki temu osoby udzielające pomoc będą wiedzieć, jak zmieniają się potrzeby w zakresie informacji.

#### Kryteria skutecznego przekazywania informacji

- Uzyskanie od społeczności wiadomości o tym, jakie informacje są potrzebne i w jaki sposób powinny zostać przekazane.
- Zawsze należy uwzględniać możliwość zadawania pytań, zgłaszania problemów lub skarg przez osoby otrzymujące pomoc. Przekazywanie informacji powinno być cyklicznym dialogiem „pytań i odpowiedzi”.

Treść informacji i najważniejsze komunikaty będą miały największy wpływ, jeśli informacje będą **istotne, użyteczne i możliwe do praktycznego wykorzystania**, a ludzie:
 

- są zachęceni do omawiania informacji i zadawania pytań;

Kobieta uczęszcza na zajęcia z haftarstwa, Thatta, Pakistan



COMMUNITY WORLD SERVICE ASIA/KHALID RASHEED

*„Słaby przepływ informacji między pracownikami udzielającymi pomocy a osobami uchodźczymi jest prawdziwym wyzwaniem. Musimy inwestować w strategię, które pomogą osobom uchodźczym podejmować własne decyzje i pomóc im przetrwać”.*

Bob Kitchen, dyrektor IRC Emergency Response, na temat akcji pomocy Międzynarodowego Komitetu ds. Uchodźców (International Refugee Committee, IRC) obejmującej Syrię i wszystkie cztery otaczające ją kraje<sup>1</sup>.

- rozumieją, w jaki sposób ich bliscy i cała społeczność skorzystają na działaniach;
- odczuwają, że język, podejście i działania są zgodne z ich kulturą i zwyczajami;
- znają źródło informacji i ufają mu;
- słyszą te same, spójne wiadomości z różnych źródeł.

### SPOSÓB POSTĘPOWANIA

- Określenie, **jakie** informacje należy opracować i udostępnić. Zapoznanie się z ocenami potrzeb, wnioskami z porównywalnych działań i wynikami konsultacji społecznych.
- Sprawdzenie, czy dostępne są wcześniej przygotowane informacje ratujące życie. Mogły zostać one przygotowane przez krajowy urząd ds. zarządzania kryzysowego, ministerstwo zdrowia lub klastry.
- Można skorzystać z **biblioteki komunikatów**. Jest to baza najważniejszych komunikatów, które można wyszukiwać i szybko rozpowszechniać w sytuacji kryzysowej. Komunikaty muszą być osadzone odpowiednie do sytuacji, przetłumaczone i dostosowane do kanału, za pomocą którego są rozpowszechniane i/lub sprawdzone na próbie docelowej grupy odbiorców.
- Zapewnienie, że informacje są **użyteczne, istotne i możliwe do praktycznego wykorzystania**, dzięki czemu ludzie mogą podejmować działania („news-you-can-use”). Powinny zmieniać się wraz ze zmianami sytuacji i potrzeb.
- Zapewnienie, że język, podejście i działania są **zgodne z kulturą i zwyczajami społeczności**. Wykorzystanie pytań do profilowania społeczności, aby otrzymać jaśniejszy obraz osób, które chce się zaangażować i określić, zrobić najlepsze do tego sposoby (zob. Najważniejsze źródła na stronie 44).
- Angażowanie odbiorców w projektowanie i świadczenie pomocy. **Testowanie rozumienia informacji** z uwzględnieniem zależności od języka ojczystego, poziomu wykształcenia, płci i wieku. Może to pomóc

określić najlepsze połączenie formatu, zdjęć i języka, których należy użyć. Sam tekst ma ograniczoną wartość. Pomocne może być dołączenie zdjęć lub skorzystanie z wiadomości radiowych, komunikatów głosowych, filmów i komunikacji osobistej.

- Udostępnianie informacji w interaktywny, **dwukierunkowy** sposób. Wykorzystanie różnych kanałów, aby dotrzeć do różnych grup w społeczności i wzmacniać przekazywanie informacji.
- Uwzględnienie **stuchania i rozmowy** w celu określenia plotek, oceny ryzyka i działania. Aby **zweryfikować** plotkę, należy zidentyfikować wiarygodne źródła informacji, określić fakty i sprawdzić je. Aby skorygować błędne informacje rozpowszechniane pogłoskami przez plotki, należy przygotować przekonującą, nową opowieść.
- Współpraca z sektorami/klastrami/krajowymi platformami w celu opracowania spójnych informacji, aby **uniknąć nieporozumień lub szkód użycia wynikających ze stosowania różnych terminologii**. Uzyskanie specjalistycznego wsparcia ekspertów technicznych w kwestiach wrażliwych, takich jak zasada non-refoulement, ochrona, płeć, targetowanie.
- Pomyślenie o odbiorcach – co ich motywuje? Jaki jest ich poziom wiedzy na dany temat? Jak uwzględniane są różne języki na innych obszarach?
- **Czasami trzeba ograniczyć przekazywanie informacji**, ponieważ nie każda wiadomość jest dla wszystkich. Ocena wszystkich informacji pod kątem przydatności i ryzyka. Publikowanie informacji o wynagrodzeniu pracowników lub o dystrybucji pieniędzy może narazić ludzi na ataki.
- Czas ma znaczenie Istnieją odpowiednie formaty przekazywania bardziej złożonych informacji, takie jak programy radiowe lub teatr społeczny, jednak ich opracowanie może zająć więcej czasu, a ich znaczenie może być większe w kolejnych tygodniach i miesiącach po kryzysie, a nie natychmiast. Chyba że są już gotowe.

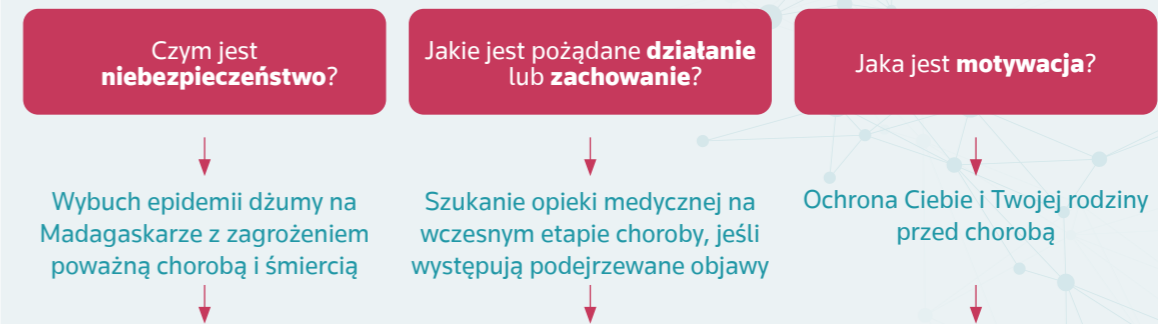
### NAJWAŻNIEJSZE INFORMACJE, KTÓRE NALEŻY PRZEKAZYWAĆ W CELU EFEKTYWNEGO USTALANIA PROGRAMU

<p><b>Informacje programowe</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kto jest uprawniony do otrzymania wsparcia</li> <li>2. Czego się spodziewać, kiedy, od kogo</li> <li>3. Plany dystrybucji</li> <li>4. Powody wszystkich zmian w planie</li> <li>5. Wymagania dotyczące bezpiecznego obchodzenia się z dystrybuowanymi produktami i ich używania</li> </ol> <p><b>Komunikaty dotyczące odpowiedzialności</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pomoc jest bezpłatna i odpowiada na zidentyfikowane potrzeby. Jeśli poproszono Cię o zrobienie czegoś, przez co czujesz się niekomfortowo, otrzymując pomoc, możesz złożyć skargę [dodać procedurę składania skarg do organizacji tutaj].</li> <li>2. Masz prawo do złożenia skargi i wyrażenia własnej opinii</li> <li>3. Masz prawo do informacji</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Masz prawo być traktowanym z szacunkiem</li> <li>5. Informacje o prawie do przeciwdziałania wykorzystaniu seksualnemu i przemocy</li> </ol> <p><b>Przydatne informacje i łączność</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informacje dotyczące zdrowia publicznego i bezpieczeństwa</li> <li>2. Usługi administracji publicznej i przepisy</li> <li>3. Procesy śledzenia bliskich</li> <li>4. Sposoby nawiązania kontaktu z najbliższymi i usługodawcami, zwłaszcza gdy systemy komunikacji uległy zakłóceniom</li> <li>5. Śledzenie plotek i zarządzanie nimi</li> </ol>
--	---

### Wskazówki dotyczące opracowywania szybkich informacji, które ratują życie

Określenie, co jest **zagrożeniem** – co może spowodować krzywdę lub cierpienie? Do jakich **działań lub zachowania** chce zachęcać? Co jest **motywacją** do podjęcia tych działań lub zmiany zachowania? Jakie **wynikające z tego najważniejsze informacje** należy przekazać? Ustalenie zagrożeń, które stanowią największe ryzyko dla społeczności.

Po określeniu najważniejszych komunikatów należy opracować treści informacyjne odpowiednie dla formatów, których zamierza się użyć, takich jak biuletyn, ogłoszenie o usługach publicznych, przedstawienie, debata lub sesja pytań i odpowiedzi z ekspertami w danym temacie. Wstępne sprawdzenie komunikatów, aby uniknąć nieporozumień, które mogą mieć katastrofalne skutki.



### Najważniejsze komunikaty Światowej Organizacji Zdrowia i ministerstwa zdrowia

- Dżuma jest poważną chorobą, którą mogą się zarazić ludzie w miastach i na wsiach, bogaci lub niezamożni, obywatele i przywódcy, dzieci i dorośli.
- Dżuma płucna rozwija się bardzo szybko, a chory, który nie otrzyma leczenia w ciągu 48 godzin, może umrzeć.
- Leczenie dżumy jest **BEZPŁATNE** i **DOSTĘPNE** w placówkach służby zdrowia. Właściwe podawanie leku musi być nadzorowane przez personel medyczny.
- Leczenie jest skuteczne, jeśli jest podawane natychmiast po wystąpieniu pierwszych objawów. Gdy tylko pojawią się pierwsze objawy, należy natychmiast zgłosić się do najbliższego ośrodka podstawowej opieki zdrowotnej, żeby otrzymać pomoc medyczną.
- Aby chronić rodzinę przed zakażeniem, pracownicy służby zdrowia powinni zająć się osobami chorymi w podstawowej placówce służby zdrowia.

*Jest to wybór komunikatów zachęcających do skorzystania z leczenia na wczesnym etapie choroby opracowany przez Światową Organizację Zdrowia i Ministerstwo Zdrowia na Madagaskarze. Pojawiły się również komunikaty dotyczące rozpoznawania objawów, zrozumienia sposobu zakażenia i środków zapobiegania oraz lokalizacji placówek służby zdrowia, w których można się było leczyć na tę chorobę. Przekazano też wiadomość o bezpłatnej, państwowej infolinii, na której można było uzyskać informacje i zadać pytania.*

*Kluczowe informacje zostały wykorzystane do opracowania szeregu materiałów komunikacyjnych, w dużej mierze w języku malgaskim, które były szeroko rozpowszechniane, np. w ogłoszeniach publicznych, programach typu talk show, mediach społecznościowych, za pośrednictwem pracowników służby zdrowia.*

NAJWAŻNIEJSZE ŹRÓDŁA

**Closing the Loop – Effective feedback in humanitarian contexts. Practitioner Guidance.**  
<http://bit.ly/2EJhEUQ>

**Bonino F. z Jean, I. i Knox Clarke, P. dla ALNAP / ODI (2014)**  
 Wytyczne dla osób projektujących lub wdrażających mechanizmy informacji zwrotnej w ramach działań humanitarnych i zajmujących się szerokim spektrum spraw zarówno niewrażliwych (informacja zwrotna), jak również wrażliwych (skargi).

**Protection from Sexual Exploitation and Abuse (PSEA): the IASC 6 core PSEA principles**  
<http://bit.ly/2BHKMgZ>

**Translators without Borders (Tłumacze bez granic) oraz IASC AAP i PSEA Task Team**  
 Przeciwdziałanie wykorzystywaniu seksualnemu i przemocy w sektorze humanitarnym zaczyna się od zrozumienia podstawowych zasad. Zespoły IASC Accountability to Affected Populations (AAP), Protection from Sexual Exploitation and Abuse (PSEA) Task Team oraz Translators without Borders (TWB) opracowały sześć zasad dostępnych po angielsku i obecnie pracują nad przetłumaczeniem ich na 100 różnych języków.

**Enhanced Due Diligence guide– safeguarding for external partners**  
<https://www.ukaidirect.org/safeguarding/>

**Department for International Development, Better Delivery Department (2018)**  
 Wytyczne zawierają szczegółowe informacje dotyczące nowych norm ogłoszonych przez DFID w marcu 2018 roku oraz sposobów ich wykorzystania w przeprowadzaniu dokładniejszych ocen zdolności organizacji do ochrony przed wykorzystywaniem seksualnym i przemocą oraz molestowaniem na tle seksualnym współpracujących z nimi dzieci, młodzieży oraz osób dorosłych podatnych na zagrożenia, a także ich własnego personelu i wolontariuszy.

**The Characteristics of Different Communication Channels**  
<http://bit.ly/2RDhWlr>

**infoasaid (2013)**  
 Opis różnych kanałów komunikacji, ich zasięgu i rodzaju informacji, które nadają się do rozpowszechniania w dany sposób, poziomu interaktywności z odbiorcami oraz kosztów. Kanały obejmują media takie jak telewizja, radio i druk po bardziej tradycyjne metody, takie jak przedstawienie czy muzyka.

**Radio Feasibility Assessment Checklist**  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-wwwwyp/>

**Assessing the Mobile Environment**  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-aoaq/>

**TV Feasibility Assessment Checklist**  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-oozv/>

**All infoasaid (2013)**  
 Listy kontrolne, które pomagają zdecydować, czy radio, SMS, telefon komórkowy i telewizja są odpowiednimi kanałami komunikacji, które można wykorzystać do komunikacji z osobami dotkniętymi kryzysem.

**Emergency preparedness and response checklist for communication**  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104143357-aqzwr/>

**infoasaid (2013)**  
 Lista kontrolna, która pomoże lepiej przygotować się zarówno przed przerwą wynikającą z sytuacji kryzysowej, jak i po niej.

**Communication toolbox: Practical guidance for program managers to improve communication with participants and community members**  
<https://www.crs.org/sites/default/files/tools-research/communication-toolbox.pdf>

**Catholic Relief Services (2013)**  
 Praktyczne wskazówki dla osób kierujących programami, które chcą skuteczniej komunikować się z osobami w nich uczestniczącymi i członkami społeczności.

**Message Library**  
 Baza komunikatów, które można przeszukiwać, opracowana we współpracy z klastami ONZ dla osób, które chcą szybko rozpowszechniać najważniejsze informacje wśród osób dotkniętych kryzysem.  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/message-library/>

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

**infoasaid (2012)**  
 Narzędzie do tworzenia profili społeczności, z odzwierciedleniem cech społeczno-ekonomicznych, stylu życia i nawyków w zakresie korzystania z mediów w celu informowania i przekazywania wiadomości.

**UN OCHA Strategic response planning: Overview**  
<http://bit.ly/2HhgkNhL>

**A guide for CAFOD staff to accompany partner organisations to set up CHM within international programme activities, CAFOD (2010)**  
<http://bit.ly/2FGVmU1>

**PSEA Implementation Quick Reference Handbook, CHS Alliance (2017)**  
<http://bit.ly/2Fzpa5J>



„Teraz nie mamy radia. Zepsuło się kilka miesięcy temu. Są też inni, którzy też nie mają radia. [...] przez tych kilka miesięcy myślę, że lepiej byłoby, gdyby odbywały się cotygodniowe spotkania, na których można by było przekazywać informacje i powiedzieć urzędnikom, czego potrzebujemy i martwi myco nas martwi”.

Kumari B.K. z Fulpingkot Village Development Committee, Sindhupalchowk, Nepal<sup>5</sup>

Kobiety ze społeczności muzutmańskiej w Bambari (Republika Środkowoafrykańska) słuchające Radia Lego Ti la Ouaka (Gtos Ouaka). Radio społecznościowe zostało uruchomione w lutym 2015 roku i nadaje wiadomości dotyczące spójności społecznej, ogłoszenia o humanitarnych usługach publicznych, komunikaty społecznościowe i muzykę.

### Praca w różnych językach, dialektach, kulturach i zwyczajach

Często wysiłki na rzecz komunikacji i zaangażowania społecznego kończą się fiaskiem, ponieważ pracownicy organizacji humanitarnych i osoby dotknięte kryzysem nie mówią tym samym językiem. W badaniu dotyczącym pomocy udzielonej osobom uchodźczym Rohingya w 2017 roku 62% stwierdziło, że nie może się porozumieć z osobami udzielającymi pomocy humanitarnej<sup>45</sup>.

Osoby udzielające pomocy często porozumiewają się w językach międzynarodowych, urzędowych lub większościowych, ale korzystają z tłumaczeń pisemnych i ustnych wykonywanych przez pracowników krajowych, wolontariuszy lub członków społeczności, z tłumaczeń zewnętrznych lub z informacji pozyskiwanych bezpośrednio. To wiąże się z ryzykiem. Informacja może zostać pominięta w tłumaczeniu. Można stracić poufność, napięcia społeczne mogą się spotęgować, komunikaty zostać wypaczone przez hierarchiczną strukturę władzy, podatność na zagrożenia zwiększa się. Całe grupy ludności mogą nie zostać wysłuchane. Jeśli osoby tłumaczące nie otrzymają odpowiedniego wsparcia w ramach wykonywanej pracy, cierpieć może się to odbić na ich stanie zdrowia psychicznego.

Istnieją różne czynniki, które sprawiają, że praca z językiem stanowi wyzwanie, co obejmuje międzynarodowe zespoły ds. reagowania i zarządzania, presję czasu i brak informacji o językach, którymi posługują się ludzie. Organizacje coraz

częściej współpracują z ekspertami (takimi jak Translators without Borders), ale jest to obszar, który wymaga większej uwagi w procesach przygotowania i reagowania. Organizacje takie jak Handicap International zapewniają wsparcie w komunikacji osobom z niepełnosprawnością w obszarze komunikacji.

Komunikacja z ludźmi w odpowiednim języku<sup>46</sup> wzmacnia partycypację, dialog, ocenę potrzeb, integrację i odpowiedzialność oraz pomaga w lepszym wskazywaniu grup mniejszościowych i marginalizowanych.

### SPOSÓB POSTĘPOWANIA

- Zarys sposobu, w jaki praca w ramach **przygotowania** uwzględni lokalny język i interpretację kulturową.
- Uwzględnienie pytań dotyczących języka w ocenie potrzeb, co umożliwi **zbieranie informacji o językach, którymi osoby dotknięte kryzysem posługują się, które rozumieją i w których czytają**<sup>49</sup>. To wskaże, gdzie są potrzebne celowe działania. Udostępnianie organizacjom danych o językach za pomocą map.
- Komunikacja ze społecznością **sprawdza się w języku ojczystym**. Praca z zawodowymi tłumaczami ustnymi i pisemnymi w celu zapewnienia dokładności przekazu (zob. Najważniejsze źródła na kolejnej stronie).
- **Sprawdzenie zrozumienia** informacji według języka ojczystego, płci i wieku, aby określić najlepsze sposoby komunikacji

### ANALIZA PRZYPADKU

#### Zrozumienie i praca w odniesieniu do kultury i zwyczajów

Charakterystyczną cechą epidemii wirusa Ebola w Afryce Zachodniej w 2014 roku, który zabił ponad 11 000 osób, było to, że wielu ludzi, przestraszonych i podejrzliwych, zrezygnowało z leczenia przez zagranicznych i krajowych pracowników organizacji pomocowych lub odmówiło wydania ciał w celu bezpiecznego pochówku. Całe społeczności nie przyjmowały pomocy ze strony zespołów medycznych, a w niektórych przypadkach je atakowały.

Sposoby leczenia i zapobiegania chorobom nie zostały opracowane z perspektywy antropologicznej, z uwzględnieniem zrozumienia kontekstu kulturowego, historycznego i politycznego... Po początkowych błędach w reagowaniu zespoły medyczne zmieniły podejście, komunikując się za pośrednictwem lokalnych działaczy z odpowiednimi umiejętnościami językowymi, prowadząc edukację, aby zmniejszać stygmatyzację, współpracując z osobami, które przeżyły oraz zmieniając zasady pochówku w celu poszanowania tradycji i przekonań.

Informacje udostępniane na wczesnym etapie były w języku

angielskim i francuskim, chociaż ludzie w Liberii, Sierra Leone i Gwinei mówią ponad 90 językami. Początkowy brak informacji dla niepiśmiennych odbiorców i użytkowników języków lokalnych pozostawił znaczną część ludności w niewiedzy, która doprowadziła do śmierci. Po początkowych błędach w reagowaniu zespoły medyczne zmieniły podejście, komunikując się za pośrednictwem lokalnych działaczy z odpowiednimi umiejętnościami językowymi, prowadząc edukację, aby zmniejszać stygmatyzację, współpracując z osobami, które przeżyły oraz zmieniając zasady pochówku w celu poszanowania tradycji i przekonań<sup>47</sup>.

*„Nieznana wcześniej epidemia wirusa Ebola w Afryce Zachodniej to nie tylko kryzys związany ze zdrowiem publicznym. To również kryzys informacyjny. Potwierdził on nie tylko niepowodzenie lokalnej i międzynarodowej reakcji na śmiertelną epidemię, ale także nieskuteczność ogólnie narzucanych komunikatów w docieraniu do społeczności, które w dużej mierze funkcjonują w warunkach braku dostępu do informacji. W miarę opracowywania strategii walki z tym kryzysem i innymi podobnymi sytuacjami należy poświęcić więcej uwagi na zrozumienie, jak dostarczać wiarygodne i budzące zaufanie informacje grupom, które znajdują się w kryzysie”.*

**Anne Bennett, Boston Globe**<sup>48</sup>

z daną grupą docelową. Słowa mogą mieć różne znaczenia w zależności od różnych kontekstów kulturowych. Mogą się pojawiać nowe znaczenia. Ważne jest, aby zrozumieć, co słowa i wyrażenia oznaczają w lokalnym kontekście.

- Nie należy używać różnych tłumaczeń tego samego terminu między sektorami. **Podczas tłumaczenia terminów technicznych opracować glosariusz wielojęzycznej, spójnej terminologii** dla tłumaczy ustnych i pisemnych oraz pracowników terenowych. Często dosłowne tłumaczenie nie sprawdza się (zob. poniżej „Najważniejsze źródła”). Praca z osobami

posługującymi się danym językiem, aby znaleźć precyzyjne i przydatne tłumaczenia dla odbiorców, które należy zweryfikować.

- **Zapewnienie szkoleń** osobom dwujęzycznym, aby mogły zostać tłumaczami pisemnymi lub ustnymi, jeśli specjaliści nie są dostępni, zwłaszcza w przypadku języków mniejszościowych i osób pracujących z wieloma językami.
- Tworzenie **wzajemnego wsparcia i opieki dla tłumaczy ustnych i pisemnych**, aby pomóc im radzić sobie z tym, na co są narażeni w pracy.



#### NAJWAŻNIEJSZE ŹRÓDŁA

##### Field guide to humanitarian interpreting and cultural mediation

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

##### Translators without Borders (2017)

Tłumacze i mediatorzy kulturowi mają ogromne znaczenie dla osób dotkniętych kryzysem, ponieważ umożliwiają otrzymywanie i dzielenie się informacjami we własnym języku. Przewodnik wspiera kierowników pomocy humanitarnej, tłumaczy ustnych i mediatorów kulturowych w codziennych kontaktach i obowiązkach. Opracowany we współpracy z Save the Children.

##### Working with a translator or an interpreter.

From: Developing a participatory approach to involve crisis-affected people in a humanitarian response. The Participation Handbook <http://bit.ly/2SMDZV1>

##### ALNAP i Groupe URD (2009)

Część III.2 (strony 88-93) zawiera wskazówki dotyczące wyboru tłumacza ustnego lub pisemnego i pracy z nim, a także wytyczne dotyczące słuchania i uwzględniania tego, co się mówi.

##### Communications Dashboard: Internally Displaced People in Northeast Nigeria

<http://bit.ly/2SYV6n5>

##### Translators without Borders i International Organization for Migration's (IOM) Displacement Tracking Matrix (DTM) (2018)

Pulpit jest przykładem tego, jak prezentować dane dotyczące języków zebrane od najważniejszych informatorów w określonych miejscach, aby pomóc organizacjom podejmować decyzje oparte na danych w celu skutecznego komunikowania się z osobami dotkniętymi kryzysem i ich wspierania.

##### Language profile of five IDP sites in Maiduguri, north-east Nigeria

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

##### Maiduguri.pdf

##### Translators without Borders (2017)

Przykład studium zrozumienia osób wewnętrznie przesiedlonych (Internally Displaced People, IDP) i społeczności przyjmujących w różnych miejscach w rejonie Maiduguri w Borno w Nigerii.

##### Glossary for North-East Nigeria

<http://www.translatorswithoutborders.org/twb-glossary-north-east-nigeria>

##### Glossary for Bangladesh

<http://www.translatorswithoutborders.org/twb-glossary-bangladesh>

##### Oba Translators without Borders (2017)

Stowniki dla pracowników terenowych i tłumaczy pracujących w ramach reagowania w Nigerii w języku angielskim, Hausa i Kanuri oraz dla osób pracujących w ramach akcji humanitarnej Rohingya w Bangladeszu w języku angielskim, Bangla, Chittagonian, Rohingya i birmańskim. Terminologia obejmuje ochronę, mieszkalnictwo, ziemię i ochronę, a także dostępną ochronę zdrowia psychicznego i wsparcie psychospołeczne.

##### Module 09 - Why language matters. Szkolenie techniczne w zakresie komunikacji i zaangażowania społeczności w działaniach humanitarnych

Moduł przedstawia uczestnikom znaczenie języka w procesach przygotowania i reagowania podczas akcji humanitarnej. Można zamówić szkolenie w CDAC Network lub pobrać materiały szkoleniowe. <http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/foundation-training/>

##### Communication with Communities during the First Six Weeks of an Emergency.

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141024163109-713v8>

##### IASC Emergency Response Preparedness guidelines.

<https://interagencystandingcommittee.org/reference-group-risk-early-warning-and-preparedness/documents/iasc-emergency-response-preparedness>



„Nasi pracownicy zwykle mówią w języku Hausa, a nie Kanuri czy Shuwa. Oznacza to, że możemy rozmawiać ze społecznościami przyjmującymi, ale nie ze społecznościami osób wewnątrznie przesiedlonych”.

Pracownik organizacji pozarządowej Maiduguri, Nigeria<sup>6</sup>

## 6. Praca z mediami

Media masowe, takie jak lokalni i krajowi nadawcy radiowi i telewizyjni, gazety, kino, reklamodawcy i operatorzy sieci komórkowych odgrywają kluczową rolę w pomocy ludności w kryzysie. Mogą:

- Bardzo szybko dotrzeć do tysięcy, jeśli nie milionów ludzi;
- Docierać do obszarów, do których fizyczny dostęp jest utrudniony, zapewnić ratujące życie i podtrzymujące przy życiu informacje wspierające samopomoc;
- Przywrócić spokój, dawać nadzieję i zapewniać ludziom przestrzeń do wyrażania siebie, dzielenia się nowymi rozwiązaniami problemów i zadawania pytań;
- Zapewniać dwukierunkową komunikację pomiędzy osobami udzielającymi pomocy a osobami dotkniętymi kryzysem, na przykład poprzez pokazy programy typu call-in, wywiady, platformy mobilne lub online;
- Profesjonalnie opracowywać, testować i nadawać treści w różnych formatach, aby zapewnić, że informacje są istotne, zrozumiałe i możliwe do realizacji;

- Pomagać w rozliczaniu podmiotów świadczących pomoc. Podmioty udzielające pomocy czasami wykupują czas antenowy w celu transmisji programu radiowego o zdrowiu lub wysyłają wiadomości SMS z wczesnymi ostrzeżeniami, ale może zabraknąć im wiedzy, aby opracować ciekawe lub aktywizujące treści. Z kolei mediom może brakować specjalistycznej wiedzy w zakresie opracowywania odpowiednich treści dotyczących pomocy humanitarnej. Oparte na współpracy podejście do **transmisji dotyczących pomocy humanitarnej** zapewnia, że ludzie szybko i w skalowalny sposób mają dostęp do informacji. Nawiązanie partnerstwa, opisanie działań i współpraca nad symulacjami jako działania przygotowawcze pomogą zapewnić prawidłowe reagowanie.

## MEDIA I POMOC HUMANITARNA: PERSPEKTYWA INTERNEWS

Kiedy darczyńcy i osoby udzielające pomocy humanitarnej angażują w swoje działania lokalne media, wzmacniają lokalne możliwości i odpowiedzialność oraz zmniejszają napięcia między organizacjami pomocy humanitarnej a mieszkańcami, którym starają się służyć.

Media lokalne mają zazwyczaj ugruntowane, pozytywne i oparte na zaufaniu relacje ze swoimi odbiorcami i społecznościami, które postrzegają je jako niezależne od pomocy humanitarnej, więc jest to dla nich kanał do swobodnych rozmów o wrażliwych sprawach, takich jak korupcja.

Media lokalne mogą działać jako przeciwwaga dla kanałów informacyjnych, które społeczność może postrzegać jako odzwierciedlające hierarchię społeczną i powiązaną z nią nierówność władzy.

Budowanie możliwości mediów lokalnych jest tak samo ważne jak wzmacnianie potencjału innych obszarów społeczności w trakcie reagowania na sytuację kryzysową (np. w przypadku pracowników służby zdrowia, samorządów lokalnych czy organizacji społeczeństwa obywatelskiego), a możliwe, że nawet bardziej ze względu na przekrojowy charakter i szeroki społeczny zasięg informacji, jakie mogą dostarczyć media. Ta inwestycja zwiększa zdolność lokalnych dziennikarzy i mediów do odegrania kluczowej roli podczas kryzysu, co ma ogromne znaczenie dla przejścia do odbudowy.

Dostosowano za zgodą Internews (2017). Communication with Communities: Walking the Talk.  
<https://www.internews.org/resource/communication-communities-walking-talk>



Młodzi mężczyźni uczą się montować telefony komórkowe w ramach programu szkoleń zawodowych wspieranego przez UNICEF, Bossaso, Puntland, czerwiec 2013

ONZ-SOMALIA/F. JUEZ

## ANALIZA PRZYPADKU

### Radjo Abante

Po tajfunie Haiyan na Filipinach radio było wykorzystywane do przekazywania najważniejszych informacji i wsparcia, a także jako kanał komunikacji pomiędzy społecznościami, lokalną i międzynarodową pomocą humanitarną a administracją publiczną. Radjo Abante („Ruch naprzód”) było dostępne zaledwie sześć dni po tajfunie, i pracowali w nim doświadczeni lokalni dziennikarze i producenci zatrudniani wcześniej w mediach komercyjnych, które uległy zniszczeniu.

Było finansowane wspólnie przez World Vision International, Misereor i UNFPA w celu poprawy korzystania z usług i wiedzy na temat działań pomocowych, a PECOJON, First Response Radio i Internews dostarczyły sprzęt radiowy i przeszkolenie w zakresie transmisji podczas kryzysu humanitarnego.

Stacja zapewniała wiadomości, rozrywkę i wsparcie psychospołeczne poprzez programy takie jak karaoke lub komedie<sup>50</sup>, a także „Godzinę odpowiedzialności”,

podczas której słuchacze dzwonili i zadawali pytania przedstawicielom organizacji humanitarnych lub rządu. Radjo Abante było jednym z głównych źródeł informacji dla osób dotkniętych kryzysem, a zwłaszcza mieszkańców obozów, którzy zwykle słuchali radia w grupach.

Budowanie relacji między lokalnymi mediami, administracją publiczną a osobami udzielającymi pomocy humanitarnej trwało długo i obejmowało uświadomienie potrzeby współpracyna etapie przygotowania, ale ostatecznie okazała się ona bezcenna.

Liczba otrzymanych wiadomości SMS – 40 964 w ciągu siedmiu miesięcy przy 230 000 słuchaczy – pokazała, jak interaktywna była ta stacja. Reporterzy stacji wyjaśnili: „Bardzo ciekawe jest to, że ludzie zaczęli częstować nas jedzeniem i dawać nam prezenty w ramach podziękowania. Czujemy, że doceniają nas po tym, co mówią i po prezentach, które przynoszą”.

## DZIESIĘĆ KROKÓW DO PRZYGOTOWANIA SIĘ DO PRACY Z MEDIAMI W SYTUACJI KRYZYSU (DZIĘKI UPREJMOŚCI BBC MEDIA ACTION)<sup>51</sup>

- Wyznaczenie osoby odpowiedzialnej za kontakt z mediami**. To osoba, która powinna pełnić rolę programową, a nie kogoś, kto odpowiada na prośby ze strony mediów i wchodzi w interakcje z dziennikarzami.
- Zrozumienie lokalnego środowiska mediów**: dowiedzenie się, w jaki sposób społeczność narażona na kryzysy humanitarne zazwyczaj otrzymuje wiadomości oraz jakie kanały komunikacji wykorzystują.
- Nawiązywanie kontaktów** z i dbanie o nie.
- Uwzględnienie szczegółów współpracy z lokalnymi i krajowymi mediami w planach przygotowawczych organizacji**, takich jak kanały, z którymi chce się pracować oraz potrzebnych zasobów wraz z terminami.
- Zapewnienie budżetu na współpracę z mediami**, np. poprzez uwzględnienie go w propozycjach projektu pomocowego. Nie można zapomnieć o potencjalnych potrzebach finansowania w związku z paliwem do generatora lub energią słoneczną.
- Koordinacja**. Zapewnienie, że praca z mediami jest zintegrowana z szerszą komunikacją i zaangażowaniem społeczności. Należy dowiedzieć się, co planują inne organizacje i poszukać synergii, punktów stykowych i sposobów usprawnienia komunikacji z przedstawicielami mediów, którzy prawdopodobnie będą przeciążeni.
- Zapewnienie przeszkolenia personelu operacyjnego** i **technicznego** w celu dostarczania łatwych do zrozumienia wywiadów w lokalnym języku, które będą zawierały przydatne informacje o różnych kwestiach związanych z pomocą humanitarną. Użyteczne może być wsparcie lokalnych podmiotów medialnych w szkoleniu Lifeline Programming<sup>53</sup>.
- Przygotowanie i wstępne sprawdzenie najważniejszych informacji**, które prawdopodobnie będą przydatne w krytycznych etapach sytuacji kryzysowej. Trzeba je dopasować do różnych kanałów medialnych.
- Wstępne przygotowanie platform komunikacyjnych, których partnerzy mogą potrzebować w sytuacji kryzysowej**. Szkolenie ludzi do ich obsługi. Wskazanie dostawców, którzy mogą szybko dostarczać sprzęt i usługi nadawcze<sup>54</sup>.
- Przygotowanie**: przeprowadzanie szkoleń i symulacji z udziałem pracowników i partnerów. Śledzenie zmian w środowisku medialnym. Regularne aktualizowanie planów przygotowania i baz danych kontaktowych.

### NAJWAŻNIEJSZE ŹRÓDŁA

#### Radio Abante: A Collaborative Commitment to CwC & Accountability

Case study on the use of radio in response.  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

#### Lifeline - working with broadcasters in humanitarian crises

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

Jacqueline Dalton, BBC Media Action (2016)  
 Broszura dla osób udzielających pomocy humanitarnej dotycząca pracy z lokalnymi mediami w ramach działań społecznych.

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

**BBC Media Action**  
 Zasoby programowania Lifeline: o Lifeline, narzędzia dla mediów i organizacji pomocowych, szkolenia online.

## PRACA Z OPERATORAMI SIECI KOMÓRKOWYCH

Łączność mobilna jest ratunkiem dla osób dotkniętych kryzysem. Sieci komórkowe odgrywają zasadniczą rolę w utrzymywaniu wzajemnej łączności między ludźmi, ułatwiając dostęp do informacji i pomocy wśród osób dotkniętych kryzysem oraz instytucji administracji publicznej, organizacji pozarządowych i międzynarodowych organizacji humanitarnych.

W 2015 roku wprowadzono Kartę Łączności Humanitarnej (Humanitarian Connectivity Charter), która została podpisana przez 148 operatorów sieci komórkowych ze 106 krajów. Sygnatariusze zobowiązali się do poprawy dostępu do komunikacji i informacji dla

osób dotkniętych kryzysem, aby zmniejszyć liczbę ofiar śmiertelnych i pozytywnie wpływać na działania w ramach pomocy humanitarnej.

Karta przewiduje możliwość ściślejszej współpracy z operatorami sieci komórkowych. Na przykład na Filipinach operator SMART jest członkiem Wspólnoty na rzecz zaangażowania społeczności.

<http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/mobile-for-humanitarian-innovation/humanitarian-connectivity-charter>

## 7. Możliwość odgrywania aktywnej roli w procesie podejmowania decyzji i przywództwa przez osoby dotknięte kryzysem.

Zaangażowanie społeczności musi wykraczać poza bierny udział, w ramach którego osoby dotknięte kryzysem będą po prostu informowane otrzymywały informację. Ludzie muszą być w stanie uczestniczyć w podejmowaniu decyzji, które ich dotyczą (zob. diagram). Potrzebują możliwości określania i kształtowania usług, w tym również na etapie przygotowań oraz pełnienia funkcji przywódczych (np. zasiadania w zespołach zarządzających).

Zobowiązanie 4 zawarte w Podstawowym Standardzie Humanitarnym zawiera wskaźnik efektywności, dzięki któremu można ocenić, czy „Społeczności i osoby dotknięte kryzysem są zadowolone z możliwości wpływu, które mają w zakresie wpływania na działania humanitarne”.

Testowanie inicjatyw dostosowanych do kontekstu, które umożliwiają społecznościom lokalnym podejmowanie działań, z uwzględnieniem ich możliwości i dokonywania własnych ocen. Społeczności powinny być aktywnie zaangażowane w monitorowanie i ocenę pomocy humanitarnej. Wszystkie etapy cyklu powinny skupiać się na umożliwieniu społecznościom wzięcia na siebie pełnej odpowiedzialności za zasoby i działania, z uwzględnieniem głosu osób, które zazwyczaj są pozbawione władzy lub praw (kobiet, dzieci, młodzieży, osób z niepełnosprawnością i starszych).

### SPOSÓB POSTĘPOWANIA<sup>55</sup>

- Zapewnienie, że społeczności są odpowiednio poinformowane, aby mogły uczestniczyć w procesie podejmowania decyzji.** Lokalna ludność jako pierwsza reaguje na kryzys. Należy na bieżąco wystuchiwać ich pomysłów na to, jak właściwie reagować na kryzys i programów planować programy pomocowe. **Wczesne** zaangażowanie pozwala zaoszczędzić o wiele więcej czasu, bowiem nie trzeba później ponosić konsekwencji niewłaściwych decyzji. Należy pamiętać, że fizyczny i psychiczny wpływ katastrofy lub konfliktu na społeczność, kryzys i wcześniejsze doświadczenia związane z pomocą mają wpływ na to, jak można budować zaangażowanie.
- Kto bierze udział?** Zapewnienie reprezentacji społeczności w sposób włączający, angażujący osoby na wszystkich etapach pracy. Może to obejmować pracę w ramach istniejących struktur, rzecznicstwo lub opracowanie nowych lub dodatkowych struktur zapewniających reprezentację wszystkich grup, w tym również grup marginalizowanych i podatnych na

zagrożenia.

- Dzieci mają również prawo do decydowania.** Istnieją wyspecjalizowane organizacje (takie jak Save the Children), z którymi można współpracować, aby każda podjęta z dziećmi praca była wykonywana we właściwy sposób i z zastosowaniem odpowiednich środków przeciwdziałania i ochrony przed krzywdzeniem.
- Ustalenie, czy **bezpośrednie uczestnictwo lub reprezentacja** (tzn. poprzez przedstawicieli społeczności, komitety lub organizacje społeczne) są właściwe, uwzględniając dynamikę władzy i uprzedzenia.
- Przyjęcie szybkiego podejścia** wzmacniającego zaangażowanie społeczności i **monitorowanie uczestnictwa i przywództwa społeczności.** Różne poziomy uczestnictwa mogą być odpowiednie w różnym czasie. Na przykład na wczesnym etapie reagowania tylko ograniczona liczba osób może wziąć udział w konsultacjach, ale z czasem pojawiają się inne możliwości większego zaangażowania.
- Kontekst społeczny lub wcześniej istniejące różnice w dynamice władzy (np. ze względu na płeć, rasę, klasę, kastę lub inne cechy) sprawiają, że uczestnictwo zwykle nie jest spontaniczne. **Wsparcie procesu wzajemnego uczenia się i dialogu** w celu stymulowania większego uczestnictwa.
- Zwrócenie szczególnej uwagi na **grupy lub osoby tradycyjnie wykluczone** z dostępu do władzy i procesu podejmowania decyzji.
- Ocena ryzyka** dla zaangażowanych społeczności i osób w nich pracujących oraz przeciwdziałanie wyrządzeniu krzywdy. Należy uwzględnić czynniki kulturowe, społeczne oraz te związane z bezpieczeństwem i ochroną.
- Uzyskanie świadomej zgody**, przy czym zgoda jest udzielana z pełną świadomością możliwych konsekwencji, ryzyka i korzyści.
- ostatecznych decyzjach i podjętych działaniach musi zostać poinformowana społeczność.** Działania te muszą być powtarzane, żeby można było zaobserwować wykorzystanie wkładu społeczności w ich adaptację, co wzmacnia zaufanie do samego procesu i prowadzi do dalszego zaangażowania społeczności.

TYPOLOGIA PARTYCYPACJI	
TYP UCZESTNICTWA	OPIS
<b>Udział pasywny</b>	Osoby dotknięte kryzysem są informowane o tym, co się stanie lub co się stało. Chociaż jest to podstawowe prawo zainteresowanych osób, nie zawsze jest ono respektowane.
<b>Udział poprzez dostarczanie informacji</b>	Osoby dotknięte kryzysem dostarczają informacji w odpowiedzi na pytania, ale nie mają wpływu na proces, ponieważ wyniki badań nie są udostępniane, a ich dokładność nie jest weryfikowana.
<b>Udział poprzez konsultacje</b>	Osoby dotknięte kryzysem są proszone o podzielenie się swoim punktem widzenia danego tematu, ale nie mają prawa decydowania w tym zakresie i gwarancji, że ich opinia będzie brana pod uwagę.
<b>Udział poprzez zachęty materialne</b>	Osoby dotknięte kryzysem dostarczają część materiałów i/lub pracy potrzebnych do przeprowadzenia działań, w zamian za środki finansowe lub rzeczowe od organizacji pomocowej.
<b>Udział poprzez dostarczanie materiałów, gotówki lub pracy</b>	Osoby dotknięte kryzysem dostarczają materiały i/lub pracę niezbędną do przeprowadzenia interwencji. Obejmuje to mechanizmy zwrotu kosztów.
<b>Interaktywny udział</b>	Osoby dotknięte kryzysem biorą udział w analizie potrzeb i opracowaniu programu oraz mają decyzyjne prawo podejmowania decyzji.
<b>Lokalne inicjatywy</b>	Osoby dotknięte kryzysem podejmują inicjatywę, działając niezależnie od organizacji lub instytucji zewnętrznych. Mimo, że może zwracać się do podmiotów zewnętrznych o wsparcie swoich inicjatyw, projekt jest wymyślony i prowadzony przez społeczność; organizacja pomocowa uczestniczy w projektach społecznych.

Alternative systems of inquiry for a sustainable agriculture, in the Institute of Development Studies Bulletin, vol 25, (Brighton Institute of Development Studies, 1994), s. 37-48. Na podstawie Pretty, J.

**NAJWAŻNIEJSZE ŹRÓDŁA**

**Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability**  
<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

**CHS Guidance Notes and Indicators**  
<https://corehumanitarianstandard.org/resources/chs-guidance-notes-and-indicators>

**Oba Core Humanitarian Standard (2014)**  
 Podstawowy Standard Humanitarny określa Dziewięć Zobowiązań które mają na celu poprawę jakości i skuteczności działań. Wytyczne i wskaźniki Podstawowego Standardu Humanitarnego przedstawiają najważniejsze działania i obowiązki organizacji wraz z pytaniami o wskaźniki i wytyczne w celu promowania mierzenia zmian w obszarze spełniania standardów oraz wsparcia ciągłego uczenia się i doskonalenia. Dostępne w wielu językach.

**Developing a participatory approach to involve crisis-affected people in a humanitarian response. The Participation Handbook**

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

**ALNAP i Groupe URD (2009)**  
 Bogate zasoby dotyczące opracowania i wdrożenia podejścia partycypacyjnego mającego na celu włączenie osób dotkniętych kryzysem w pomoc humanitarną.

**The Community Score Card (CSC): Ogólny przewodnik dotyczący wdrażania procesu CSC CARE w celu poprawy jakości usług**  
[http://www.care.org/sites/default/files/documents/FP-2013-CARE\\_CommunityScoreCardToolkit.pdf](http://www.care.org/sites/default/files/documents/FP-2013-CARE_CommunityScoreCardToolkit.pdf)

**CARE Malawi / Cooperative for Assistance and Relief Everywhere, Inc. (2013)**  
 Zestaw narzędzi do angażowania społeczności w wyrażanie opinii na temat usług i projektów, w których wskaźniki powodzenia są wspólnie opracowywane przez społeczność i osoby udzielające pomocy.

### Utrzymywanie więzi pomiędzy ludźmi

To, że ludzie pozostają ze sobą w kontakcie ma kluczowe znaczenie dla reagowania w sytuacjach kryzysowych. Po przybyciu do Grecji wiele osób uchodźczych poprosiło o możliwość skorzystania z Wi-Fi lub naładowania telefonu, jeszcze zanim mówili o posiłku, wodzie lub schronieniu<sup>56</sup>. Obóz Dadaab Refugee Complex w Kenii przyjął 235 269 zarejestrowanych osób uchodźczych i osób ubiegających się o azyl, a trzy wieże telefonii komórkowej na jego obszarze należą do dziesięciu najbardziej rentownych dla operatora sieci komórkowych Safaricom<sup>57</sup>.

Potrzebna jest sprawna komunikacja między osobami udzielającymi pomocy a społecznościami, ale często własne sieci komunikacyjne społeczności mają większe znaczenie dla jej przetrwania, powrotu do stabilizacji i dobrego samopoczucia. Podczas reagowania na kryzysy łączność jest często wymieniana jako niezaspokojona potrzeba, ponieważ znalezienie bliskich, otrzymywanie ważnych informacji dotyczących bezpieczeństwa, przekazywanie funduszy i rozpoczęcie reagowania są traktowane jako znajdujące się „poza” uprawnieniami podmiotów zajmujących się pomocą humanitarną. To musi się zmienić.

### SPOSÓB POSTĘPOWANIA

- Należy dopilnować, aby szkody w infrastrukturze telekomunikacyjnej zostały uwzględnione w analizie potrzeb wielu sektorów oraz wyciągnąć wnioski z informacji o preferencjach dotyczących komunikacji w celu oceny przewidywanych luk w łączności wymagających szybkiej reakcji.
- Angażowanie dostawców usług łączności w kraju przed kryzysem i podczas reagowania. Należą do nich operatorzy sieci komórkowych, lokalne organizacje medialne, operatorzy sieci awaryjnych itp.
- Współpraca z kKastrem Telekomunikacji Awaryjnej i zapewnienie, że odpowiednie techniczne organizacje pozarządowe (np. NetHope lub Télécoms Sans Frontières) zostaną włączone do struktur koordynacyjnych
- Współpraca z organami nadzorującymi telekomunikację i powiązanymi departamentami administracji publicznej w celu lobbowania na rzecz zwiększenia dostępu dla społeczności
- W ramach działań koordynacyjnych zapewnienie, że operatorzy komórkowi nie są przeciążeni prośbami wszystkich podmiotów humanitarnych. Wsparcie pojedynczego centralnego punktu pomocy humanitarnej (na ogół wraz z organem koordynującym).
- Wsparcie finansowania zaspokojenia działań zaspokajających znanepotrzeby związane z łącznością, takie jak ładowanie lub awaryjna łączność satelitarna.
- Zbieranie dowodów na pozytywny wpływ lepszej łączności na działania humanitarne.

### 9. Monitorowanie i ocena komunikacji i zaangażowania społeczności

Sukces platformy krajowej zostanie osiągnięty poprzez dostarczanie właściwych informacji we właściwym czasie, motywację i infrastrukturę dla społeczności do dzielenia się opiniami współpracę z różnymi grupami jako równorzędnymi partnerami, gdy grupy biorą bezpośredni udział w podejmowaniu decyzji i kontroli nad dalszym planowaniem, świadczeniem usług, oceną i zmianami zasad.

Zakres usług i działań powinien być oceniany na podstawie ruchomej skali zaangażowania społeczności oraz wysiłków podejmowanych na rzecz zapewnienia przywództwa społeczności przy jednoczesnym uznaniu zasady "wystarczająco dobre"<sup>58</sup> (zob. schemat na stronie 54).

#### NAJWAŻNIEJSZE ŹRÓDŁA

##### Your phone is now a refugee's phone

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

##### BBC Media Action (2016)

Ten krótki, wciągający film, który najlepiej oglądać na smartfonie, pozwala widzowi w sposób bezpośredni doświadczyć zagubienia i strachu, z którymi borykają się osoby uchodźcze odbywające niebezpieczną podróż łodzią. Twój telefon jest teraz telefonem uchodźcy osoby uchodźczej. Od bliskiej osoby przychodzi wiadomość tekstowa. Nagle ktoś kontaktuje się z Tobą na WhatsAppie z ostrzeżeniem, żeby zawrócić. Ale czy ma rację? Twoje życie zależy od telefonu bez sygnału, którego bateria szybko się wyladowuje.

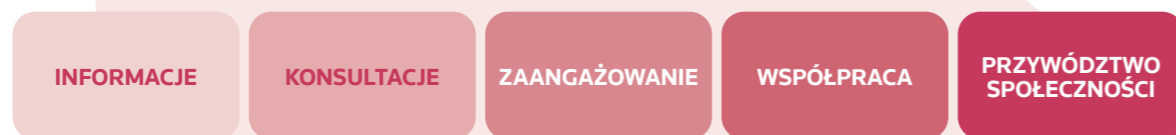
##### The Importance of Mobile for Refugees: A Landscape of New Services and Approaches

<http://bit.ly/2QOqlhy>

##### GSMA (2017)

Przegląd aktualnych badań i działań dotyczących wykorzystania przez osoby uchodźcze technologii mobilnych w zakresie łączności, narzędzi i platform cyfrowych w celu kontaktu z rodziną, edukacji oraz zdobywania środków do życia i mobilnej bankowości.

**PRZESUWNA SKALA KOMUNIKACJI I ZAANGAŻOWANIA SPOŁECZNOŚCI**



**Monitorowanie i ocena wspólnego podejścia**

Wspólne podejście powinno być monitorowane pod kątem wyników, a nie tylko działań. Ważne jest, żeby wskaźniki dotyczące komunikacji i zaangażowania społeczne zostały uwzględnione podczas planowania działań zarówno kierowanych przez administrację publiczną, jak również za pomocą cyklu programu humanitarnego (Humanitarian Programme Cycle, HPC). Zapewnia to odpowiedzialność za komunikację i zaangażowanie społeczne w taki sam sposób, jak w przypadku innych podmiotów.

Wskaźniki reagowania oparte na percepcji społecznej mogą być uwzględniane i śledzone poprzez systematyczne gromadzenie opinii (na przykład: procent

osób, które są zadowolone z pomocy, co jest obecnie badane przez HRP dla Czadu i Syrii (z uwzględnieniem zmian)). Dzięki temu HCT i organizacje mogą „trzymać rękę na pulsie” i sprawdzać, czy programy zmierzają we właściwym kierunku, czy też wymagają zmian.

Powinno to być częścią ciągłego monitorowania wyników, a nie jednorazowego śledzenia i sprawdzania pomocowych. Niezbędne jest, aby opinie informacyjne zwróciły do zmian w programach, i aby działania były jak najlepiej dostosowane do potrzeb i opinii społecznej.

**ANALIZA PRZYPADKU**

**Ewaluacja i pomiar zaangażowania społeczności podczas działań humanitarnych<sup>63</sup>**

W Jemenie, Oxfam WASH i osoby koordynujące zajmujące się ochroną wraz z grupą roboczą ds. komunikacji ze społecznościami (CwC) opracowali ankietę na temat postrzegania pomocy i zaangażowania społecznej. W ankiecie (<https://reliefweb.int/report/yemen/enhancing-informed-engagement-conflict-affected-communities-yemen>) zwrócono uwagę na duże braki w wiedzy na temat świadczenia pomocy i dostępu do niej oraz negatywny odbiór pomocy humanitarnej.

Grupa robocza przedstawiła **pięć kluczowych pytań dotyczących postrzegania pomocy** wspólnych dla podmiotów humanitarnych. Systematyczne zbieranie dowodów pozwalających ocenić wyzwania, luki i sukcesy w działaniach organizacji w obszarze zaangażowania społecznej umożliwiło zespołowi nie tylko ocenę świadczonej pomocy, lecz również odpowiedzialności wobec osób dotkniętych kryzysem poprzez wzmacnianie ich partycypacji. Jeśli organizacje działające w sytuacjach kryzysowych zadają takie same (lub podobne) pięć pytań na

temat transparentności i przejrzystości działań wobec społecznej i mierzą informacje zwrotne dotyczące zaangażowania, mogą zmierzyć zmiany i udoskonalenia spada lub zauważyć spadek poziomu zaangażowania. Ułatwi to pociągnięcie do odpowiedzialności nie tylko poszczególnych organizacji, ale też całego systemu i wzmocni zaangażowanie społecznej.

**IOM prowadzi dystrybucję materacy NFI dla osób wewnątrznie przesiedlonych mieszkających w obozie w regionie Lahij w Jemenie. Wiele z nich uciekło z pobliskich regionów, gdy trwająca wojna dotarła do ich sąsiedztwa.**



MUSE MOHAMMED/IOM

*„Wyrażanie opinii byłoby przydatne nie tylko w celu informowania o problemach, ale także sprawdzenia przez organizacje, „jaki projekt naprawdę chcemy mieć, jaki projekt jest potrzebny w obozie”.*

**Mieszkaniec obozu, Leyte, Filipiny<sup>7</sup>**

**Wykorzystanie komunikacji i zaangażowania społecznej w ocenie monitoringu i ewaluacji**

Informacje zwrotne od społecznej powinny być systematycznie wykorzystywane do określenia poziomu sukcesu określonego działania. Zakres uczestnictwa społecznej w podejmowaniu decyzji o działaniach powinien być monitorowany, tak aby organizacje i osoby koordynujące mogły być z tego rozliczone zgodnie z Wielkim Układem i zobowiązaniami etycznymi.

Ewaluacje przeprowadzane są po (a czasem w trakcie) działaniach w ramach pomocy humanitarnej w celu określenia powodzenia interwencji. Zazwyczaj koncentrują się na tym, czy organizacje prawidłowo wdrożyły zaplanowane przez siebie projekty. To nie wystarczy. Pomija się pytanie, czy podjęto właściwe działania i czy były one dostosowane do zmieniających się potrzeb i/lub opinii społecznej.

Istnieje kilka dobrych przykładów oceny zaangażowania osób dotkniętych kryzysem<sup>59</sup>. Na Filipinach<sup>60</sup> i Haiti<sup>61</sup> osoby oceniające wysłuchały wypowiedzi osób dotkniętych kryzysem o ich doświadczeniach z organizacjami starającymi się zachować odpowiedzialność względem nich. W latach 2015-17 Dan Church Aid, Save the Children i Ground Truth Solutions pilotowały projekt jakości i odpowiedzialności w czterech krajach (Mali, Nepal, Etiopia i Liban) finansowany przez ECHO, który miał na celu wzmocnienie wprowadzenia Podstawowego Standardu Pomocy Humanitarnej (CHS).

**SPOSÓB POSTĘPOWANIA**

- Uwzględnienie wskaźników dotyczących zaangażowania społecznej w planach pomocy humanitarnej<sup>62</sup>. Powinny one być powiązane zarówno z konkretnymi działaniami, jak i z ogólnymi wynikami.
- Wykorzystanie danych o percepcji społecznej jako sposobu monitorowania, a następnie oceny reagowania. Nie powinien to być jedyny sposób monitorowania reagowania, ale powinien służyć jako środek kontroli i równowagi dla innych

metod. Powinien zostać uwzględniony w budżecie planowania wspólnych działań pomocowych.

- Rzecznictwo na rzecz stałego monitoringu reagowania, które uwzględni zmienną sytuację, opinie społecznej oraz postępy programu, a nie tylko monitoringu po zakończeniu działania.

- Kluczowe znaczenie ma wzmocnienie monitorowania i uwzględnienie zaangażowania społecznej, zwłaszcza na poziomie zbiorowym. Nie można polegać na wcześniejszych przykładach doświadczeniach, aby przedstawić bardziej zdecydowane stanowisko. Wprowadzenie lub poparcie dla odważnego, odpowiedzialnego monitoringu i ewaluacji, która najlepiej wspiera wspólne podejście.

**NAJWAŻNIEJSZE ŹRÓDŁA**

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

**Ground Truth Solutions**  
 Podejście Ground Truth Solutions zapewnia podmiotom udzielającym pomocy humanitarnej wiedzę o tym, jak ludzie postrzegają prowadzone działania poprzez przygotowanie regularnie aktualizowanego modelu referencyjnego powiązanego z krajowym planem reagowania, który stanowić może punkt odniesienia ewaluacji działań zarówno poszczególnych organizacji, jak i całego sektora. Na podstawie wyników ewaluacji można korygować prowadzone działania.

**infoasaid Generic M&E framework**  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141104141123-zdqxj/>

**infoasaid i Międzynarodowa Federacja Czerwonego Krzyża (2012)**  
 Te ramy pozwalają ocenić wpływ interwencji w obszarze komunikacji. Wskaźniki obejmują najważniejsze elementy projektu dotyczącego komunikacji, w tym: dostarczanie informacji, dialog, analizę i weryfikację informacji zwrotnej oraz reagowanie.



# Część czwarta: Stworzenie krajowej platformy do komunikacji i zaangażowania społeczności

W tej części omówiono następujące kwestie:

- Stworzenie krajowej platformy
- Wykorzystywanie wsparcia globalnego

## Stworzenie krajowej platformy

Instytucje administracji państwowej, organizacje i klastry stworzyły inicjatywy mające na celu zaangażowanie osób dotkniętych kryzysem, ale należy to czynić bardziej systematycznie, wspólnie i wraz z informowaniem o bieżącym podejmowaniu decyzji.

Może już istnieć krajowe podejście do komunikacji i zaangażowania społeczności (grupa robocza lub jej odpowiednik). W niektórych przypadkach konieczne może się okazać jej założenie.

Struktura i funkcje krajowych platform będą się różnić w zależności od kontekstu, potrzeb i możliwości, ale wszystkie działają jako dodatkowe wsparcie koordynacyjne dla już istniejącej i powstającej struktury humanitarnej.

Mogą przybierać kształt technicznej **grupy roboczej** jak państwowa platforma dla zainteresowanych stron Shongjog<sup>64</sup> w Bangladeszu, **spoleczności praktyków** jak prowadzona przez OCHA na Filipinach<sup>65</sup> lub usług wspólnych, jak projekt Inter-Agency Common Feedback<sup>66</sup> w Nepalu (zob. studium przypadku na stronie 16).

Platformy powinny podejmować działania zapewniające przygotowanie organizacji do dostosowania komunikacji i zaangażowania społeczności do potrzeb działań humanitarnych, jeżeli jest to konieczne.

Powinny zostać wybrane **podmioty odpowiedzialne za prowadzenie platformy** Mogą to być organ administracji państwowej, organizacja pozarządowa, agenda ONZ, członek Międzynarodowego Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężyca lub organizacja ds. rozwoju mediów, w zależności od tego, który podmiot ma najlepszą znajomość warunków lokalnych, zasoby i wiedzę. Kilka platform jest zarządzanych wspólnie przez organy państwowe i organizację krajową lub międzynarodową, ale nie sprawdzi się to we wszystkich sytuacjach. Istnieje kilka zalecanych możliwości usytuowania

platformy w strukturze pomocy humanitarnej:

- W obrębie **administracji państwowej**, zapewniając działania między ministerstwami i sektorami (może to nie być odpowiednie w czasie konfliktu).
- Jeżeli system klastrowy jest aktywny, na poziomie **międzyklastrowym**. To samo odnosi się do podejścia „sektorowego”, tzn. do współpracy z międzysektorową grupą koordynującą. W tym przypadku międzysektorową Techniczną Grupę Roboczą (Technical Working Group, TWG) wspiera krajowy zespół ds. pomocy humanitarnej (Humanitarian Country Team, HCT) i międzyklastrowa grupa koordynująca (Inter-Cluster Coordination, ICC). Dzięki określonym zakresom uprawnień TWG łączy podmioty i zapewnia techniczne wytyczne dla klastrow, agencji i administracji państwowej. Jest to podejście integracyjne, zapewniające aktywne uczestnictwo w koordynacji podmiotów, które zazwyczaj nie angażują się w klastry.
- Stanowisko koordynatora ds. zaangażowania społeczności jest tworzone w celu ułatwienia przepływu informacji pomiędzy **liderami** znajdującymi się w kwaterze głównej i kwaterach regionalnych, przy wsparciu zespołu projektowego.

Niezależnie od miejsca pracy usługi muszą być powiązane z właściwymi krajowymi strukturami koordynacji i strukturami pomocy humanitarnej oraz uwzględniać odpowiednie instytucje administracji państwowej i inne podmioty. **Zaleca się, aby nie był w żadnym określonym klastrze**, ale by był strategicznie wspierany przez klastry dysponujące konkretną wiedzą, np. CCCM i Ochrona.

Instytucje administracji państwowej i organizacje zajmujące się pomocą humanitarną powinny włączyć działania w zakresie komunikacji i zaangażowania społeczności już na etapie przygotowania.



Yahaya Tijani (TWB Kanuri Team Lead) prowadzi badania nad zrozumieniem. Obóz GGSS, Monguno, stan Borno, Nigeria

**POTENCJALNE FORMY I FUNKCJE KRAJOWEJ PLATFORMY DO KOMUNIKACJI I ZAANGAŻOWANIA SPOŁECZNOŚCI**

FORMA	FUNKCJA
Krajowe platformy istnieją w wielu formach. <ul style="list-style-type: none"> <li>Grupa robocza</li> <li>Spoleczność praktyków</li> <li>Wspólna usługa, np. wspólny mechanizm opinii informacji zwrotnej lub infolinia</li> <li>Zespół zadaniowy lub podgrupa zespołu zadaniowego</li> <li>Klaster</li> <li>Sieć</li> </ul>	Platformy łączą w sobie różne funkcje, w zależności od kontekstu. <ul style="list-style-type: none"> <li>Spotkania, budowanie relacji, koordynacja i współpraca</li> <li>Bezpośrednie wdrażanie i wspieranie działań i strategii w zakresie pomocy humanitarnej</li> <li>Wzmacnianie i wsparcie poszerzenia zasięgu oddziaływania jednostek</li> <li>Wspieranie tworzenia zasad i ich wdrażania</li> <li>Uruchamianie zasobów</li> <li>Ustalanie zasad, norm i standardów reagowania operacyjnego</li> <li>Innowacyjne praktyki i podejścia</li> <li>Określenie programu i rozwijanie wiedzy praktycznej</li> </ul>

**SPOSÓB POSTĘPOWANIA**

- **Określenie ról i obowiązków platformy, a także jej członków.** Wykorzystanie minimalnego poziomu działań i usług w zakresie komunikacji i zaangażowania społeczności (na stronie 19) jako listy kontrolnej i określenie zakresu uprawnień (szablon w części Najważniejsze źródła na stronie 62) zawierającego analizę kontekstu przedstawiającą uzasadnienie dla utworzenia platformy wraz z jej celami, składem oraz powiązaniem i wpływem na inne organy struktury humanitarnej.
- **Opracowanie planu działania** opartego na minimalnych działaniach, określającego priorytetowe działania i usługi, które należy podjąć, z wyznaczonym liderem dla każdego elementu, ramami czasowymi i budżetem.
- **Zapewnienie poparcia zarówno dla referencyjnych zakresu uprawnień, jak i planu działania** członków platformy, ICC, HCT i odpowiednich organów administracji państwowej.
- Podczas gdy ogólne **przewodniczenie** krajową platformą powinno należeć zespołu pomocy humanitarnej / koordynatora z danego kraju / zespołu ds. pomocy humanitarnej z danego kraju zgodnie ze zobowiązaniami IASC, platforma może zostać stworzona przez dowolną organizację właściwą dla danego kontekstu. Przewodniczenie powinno zostać wstępnie określone na etapie przygotowania operacyjnego.
- **Zapewnienie krajowej platformie odpowiedniego personelu.**
- **Przeprowadzenie ćwiczenia mapowania** w zakresie tego, kto, co, gdzie i kiedy robi („4Ws”, who is doing what, where, when; szablon w części Najważniejsze źródła), pozwalającego dowiedzieć się, które organizacje pracują nad komunikacją i zaangażowaniem społeczności oraz kto jest osobami do kontaktu. Udostępnienie tych informacji innym podmiotem i ich aktualizacja. Mapowanie powinno analizę stanowić

podstawę analizy możliwości i potrzeb<sup>67</sup> włączonych do koordynacji ogólnej.

- **Określenie osób do kontaktu** we wszystkich organizacjach, które będą uczestniczyć w platformie. Osoba kontaktowa powinna mieć uprawnienia do podejmowania decyzji w imieniu swojej organizacji.
- **Włączenie różnych grup.** Różne kryzysy wymagają różnych zestawów umiejętności i zdolności. Eksperti ds. zaangażowania społecznego często nie są osobami „tradycyjnie” zajmującymi się pomocą humanitarną. Należy rozbudować sieć o organizacje społeczeństwa obywatelskiego, media, ekspertów w dziedzinie języka, antropologów, operatorów telekomunikacyjnych i inne instytucje sektora prywatnego, sieci lokalne, grupy działaczy mniejszości i członków społeczności.
- Przechodzenie z trybu przygotowania do reagowania wymaga dostosowania celów i działań do zmiennego kontekstu. Należy zapewnić ujęcie tego w zakresie uprawnień platformy lub **Standardowych procedurach operacyjnych** (zob. Najważniejsze źródła na stronie 62) i zatwierdzenie przez członków platformy.
- Zapewnienie **regularnych spotkań** w celu utrzymania tempa działań i usług oraz ich dostosowywania do otrzymanej informacji zwrotnej, omówienia działań wdrażanych przez partnerów, sprawdzenia możliwości zaangażowania w nie innych podmiotów oraz możliwości włączenia do programów i działań komunikacji i zaangażowania społeczności.
- W przypadkach, gdy istnieje koordynator ds. humanitarnych, HCT i/lub międzyklastrowa grupa koordynująca, komunikacja i zaangażowanie społeczności powinny stanowić stały punkt programu spotkań, w szczególności podczas omawiania następujących kwestii:
  - Najważniejsze potrzeby społeczności w zakresie informacji

- reagowania trendy i plany w zakresie informacji zwrotnej
- Role i obowiązki
- Określanie, jak, gdzie i kiedy informacje będą udostępniane i analizowane; zapewnienie odpowiednich kompetencji do analizowania i odpowiednich mechanizmów do wykorzystania informacji zwrotnej zarówno na krajowej platformie, w klastrach, jak i między klastrami
- Przekazywanie informacji zwrotnej społeczności, aby zamknąć pętlę
- Ścisła współpraca z sieciami PSEA, aby upewnić się, że działania PSEA obejmują systematyczne zaangażowanie społeczności.
- Określenie wymagań dotyczących **budżetu**. Zapewnienie środków finansowych powinno stanowić zintegrowany i stały element systematycznego finansowania pomocy humanitarnej.
- Wykorzystywanie i dostosowywanie istniejących **narzędzi dobrych praktyk<sup>68</sup>, doświadczenia i dowodów**, przy jednoczesnym dokumentowaniu i udostępnianiu nowych.
- Budowanie wspólnie z innymi podmiotami **kompetencji** w zakresie tego, jak uczestniczyć w zaangażowaniu społeczności i czerpać z niego korzyści.
- **Popieranie nieustannego oddziaływania** na lidera w celu zauważenia potrzeby wzmocnienia udziału społeczności zarówno na poziomie programowym, jak i strategicznym.
- **Prośby o globalne wsparcie**, na przykład o rzecznictwo lub wsparcie techniczne, jeśli jest ono potrzebne.
- **Okresowe przeglądy krajowej platformy**, zapewniające jej dostosowanie do określonego celu, na przykład poprzez przeprowadzenie oceny działań po ich zakończeniu lub oceny szkoleń i dokonanie niezbędnych korekt.

**Wykorzystywanie wsparcia globalnego**

Komunikacja i zaangażowaniem społeczności najlepiej zarządza się lokalnie, ale globalne wsparcie można uzyskać za pośrednictwem CDAC Network, Communication and Community Engagement Initiative<sup>69</sup>, IASC Task Team on Accountability to Affected Populations i Protection from Sexual Exploitation and Abuse (AAP/PSEA<sup>70</sup>) oraz OCHA, jeśli to wymagane. Kluczowe obszary wsparcia zapewniane przez te i inne podmioty globalne obejmują:

- **Rzecznictwo**, wraz z liderami organizacji, darczyńcami i organami koordynującymi, dla korzyści płynących ze wspólnej i systematycznej komunikacji oraz zaangażowania społeczności.

- **Integracja** komunikacji i zaangażowania społeczności z istniejącymi globalnymi procesami koordynacji,

zasadami, strukturami i normami finansowania pomocy humanitarnej.

- **Pozyskiwanie finansowania** na krajową platformę.
- **Ocena**, czy wysiłki w zakresie komunikacji i zaangażowania społeczności w ramach podejmowanych działań były odpowiednie i czy programy były dostosowane do wyrażonych potrzeb osób dotkniętych kryzysem.
- Zapewnienie **wsparcia technicznego** krajowej platformy, obejmującego doradztwo w zakresie określenia jej odpowiednich form, a także zapewnienie doradztwa i szkoleń budujących kompetencje na poziomie lokalnym i krajowym.
- Udostępnianie minimalnego zestawu prostych **narzędzi opartych na dobrych praktykach**, które mogą być dostosowane do kontekstu, oraz zapewnienie przeglądu ich zastosowania i użycia, a także połączenia z istniejącymi ramami (takimi jak CHS i Wielki Układ).
- **Facilitacja nauki na poziomie międzynarodowym** i pomoc w rozwijaniu społeczności praktyków.
- Zapewnienie ciągłości **dostępu do rozwijania kompetencji** przy pomocy wsparcia wyszkolonych ekspertów.
- Dokumentowanie **zachowań dobrych praktyk, wniosków wyciągniętych z nauki przez doświadczenie i dowodów** z różnych inicjatyw, przy zapewnieniu ich odpowiedniego rozpowszechniania w różnych kontekstach.
- **Identyfikacja luk** w globalnych zdolnościach, narzędziach, wytycznych lub wsparciu technicznym i praca nad ich uzupełnieniem.

**Nauka z platform wielostronnych**

Sprawdź na stronie CDAC ostatnie prace nad wieloma krajowymi platformami wielostronnymi, w tym w Bangladeszu (Shongjog), na Filipinach, w Sudanie Południowym, na Vanuatu i Fidżi: <http://preparedness-response.cdacnetwork.org>

Raport ewaluacyjny z 2018 roku dotyczący platform krajowych w Bangladeszu, na Filipinach i w Sudanie Południowym, *Strengthening information sharing and two way communication preparedness capacity for better dialogue, better information and better action*, podsumowuje wiele kluczowych funkcji tych platform. Ocena została zlecona przez CDAC Network w ramach Programu Przygotowania na Wypadek Katastrof i Sytuacji Kryzysowych.

Przeczytaj: <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180430115942-c8457>

## NAJWAŻNIEJSZE ŹRÓDŁA

**Strona CDAC Network Preparedness and Response**  
Szczegółowe informacje dotyczące platform krajowych w Bangladeszu, na Filipinach, w Sudanie Południowym i w innych miejscach, w tym przegląd platformy, narzędzi i wskazówek, a także wnioski i ewaluacja.  
<http://preparedness-response.cdacnetwork.org>

### Szablon 4Ws

Szablon ułatwiający mapowanie kto, co, gdzie i kiedy robi (tzw. "4Ws"), pozwalający uchwycić, które podmioty pracują nad komunikacją i zaangażowaniem społeczności i kto w nich jest osobami kontaktowymi.  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20171215154835-zu2cd>

### Establishing a common platform for communication and community engagement: examples of terms of reference

Przykłady referencyjnych zakresu uprawnień krajowych platform: na Filipinach i w Sudanie Południowym, jak również krajowych i regionalnych platform w Bangladeszu.  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20171215165316-jd7ng>

### Operations Protocol: Minimum Preparedness and Response Actions of the CoP on Community Engagement

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

**Philippines Community of Practice (CoP) on Community Engagement: Communication, Accountability, Community Participation and Common Service Partnerships (2016)**  
Standardowe procedury operacyjne będące przykładem działania CoP w sytuacjach kryzysowych oraz zachowania gotowości do zabezpieczenia spójności i jasności zapewnienia powszechnego dostępu do informacji oraz umożliwiania społecznościom dotkniętym kryzysem świadomego uczestnictwa.

### Policy Paper: The Role of Collective Platforms, Services and Tools to support Communication and Community Engagement in Humanitarian Action.

Dokument przedstawia argumenty na rzecz komunikacji i zaangażowania społeczności w pomoc humanitarną na szczeblu globalnym i krajowym oraz opisuje kształt i funkcje wspólnych platform, usług i narzędzi, a także określa minimalny poziom działań podejmowanych w celu wspólnej pomocy. W załączniku wymieniono potencjalne krajowe i globalne usługi oraz działania dotyczące przygotowania i prowadzenia działań humanitarnych.  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

## PRZYPISY DO CZĘŚCI

<sup>64</sup><http://www.shongjog.org.bd>

<sup>65</sup><https://www.unocha.org/philippines/community-engagement>

<sup>66</sup> <http://www.cfp.org.np>

<sup>67</sup>Zob. np. *South Sudan Communication with Communities in South Sudan; Gaps and Needs Analysis – Baseline Study*. Forcier Consulting (2015)  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20160805101517-2zjwp>

<sup>68</sup>Zob. np. Annex 3: Good practice in multi-stakeholder Collective Platforms. *Policy Paper: The Role of Collective Platforms, Services and Tools to support Communication and Community Engagement in Humanitarian Action*. CDAC Network (2017)  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

<sup>69</sup> Communication and Community Engagement Initiative ma na celu poprawę jakości i skuteczności pomocy humanitarnej poprzez ujednoczone, terminowe, systematyczne i przewidywalne wspólne działania na rzecz komunikacji i zaangażowania społeczności dotkniętych kryzysem na wszystkich etapach cyklu programów pomocy humanitarnej.

<sup>70</sup> Zob.:  
<https://interagencystandingcommittee.org/accountability-affected-populations-including-protection-sexual-exploitation-and-abuse>

## ANALIZA PRZYPADKU

### Zaangażowanie społeczności na Filipinach

W ramach inicjatyw przygotowawczych po tajfunie Haiyan w 2014 roku, OCHA utworzyła krajową platformę Community of Practice (CoP) on Community Engagement (CE), której celem było wsparcie krajowego zespołu ds. pomocy humanitarnej (Humanitarian Country Team, HCT) i międzyklastrowej grupy koordynującej (Inter-Cluster Coordination Group, ICCG) w uwzględnieniu komunikacji dwukierunkowej w przypadku poważnego kryzysu.

Platforma CoP, która liczy ponad 50 członków, określa strategiczny kierunek i zapewnia wsparcie techniczne regionalnym grupom roboczym w zakresie zaangażowania społeczności w przygotowanie i działania. Należą do niej agencje ONZ, międzynarodowe organizacje pozarządowe, grupy wyznaniowe, sektor prywatny, organizacje społeczeństwa obywatelskiego, sieci medialne, środowiska akademickie, instytucje administracji państwowej oraz krajowe organizacje członkowskie CDAC Network.

Możliwości i zasoby obejmują udoskonalenie platform do komunikacji dwukierunkowej, kanałów wymiany informacji, sposobów rozliczania, mechanizmów zamykania pętli komunikacji, partnerstw oraz wykorzystania różnych technologii do komunikacji z osobami dotkniętymi kryzysem. CoP dostarcza również zalecenia, aktualizacje i stosowne wsparcie techniczne dla HCT, ICCG, instytucji administracji państwowej (w tym władz lokalnych) oraz innych tematycznych grup roboczych w zakresie przygotowania i reagowania.

Do tej pory CoP udało się z powodzeniem zainicjować działania, na szczeblu platform regionalnych, w ramach następujących akcji humanitarnych:

- Konflikt zbrojny w Zamboanga (2014-2017)
- Konflikt zbrojny w Marawi (2017-obecnie)
- Tajfun Hagupit (2015) i tajfun Koppu (2016)
- Tajfun Knockten (2017) i erupcja wulkanu Mayon (2018)

Do sukcesów należy także rozwój i wykorzystanie Szybkiej Oceny Odpowiedzialności Komunikatów Informacyjnych (RICAA); standardowe włączenie dwóch pytań dotyczących potrzeb w zakresie informacji i preferowanych kanałów komunikacji na pierwszym etapie oceny HCT stosowanej przez klastry; regularne ćwiczenie dialogu/słuchania między administracją państwową, osobami udzielającymi pomocy i osobami dotkniętymi kryzysem; wsparcie dla klastrowej ochrony i koordynacji obozu/zarządzania



obozem; Przegląd zaangażowania społeczności po konflikcie w Zamboanga (Zamboanga Learning Review on Post-Conflict Community Engagement, dokument dostępny pod adresem: <http://www.humanitarianresponse.info/en/operations/philippines/document/philippines-zamboanga-learning-review-post-conflict-community>); oraz rozszerzenie członkostwa w celu włączenia radiowych programów związanych z pomocą humanitarną, mediów społecznościowych (poprzez partnerstwo z siecią informacyjną Rappler) i krótkofalówek.

Platforma CoP podjęła także pewne innowacyjne działania: wykorzystanie dronów do pomocy lokalnej społeczności; SMS Frontline (<http://www.frontlinesms.com>)/System Infoboard jako kanały informacji zwrotnej oraz programowanie radiowe dotyczące pomocy humanitarnej w celu pogłębionych konsultacji społecznych.

CoP rozszerzyła prace nad przygotowaniem do mapowania informacji przed kryzysem zgodnie ze scenariuszami planowania kryzysowego w przypadku trzęsienia ziemi o magnitudzie 7,2 w Manili, tajfunu (typu Haiyan) w regionie Luzon Północny i Visayas oraz erupcji wulkanu Mayon w prowincji Albay (zob. Najważniejsze źródła). Po raz pierwszy zaangażowanie społeczności przerodziło się w inicjatywę, której celem jest zapewnienie, że oprócz głosu z każdego gospodarstwa domowego, także opinie grup najbardziej narażonych i znajdujących się w niekorzystnej sytuacji (kobiet, dzieci, osób z niepełnosprawnością i starszych) znalazły swoje odzwierciedlenie w państwowych planach kryzysowych HCT.

Więcej informacji na temat analizy przypadku: <http://bit.ly/2CqPWhz>. Analiza przypadku została dostosowana na podstawie analizy przypadku: *The Philippines' Community Engagement Community Of Practice*. OCHA-Philippines/Humanitarian Country Team's Community of Practice on Community Engagement (2018)



Misja międzyagencyjna ONZ podczas spotkania z przesiedlonymi rodzinami w osadzie niedaleko Mokolo, w północnym Kamerunie. Osoby uchodźcze otrzymały żywność i artykuły gospodarstwa domowego dystrybuowane zarówno przez władze państwowe, jak i humanitarnej organizacji humanitarne.

# Część piąta: Przywództwo i rzecznictwo w zakresie komunikacji i zaangażowania społeczności

## Wspólne przywództwo

Wielki uktad, Podstawowy standard humanitarny dotyczący jakości i odpowiedzialności oraz IASC Commitments on Accountability to Affected People and Protection from Sexual Exploitation and Abuse określają zobowiązania do zapewnienia społecznościom i osobom dotkniętym kryzysem praw i uprawnień, dostępu do informacji oraz aktywnej roli w podejmowaniu decyzji, które ich dotyczą, a także możliwości składania skarg, które będą przyjmowane i na które będzie się reagować odpowiadając, w tym dotyczących wykorzystywania seksualnego i przemocy. Krajowe ramy prawne, takie jak Vanuatu's Country Preparedness Package<sup>71</sup> również opisują przygotowanie i współpracę pomiędzy podmiotami krajowymi i międzynarodowymi podczas reagowania na kryzysy w zakresie komunikacji i zaangażowania społeczności.

W celu zapewnienia realizacji tych zobowiązań konieczne jest przyjęcie wspólnego podejścia przez administrację państwową, organizacje humanitarne i inne podmioty. Ustanowienie wspólnego podejścia do komunikacji i zaangażowania społeczności jest zarówno ważnym zobowiązaniem do współpracy<sup>72</sup>, jak i ma duże poparcie w sektorze<sup>73</sup>. Podejścia takie potwierdziły zdolność do poprawy wysiłków na rzecz zaangażowania społeczności dotkniętych kryzysem w różne działania humanitarne. Co to

oznacza w praktyce – utworzenie platform krajowych i wdrożenie minimalnych działań i usług – opisano szczegółowo we wcześniejszych rozdziałach, podobnie jak powody, dla których podejście zbiorowe jest właściwe.

## SPOSÓB POSTĘPOWANIA

Opinie i informacja zwrotna od społeczności powinny bezpośrednio wpływać na wszystkie działania w ramach pomocy humanitarnej. Podejmowanie decyzji dotyczących przywództwa na podstawie analizy rozmów z osobami dotkniętymi kryzysem, w tym z osobami najbardziej narażonymi i najbardziej zagrożonymi, oraz działanie na podstawie systematycznie przekazywanych informacji zwrotnych. Wspieranie wspólnych mechanizmów dialogu, informacji zwrotnej i składania skarg tam, gdzie ich brakuje. Podejmowanie decyzji na wszystkich poziomach struktury pomocy humanitarnej (np. w klastrach, gdy istnieją) na podstawie dialogu i informacji zwrotnej. Ważna jest również współpraca z organizacjami humanitarnymi, lokalnymi sieciami medialnymi i innymi istniejącymi kanałami komunikacji, zapewniająca, że osoby dotknięte kryzysem będą dobrze poinformowane o zmianach, które mają wpływ na ich codzienne życie i przyszłość.

## W tej części omówiono następujące kwestie:

- Wspólne przywództwo
- Wskazówki dla liderów organizacji: utwórz drogę
- Wskazówki dla każdej osoby: zostań mistrzem zmiany

- Tam, gdzie jeszcze nie ma, **rzecznictwo i zapewnianie kierownictwa w tworzeniu i przygotowaniu krajowej platformy**, która umożliwi szeregowi podmiotów spotkania, koordynację i współpracę w celu świadczenia usług na rzecz społeczności dotkniętych kryzysem oraz budowanie struktury pomocy humanitarnej w zakresie komunikacji i zaangażowania społeczności. W załączniku 1 wymieniono zobowiązania i standardy krajowe i międzynarodowe, a także wymogi darczyńców, których można wykorzystać do wspierania działań rzeczniczych.
- **Uzgodnienie roli platformy i zapewnienie jej miejscu odpowiedniego miejsca w strukturze pomocy humanitarnej.** Platforma odegra prawdopodobnie kilka ról, takich jak koordynacja, bezpośrednia realizacja działań w zakresie reagowania lub wsparcie procesu kształtowania zasad i ich wdrażania.
- **Ustalenie przywództwa, zakresu obowiązków i odpowiedzialności.** W każdym kraju „zagrożonym” oznacza to, że krajowa jednostka zarządzania kryzysowego lub krajowy zespół ds. pomocy humanitarnej uzgodniły z wyprzedzeniem zasady zarządzania, przywództwa, obowiązków i odpowiedzialności, a także standardowe procedury operacyjne (w tym mechanizmy opinii informacji zwrotnej i składania skarg). Jeśli platforma nie jest zarządzana przez instytucję administracji państwowej, przywództwo mogą objąć organizacje pozarządowe, CBO, agencja ONZ, przedstawiciel Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężyca, organizacja rozwoju mediów lub inne, w zależności od tego, który podmiot ma najlepszą znajomość warunków lokalnych, zasoby i wiedzę. Prowadzenie lub współprowadzenie wspólnej platformy nie zastępuje respektowania przez podmioty ich własnych obowiązków, w tym odpowiedzialności wobec osób dotkniętych kryzysem.

## ANALIZA PRZYPADKU



### Rządy przejmują inicjatywę

To rządy są w głównej mierze odpowiedzialne za zaspokajanie potrzeb i priorytetów społeczności dotkniętych kryzysem. Ruch Czerwonego Krzyża/ Czerwonego Półksiężyca, organizacje ONZ i humanitarne powinny odgrywać drugorzędą rolę, wspierając instytucje państwowe w momencie, gdy są one przeciążone.

Na Dominice po huraganach w 2017 roku codzienne komunikaty prasowe premiera zawierały pewne informacje dotyczące działań humanitarnych, często wskazując dotychczasowe osiągnięcia lub ogólne plany reagowania. Amatorscy operatorzy radiowi udostępnili te informacje na poziomie krajowym i lokalnym, uzyskując wsparcie szerszej sieci organizacji za granicą i na Facebooku.

Gdy poprawił się dostęp fizyczny do wielu miejsc, więcej informacji udostępniano podczas spotkań osobistych i wizyt. Przedstawiciele społeczności zaczęli odgrywać bardziej aktywną rolę w rozpowszechnianiu informacji. Niektóre agencje powołały zespoły terenowe prowadzące spotkania społeczności, na których rozpowszechniano informacje, w tym także o projekcie, odpowiadano na pytania ludzi, zbierano informacje zwrotne i zamykano pętlę informacji zwrotnych poprzez informowanie ludzi o tym, jakie działania zostały podjęte w związku z poprzednio otrzymanymi informacjami zwrotnymi.

Media społecznościowe, telefon i WhatsApp zyskały



SARAH MACE/CDAC NETWORK

na znaczeniu, ponieważ łączność poprawiła się i wkrótce po tym, jak huragan uderzył w Dominikanę, stacja Kairi FM zaczęła nadawać istotne i ratujące życie informacje o dostępnej pomocy. Kluczową rolę odegrała diaspora, informującą konkretnie informacje o pomocy humanitarnej potrzebami odpowiadające potrzebom rodziny i przyjaciół<sup>74</sup>.

Ground Truth Solutions miała za zadanie zebrać i zmierzyć opinie osób dotkniętych kryzysem na temat reakcji i działań na rzecz odbudowy na Dominice, a także na Antigui i Barbudzie. Udało się to dzięki serii badań i dyskusji w grupach fokusowych, jak również dzięki współpracy z władzami i podmiotami udzielającymi pomocy humanitarnej<sup>75</sup>. CDAC wsparło działania koordynacyjne w zakresie komunikacji i zaangażowania społeczności<sup>76</sup>.

*„Jeśli cokolwiek jest jasne, to to, że dodawanie i wzmacnianie głosów, które zostały wyciszone lub pominięte, czyni nas silniejszą organizacją, która jest lepsza w tym, co robi, a przez to staje się lepszą organizacją”.*

The Hewlett Foundation<sup>8</sup>

W ostatnich latach Sri Lanka zmagala się z suszą, powodzią i osunięciami ziemi, co sprawiło, że tysiące kobiet i dziewcząt w wieku reprodukcyjnym jest szczególnie zagrożonych w sytuacjach kryzysowych i po nich. UNFPA na Sri Lance ściśle współpracuje z rządem i lokalnymi partnerami w celu zapewnienia włączenia tematu zdrowia reprodukcyjnego do planów kryzysowych

- **Zapewnienie uczestnictwa w platformie pracowników mających decyzyjność w imieniu organizacji, którą reprezentują** tak, aby decyzje były podejmowane szybko, a problemy rozwiązywane skutecznie i na czas. Jest to ważne dla utrzymania tempa działania platformy.
- Wspieranie wysiłków w celu ustanowienia wspólnych **norm i standardów** komunikacji i zaangażowania społeczności, których przestrzegają wszystkie uczestniczące organizacje.
- **Rzecznicтво u donorów uwzględnienia komunikacji i zaangażowania społeczności jako elementu sprawozdawczości.** Powinni oni domagać się dowodów partycypacji (uzyskane oceny poziomu uczestnictwa) i informacji o adaptacji mechanizmów reagowania do informacji zwrotnych, a nie tylko potwierdzenia istnienia mechanizmów informacji zwrotnej.
- Wykorzystanie zjednoczonego głosu krajowej platformy do zachęcania donorów i instytucji administracji państwowej do wywiązywania się ze swoich zobowiązań w zakresie komunikacji i zaangażowania społeczności poprzez **zobowiązanie do finansowania działań**, w szczególności ugruntowanych tych zatwierdzonych w planach reagowania.

### Wskazówka dla liderów organizacji: uturujdrogę

Liderzy organizacji są kluczowi dla zapewnienia, że zaangażowanie społeczności jest aktualne i trwałe. Tylko oni mogą zapewnić zespołom ludzi zasoby osobowe, czas, środki finansowe i przestrzeń potrzebną do włączenia ich do głównego nurtu działań. Silne przywództwo wspiera proces przejścia komunikacji i zaangażowanie społeczności od rzeczy dodatkowej w projekcie do niepodlegającego negocjacji elementu stylu pracy.

Konieczne jest również utrzymanie zaangażowania organizacji we wspólne platformy, wykraczające poza mistrzów indywidualne interesy poszczególnych osób<sup>77</sup>.

### SPOSÓB POSTĘPOWANIA MENADŻERA WYŻSZEGO SZCZEBŁA

- **Zarządzanie zespołami** z uwagą na wspieranie komunikacji i zaangażowania społeczności poprzez wydzielenie czasu pracy oraz budżetu na realizację tego zadania.
- **Planowanie i zapisywanie wszystkiego:** Uwzględnienie praktycznych elementów komunikacji i zaangażowania społeczności w **strategiach i planach reagowania**, włączając w to plany dotyczące przygotowania i planowania kryzysowego. W minimalnym zakresie obejmuje to:
  - Mechanizmy zapewniające osobom dotkniętym kryzysem dostęp do informacji, których potrzebują, aby podejmować decyzje dotyczące

ich bezpieczeństwa, zdrowia, pomocy, dostępu do praw;

- System przekazywania informacji zwrotnej (w tym składania skarg i rozwiązywania spraw wrażliwych), w ramach którego dane dotyczące działań są zestawiane, analizowane oraz łączone w indywidualne i zbiorowe mechanizmy przekierowania. Informacje zwrotne od społeczności muszą być wykorzystywane do działań korygujących oraz decyzji strategicznych i programowych.
- Możliwość odgrywania aktywnej roli w procesach decyzyjnych przez osoby dotknięte kryzysem;
- Koordynacja i wspieranie działań humanitarnych, które przywracają lub zapewniają środki umożliwiające różnym społecznościom zachowanie kontaktu oraz współpraca z mediami i podmiotami telekomunikacyjnymi.
- Rzecznicтво wśród współpracowników i donorów o włączenie skoordynowanej komunikacji i zaangażowania społeczności w ogólnodostępne plany i protokoły dotyczące reagowania.
- **Dopilnowanie, aby standardowe procedury operacyjne, szablony i narzędzia** były uaktualniane i uwzględniały komunikację i zaangażowanie społeczności w całym cyklu programu, wykraczając poza ocenę potrzeb.
- **Podejmowanie decyzji przez liderów na podstawie informacji zwrotnej od społeczności.**
- **Wskazanie osoby kontaktowej** i zadbanie o zespół, zarówno pod względem liczebności, jak i umiejętności wdrażania działań związanych z komunikacją i zaangażowaniem społeczności. Należy dopilnować, aby zostało to zawarte w opisach stanowisk i aby pracownicy mieli czas na wykonanie zadania we właściwy sposób. Ludzie nie powinni mieć za dużo zadań do wykonania naraz.
- Zapewnienie, że organizacja uczestniczy w **zewnętrznych forach i krajowych platformach** w celu koordynacji działań na etapie przygotowania i reagowania, wymiany doświadczeń i nauki oraz współpracy nad wzmacnianiem zdolności i finansowaniem, w tym w ramach przygotowania.
- Organizacje humanitarne powinny się być w kontakcie z lokalnymi medialnymi mediami i innymi istniejącymi kanałami komunikacji, aby mieć pewność, że społeczności dotknięte kryzysem są dobrze poinformowane o planach, które mają wpływ na ich codzienne życie i przyszłość.

„Społeczność Iraku jest wykształcona, a poziom umiejętności czytania i pisanja jest wysoki. Oczekujemy, że organizacje humanitarne będą kontaktować się z lokalnymi sieciami medialnymi i innymi istniejącymi kanałami komunikacji, aby zapewnić społecznościom dotkniętym kryzysem dostęp do informacji o pomocy rozwojowej, która ma wpływ na ich codzienne życie i przyszłość”.

Kevin Kennedy, zastępca koordynatora ds. pomocy humanitarnej w Iraku<sup>9</sup>

## ANALIZA PRZYPADKU



### News that moves

W 2015 roku, w szczytowym okresie masowej relokacji osób uchodźczych do Grecji, **Internews wprowadził „News that Moves”**, aby zapewnić uchodźcom osobom z doświadczeniem migracji i/lub uchodźstwem wiarygodne, sprawdzone informacje na temat azylu, przepisów UE, swobody przemieszczania się i dostępnej pomocy. Urzędnicy tęcznikowi ds. osób uchodźczych zebrali plotki krążące w obozach, nieformalnych obozowiskach oraz na szlakach migracyjnych na Bałkany i do Europy Zachodniej.

Kluczowym aspektem projektu było udostępnienie informacji w językach i formatach zrozumiałych dla osób z doświadczeniem migracji i/lub uchodźstwa.

Strona internetowa (<https://www.internews.org/updates/news-moves-mediterranean-rumor-tracker>) oraz strony na Facebooku w języku arabskim i perskim zostały wykorzystane do identyfikowania i obalenia plotek, a biuletyny śledzące plotki zostały rozdane organizacjom pomocowym, aby te rozdystrybuowały je wśród osób z doświadczeniem uchodźstwa i/lub migracji. . Ponad 300 000 osób miało dostęp do informacji online i offline.

80-letni Shiekh Bashir Ahmed słucha radia w obozie dla osób uchodźczych w Ifo w Dadaab w Kenii. Ahmed powiedział Internews, że wszędzie zabiera ze sobą radio, a szczególnie lubi słuchać transmisji modlitw



OCHA



ASSOCIATED PRESS

W Nepalu ludzie ładują swoje telefony gdziekolwiek tylko mogą

- **Budżet** na działania związane z komunikacją i zaangażowaniem społeczności oraz lobbowanie na rzecz budżetu na wsparcie forów zewnętrznych i krajowych platform umożliwiających wdrażanie wspólnych usług.
- **Raportowanie** społeczności, personelowi i donoram na temat rozwijania działań w oparciu o wkład społeczności.
- **Dzielenie się** wynikami pracy na rzecz zaangażowania społeczności z osobami z innych organizacji i instytucji za pomocą HCT (lub odpowiednika) lub w sposób bardziej nieformalny.

### Wskazówka dla każdej osoby: zostań mistrzem zmian

Każda osoba może być liderem komunikacji i zaangażowania społeczności. Nie trzeba być „szefem” ani menedżerem, bowiem każdy może kierować i korzystać z pomocy innych w realizacji strategii i planów reagowania, które uwzględniają świadome zaangażowanie społeczności.

### SPOSÓB POSTĘPOWANIA

- **Określenie ram.** Identyfikacja istniejących w organizacji polityk, wytycznych, planów i wartości, które sprzyjają komunikacji i zaangażowaniu społeczności; wykorzystanie ich jako ram do zaproponowania nowego podejścia i działań.

Lobbowanie na rzecz włączenia w polityki, wytyczne i protokoły, w których nie są uwzględnione.

- **Poszerzanie świadomości.** Rozpoczęcie rozmowy z kolegami i współpracownikami na temat tego, co można jeszcze zrobić, aby wspierać partycypację społeczności.
- **Udostępnianie informacji współpracownikom.** Jakie są korzyści? W jaki sposób pomagają one w realizacji takich zobowiązań jak Podstawowy Standard Humanitarny? Co wydaje się interesujące w kwestii komunikacji i zaangażowania społeczności? Można to zrobić podczas spotkań, w newsletterach lub poprzez organizację wydarzenia lub szkolenia.
- **Dzielenie się historiami sukcesu,** które pokazują, dlaczego komunikacja i zaangażowanie społeczności są korzystne dla organizacji, a także wspólnej akcji humanitarnej.
- **Włączenie tematu do programu jako stałego punktu spotkań.** Poproszenie o włączenie zaangażowania społeczności jako stałego punktu programu spotkań, planowania strategicznego i operacyjnego oraz przeglądów okresowych.
- **Poproszenie o pomoc innych.** Poproszenie o pomoc menedżera i współpracowników i dzielenie się z nimi informacjami na ten temat.
- **Wprowadzanie zmian, które chce się zobaczyć.** Próbowanie czegoś nowego w pracy i podejmowanie skalkulowanego ryzyka (jeśli to zadziała, świetnie; jeśli nie, można się czegoś nauczyć).

### NAJWAŻNIEJSZE ŹRÓDŁA

#### Samocena i dostosowanie organizacji w zakresie komunikacji i zaangażowania społeczności

Dla liderów, którzy chcą odświeżyć swoje umiejętności przywódcze i zbadać zmiany w organizacji na głębszym poziomie dostępne jest narzędzie do przeprowadzenia audytu organizacji, oparte na modelu McKinsey 7s. Analizuje ono siedem wymiarów organizacji i sposoby ich adaptacji do głównego nurtu komunikacji i zaangażowania społeczności: strategia, struktura, systemy, wspólne wartości, styl, personel i umiejętności. <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20181201141931-5rzij>

#### Zestaw narzędzi umożliwiających włączenie komunikacji ze społecznościami do pomocy humanitarnej

Ogólnym celem tego zestawu narzędzi jest wskazanie podmiotom politycznym i praktykom z krajowych i międzynarodowych organizacji humanitarnych, społecznościom darczyńców, podmiotom sektora prywatnego, ministerstwom i departamentom rządowym, jak dostosować komunikację i zaangażowanie społeczności do rozwoju odpowiedniej strategii komunikacji skoncentrowanej na społeczności dotkniętej kryzysem w całym cyklu projektowym i włączyć ją na poziomie tworzenia polityk, priorytetów i praktyk. <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180604150741-86pef>

#### Scoping Study: Engaging the Private Sector in Mainstreaming Communications with Communities

W badaniu przyjrano się kwestii włączenia sektora prywatnego do głównego nurtu komunikacji i zaangażowania społeczności w Bangladeszu. Omówiono w nim działania podejmowane przez organizacje z sektora prywatnego w Bangladeszu w ramach społecznej odpowiedzialności biznesu, w tym te, które reagują na apele dotyczące kryzysów, i próbowano zrozumieć możliwości włączenia komunikacji i zaangażowanie społeczności do głównego nurtu reagowania kryzysowego. <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180604150741-86pef>

### PRZYPISY DO CZĘŚCI

<sup>71</sup> Republic Of Vanuatu Country Preparedness Package. Government of the Republic of Vanuatu National Disaster Management Office (2017) [https://ndmo.gov.vu/resources/downloads/com\\_jaextmanager/category/47-country-preparedness-package](https://ndmo.gov.vu/resources/downloads/com_jaextmanager/category/47-country-preparedness-package)

<sup>72</sup> The Grand Bargain. Agenda for Humanity (2016). <https://www.agendaforhumanity.org/initiatives/3861>

<sup>73</sup> Policy Paper: The Role of Collective Platforms, Services and Tools to support Communication and Community Engagement in Humanitarian Action. CDAC Network (2017) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

<sup>74</sup> A learning review of Communications and Community Engagement during the Hurricane Maria Response in Dominica. Routley, S. dla CDAC Network (2018). <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180914160532-w9axq>

<sup>75</sup> Hurricane response and recovery in the Caribbean. Ground Truth Solutions (2018) <http://groundtruthsolutions.org/hurricane-response-and-recovery-in-the-caribbean/>

<sup>76</sup> A learning review of Communications and Community Engagement during the Hurricane Maria Response in Dominica. Routley, S. dla CDAC Network (2018) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180914160532-w9axq>

<sup>77</sup> Policy Paper: The Role of Collective Platforms, Services and Tools to support Communication and Community Engagement in Humanitarian Action. CDAC Network (2017) <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20170531072915-3fs0r>

# Załącznik: Zobowiązania, standardy i wymagania donorów

Trzęsienie ziemi i dotknięta osunięciem ziemi rodzina w Shangla, Pakistan

## Zobowiązania i standardy krajowe

Podstawowym zadaniem i odpowiedzialnością państwa dotkniętego kryzysem jest zapewnienie natychmiastowej pomocy osobom dotkniętym kryzysem, ochrony i bezpieczeństwa oraz wspieranie ich powrotu do normalnego życia. Wiele rządów posiada w tym zakresie politykę i ramy regulacyjne, które obejmują systemy zarządzania informacją i systemy komunikacji umożliwiające szybki i skoordynowany przepływ informacji do społeczności, jak również zbieranie informacji zwrotnych na temat jej problemów.

Na przykład krajowa polityka humanitarna Fidżi w zakresie zarządzania ryzykiem związanym z klęskami żywiołowymi obejmuje priorytet dotyczący krajowego zarządzania informacjami i systemów komunikacji między odpowiedzialnymi podmiotami, co umożliwia sporządzanie przez Krajowe Biuro Zarządzania Klęskami Żywiołowymi (NDMO) sprawozdań sytuacyjnych i komunikatów publicznych.

Ich celem jest zapewnienie stosowania krajowych systemów ostrzegania i komunikacji, aktualizacja danych i utrzymywanie komunikacji ze społecznościami w celu budowania świadomości na temat zarządzania kryzysowego i akcji humanitarnych oraz zbieranie opinii dotyczących obaw społeczności.

Zasady zapewniają silne przywództwo krajowe w odpowiedzi na kryzys i uznają potrzebę współpracy pomiędzy NDMO, ministerstwami, wydziałami i systemem klastrów Fidżi, a także organizacjami pozarządowymi, mediami, krajowym systemem nadawania komunikatów w sytuacjach kryzysowych oraz sieciami komunikacji społecznej.

Coraz częściej rządy prowadzą lub współpracują ze wspólnymi platformami w celu świadczenia usług społecznościom, np. w Bangladeszu, gdzie Departament Zarządzania Kryzysowego prowadzi platformę Shongjog lub na Filipinach, gdzie filipińska Agencja Informacyjna odgrywa aktywną rolę w społeczności praktyków zajmujących się zaangażowaniem społeczności.

W słabych państwach lub tych ogarniętych konfliktami zbrojnymi rządy krajowe raczej nie będą pracować w dziedzinie tym obszarze. Zamiast tego kierowałyby nią międzynarodowa agencja, która miałaby opracowaną strategię przejściową i strategię przekazania przewodnictwa w perspektywie długofalowej.

## Zobowiązania i standardy międzynarodowe

Światowy Szczyt Humanitarny i wynikające z niego zobowiązania, a w szczególności **Rewolucja partycypacyjna**, nadały nowy bieg centralizacji spraw osób dotkniętych kryzysem poprzez zapewnienie zbiorowego i systematycznego uczestnictwa, kształtowanie priorytetów pomocy i opracowywanie programów w celu zapewnienia odpowiedzialności, przydatności i dostosowania pomocy humanitarnej do zidentyfikowanych potrzeb. Poniżej wyszczególniono najważniejsze międzynarodowe zobowiązania oraz standardy dotyczące komunikacji i zaangażowania społeczności.

### Wielki Układ

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

W wyniku Światowego Szczytu ponad 30 donorów i organizacji świadczących pomoc, zobowiązało się zwiększyć wysiłki na rzecz przekazywania większej pomocy bezpośrednio osobom potrzebującym. **Zobowiązanie sygnatariuszy do uważniejszego słuchania i włączania do decyzji osób, na które mają one wpływ** („Rewolucja partycypacyjna”), nakłada na podmioty humanitarne następujące wymagania:

- **Dialog** z osobami i społecznościami dotkniętymi kryzysem, w tym z osobami najbardziej narażonymi i najbardziej zagrożonymi, oraz otrzymywanie informacji zwrotnej o prowadzonych działaniach;
- **Działanie i dostosowywanie działań** w oparciu o to, co się słyszy oraz przekazywanie informacji na temat podjętych decyzji i działań; oraz
- **Zapewnianie informacji**, które są dostępne, aktualne i adekwatne.

**Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability**

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

Podstawowy standard humanitarny określa dziewięć zobowiązań, które organizacje i osoby zaangażowane w pomoc humanitarną mogą wykorzystać do poprawy jakości i skuteczności udzielanej pomocy. Zapewniają one, że społeczeństwa i osoby dotknięte kryzysem znają swoje prawa i uprawnienia, mają dostęp do informacji w przystępnej formie i języku, uczestniczą w podejmowaniu decyzji, które ich dotyczą oraz mogą składać skargi, które będą przyjmowane i rozpatrywane.

**IASC Commitments on Accountability to Affected People and Protection from Sexual Exploitation and Abuse**

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

Inter-Agency Standing Committee (IASC) Commitments on Accountability to Affected People and Protection from Sexual Exploitation and Abuse zobowiązuje podmioty udzielające pomocy humanitarnej do:

- ustalenia właściwych systemów zarządzania, **tak, aby wspierać, słuchać i działać na podstawie głosu i priorytetów osób dotkniętych kryzysem** w sposób skoordynowany, w tym również w celu przeciwdziałania wykorzystywaniu seksualnemu i nadużyciom, przed sytuacją kryzysową, w jej trakcie i po niej;
- dostosowania mechanizmów organizacji, które **umożliwiają osobom dotkniętym kryzysem uczestnictwo i odegranie aktywnej roli w podejmowaniu decyzji**, które wpłyną na ich życie, samopoczucie, godność i ochronę; oraz
- przyjęcia podejścia, które **zakłada informowanie i wysłuchanie społeczności, reagowanie na opinie i wprowadzanie działań korygujących**, w tym rozpatrywanie skarg związanych z wykorzystywaniem seksualnym i nadużyciem.

**Inne ramy**

Kilka innych dokumentów ramowych i zobowiązań posiada elementy specyficzne dla komunikacji i zaangażowania społeczności. Są one podsumowane w dokumencie Globalne dokumenty ramowe i zobowiązania dotyczące komunikacji i zaangażowania społeczności (zob. Najważniejsze źródła naprzeciwko listy).

**Wymagania donorów**

Wielu donorów państwowych ma obowiązkowe wymogi, w tym na przykład:

**Departament Spraw Zagranicznych i Handlu Australii** wymaga od swoich partnerów posiadania ram odpowiedzialności.

**Departament Spraw Zagranicznych i Handlu Kanady** prosi, aby perspektywy, potrzeby i priorytety osób w trudnej sytuacji ekonomicznej i grup marginalizowanych zostały włączone do planów rozwoju i działań humanitarnych.

**Departament Rozwoju Międzynarodowego Wielkiej Brytanii** zwraca się do partnerów o zapewnienie mechanizmów umożliwiających otrzymywanie regularnych i dokładnych informacji zwrotnych obejmujących opinie na temat otrzymywanej pomocy i organizacji ją zapewniających. Partnerzy muszą wykazać, w jaki sposób zbierają informacje i jakie działania podejmują, aby poprawić trafność, adekwatność, równość, skuteczność i stosunek wartości do ceny. Departament Rozwoju Międzynarodowego posiada również rozszerzone wymogi należytej staranności w celu ochrony przeciwdziałania i ochrony przed krzywdzeniem.

**Norweska Agencja Współpracy na rzecz Rozwoju** podkreśla udział społeczności jako kluczowy element pomocy humanitarnej wskazując, że zaangażowanie w sytuacjach kryzysowych jest prawem osób dotkniętych kryzysem.

**Szwedzka Agencja Międzynarodowej Współpracy na rzecz Rozwoju** wspiera wysiłki na rzecz zwiększenia potencjału osób dotkniętych kryzysem i wymaga odpowiedzialności od władz lokalnych i krajowych, instytucji i organizacji humanitarnych.

**Amerykańskie Biuro ds. Ludności, Osób Uchodźczych i Migracji oraz Biuro Amerykańskiej Pomocy Zagranicznej ds. Katastrof** wymaga od partnerów otrzymujących wsparcie finansowe stworzenia ram uwzględniających opinie odbiorców. Od 2016 roku jest to wymóg prawny.

**NAJWAŻNIEJSZE ŹRÓDŁA**

**Globalne dokumenty ramowe i zobowiązania dotyczące komunikacji i zaangażowania społeczności**  
Przegląd różnych dokumentów ramowych i zobowiązań na poziomie globalnym, które mają elementy specyficzne dla komunikacji i zaangażowania społeczności.  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20180412152101-obmj>

**PRZYPISY DO CZĘŚCI**

<sup>78</sup>Fiji National Humanitarian Policy for Disaster Risk Management. Ministry of Rural and Maritime Development and National Disaster Management, Government of the Republic of Fiji (2017). Zob. strony 4-5.  
<http://bit.ly/2CMLWVc>

**Grupa zarządzająca**

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

**Wsparcie, recenzenci i rozmówcy**

Abdullah Al Razwan; Abdurahman Sharif (Somalia NGO Consortium); Angela Brayton (CARE International); Atem Sijin; Brigitte Mukengeshay (DG ECHO); Bronwyn Russel (UNRCO); Carla Benham (World Vision); Caroline Austin (IFRC); Charlotte Lancaster (UNOPS); Elissa Webster (CARE International); Eva Erlach (Ground Truth Solutions); Eva Niederberger (Oxfam); Franklin Moliba Sese (Humanitarian Communication Roster); Gil Francis Arevalo, OCHA; Helen Barrett (Communicability Global); Henry Glorieux (UN Resident Coordinator Office, Bangladesh); John Warnes (UNHCR); Julia Lewis; Julie Marshall (Manchester Metropolitan University, UK); Kai Hopkins (Ground Truth Solutions); Maxine Clayton; Meg Sattler (OCHA); Mia Marzotto (Translators without Borders); Mohammed Alshamaa (Save the Children Yemen); Nicola Iris Padamada (Save the Children UK); Nicolas Seris (International Rescue Committee); Nils Carstensen (DanChurchAid); Phyza Jameel (ETC/WFP); Richard Lace (BBC Media Action); Rita Maingi (OCHA); Robert Powell; Sabina Carlson Robillard; Sarah Routley; Sharon Reader (IFRC); Simone Elyse Carter; Stewart Davies (OCHA); Tanya Axisa (IASC AAP PSEA Task Team); Ujjwal Amatya (REED Nepal)

Opracowanie przewodnika wspierał Sekretariat CDAC Network: Angela Rouse (autorka), Hannah Murphy, Marian Casey-Maslen i Murray Garrard.

**Jeśli czytasz wydrukowaną wersję niniejszego dokumentu, wszystkie hipertącza są dostępne w wersji online przewodnika, którą można pobrać na stronie [www.cdacnetwork.org](http://www.cdacnetwork.org)**

**ŹRÓDŁA CYTATÓW UŻYTYCH W NINIEJSZYM DOKUMENCIE**

<sup>1</sup>[https://www.internews.org/sites/default/files/resources/Internews\\_Lost\\_SyriaReport\\_Nov2013\\_web.pdf](https://www.internews.org/sites/default/files/resources/Internews_Lost_SyriaReport_Nov2013_web.pdf)

<sup>2</sup>From rhetoric to action: local actors driving the participation revolution. Final concept note for the ECOSOC Humanitarian Affairs Segment – Participation Revolution & Localisation Side Event (June 2018).

<sup>3</sup>Cytat za: Typhoon Haiyan Learning Review. Austin, C. i Bailey, N. dla CDAC Network (2014).  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

<sup>4</sup>How to Establish and Manage a Systematic Community Feedback Mechanism, IFRC and Ground Truth Solutions (2018)  
[https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2018/06/IFRC\\_feedback-mechanism-with-communities\\_ok\\_web.pdf](https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2018/06/IFRC_feedback-mechanism-with-communities_ok_web.pdf)

<sup>5</sup>Are you Listening Now? Community Perspectives on Communication with Communities during the Nepal earthquake. CDAC Network (2016)  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20160811085949-qjzug>

<sup>6</sup>Cytat za: The Power of Speech. Translators without Borders (2017).  
<https://translatorswithoutborders.org/twb-response-nigeria/>

<sup>7</sup>Cytat za: Typhoon Haiyan Learning Review. Austin, C. i Bailey, N. dla CDAC Network (2014).  
<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20141124131123-z7io0>

<sup>8</sup>Committing to diversity, equity and inclusion. Larry Kramer, styczeń 2018 r., <https://www.hewlett.org/committing-diversity-equity-inclusion/>

<sup>9</sup>Cytat za: Iraq's displaced people need information, not only food, water and shelter. CDAC Network (2014)  
<http://www.cdacnetwork.org/i/20140917162422-moeda>



Adres e-mail: [info@cdacnetwork.org](mailto:info@cdacnetwork.org)  
Strona internetowa: [www.cdacnetwork.org](http://www.cdacnetwork.org)  
Twitter: @CDACN  
Facebook: @commisaid

Nr rejestracji organizacji charytatywnej 1178168  
Nr rejestracji Companies House UK: 10571501

Opracowanie niniejszego przewodnika zostało sfinansowane przez brytyjską pomoc rządową za pośrednictwem Programu Przygotowania na Wypadek Katastrof i Sytuacji Kryzysowych brytyjskiego Departamentu Rozwoju Międzynarodowego. Jednak wyrażone w nim poglądy nie muszą odzwierciedlać poglądów brytyjskiego rządu lub jego oficjalnej polityki.

Ostateczne wyprodukowanie i wydrukowanie przewodnika było możliwe dzięki World Association for Christian Communication (UK), Save the Children International i Save the Children Norway

Tłumaczenie na język polski zostało sfinansowane ze środków brytyjskiego Komitetu Kryzysowego ds. Katastrof (Disasters Emergency Committee, DEC)

