ИНФОРМАЦИОННЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ

ВОВЛЕЧЕНИЕ СООБЩЕСТВА И ПОДОТЧЕТНОСТЬ (СЕА) И ПРОДВИЖЕНИЕ ВОДЫ, САНИТАРИИ И ГИГИЕНЫ (ВСГ)

Вовлечение сообщества и подотчетность (ВСП) — способ совместной работы с сообществами, при котором все члены сообщества признаются и ценятся как равноправные партнеры, чьи разнообразные потребности, приоритеты и предпочтения определяют все, что мы делаем. Мы достигаем этого за счет интеграции в наши программы и операции значимого участия сообщества, открытого и честного общения, а также механизмов, позволяющих прислушиваться к обратной связи и реагировать на нее.

Вовлечение сообщества и подотчетность перед ним не является чем-то новым или существующим отдельно от программ ВСГ.

Подходы, предполагающие активное участие и вовлечение сообщества, являются важной основополагающей частью программ ВСГ на протяжении многих лет. Мы знаем, что когда каждый член сообщества — независимо от пола, возраста, происхождения, наличия или отсутствия инвалидности — имеет возможность высказаться и активно участвует в разработке и реализации мер по улучшению ВСГ в своем сообществе, это оказывает большее влияние на здоровье, достоинство и жизнестойкость.

Например, подходы к вовлечению сообщества, которые обычно используются в программах ВСГ, включают:

- Выяснение и выслушивание предпочтений и требований людей относительно конструкции и расположения объектов водоснабжения, санитарии и гигиены, а затем доведение этой информации до сведения технической группы специалистами по продвижению гигиены.
- Обсуждение с людьми тем, связанных с водой, санитарией и гигиеной, с использованием различных подходов и каналов, включая личные встречи, совместные мероприятия и средства массовой информации, например радио.
- Анализ практик сообществ и социально-культурного контекста, связанных с ВСГ, структур принятия решений и полномочий в домохозяйствах и сообществах, надежных каналов коммуникации и т. д. для обеспечения эффективных подходов к социальным и поведенческим изменениям.
- Работа с сообществами по выявлению и поддержке практических решений местного уровня для улучшения инфраструктуры и поведения в отношении ВСГ.
- Получение обратной связи от мужчин, женщин, мальчиков, девочек, людей с ограниченными возможностями и других маргинализированных групп по эксплуатации и обслуживанию объектов водоснабжения, санитарии и гигиены, распространяемым материалам, деятельности по продвижению гигиены, проблемам, удовлетворенности и т. д. для разработки рекомендаций по улучшению программы.

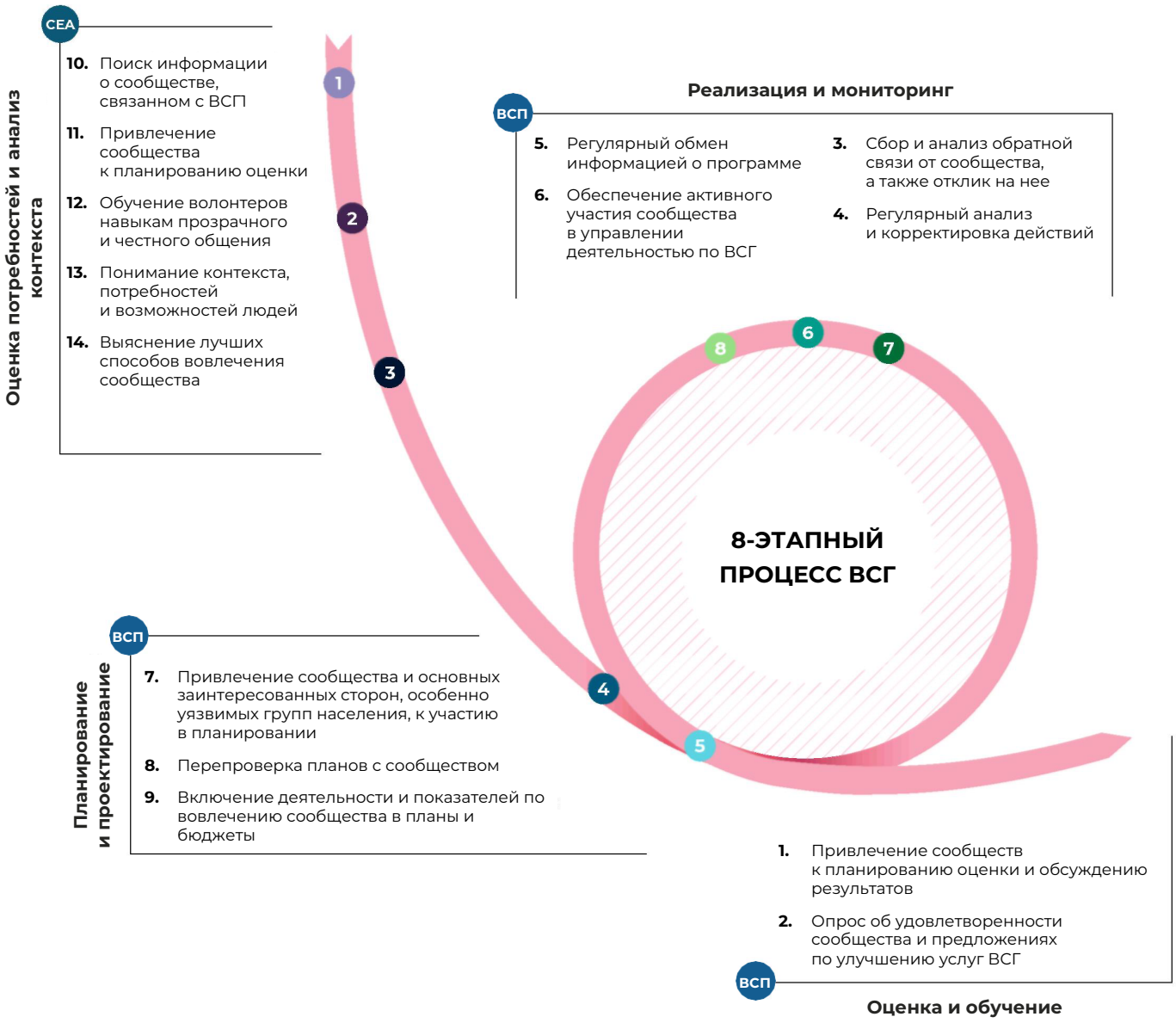
Существует 14 ключевых действий для достижения эффективного вовлечения сообщества в 8-этапный процесс ВСГ [см. схему ниже].

Большинство Национальных сообществ уже реализуют многие из этих мероприятий в рамках своих программ ВСГ. Несмотря на то, что в отношении ВСГ уже давно ведется работа по вовлечению сообщества, всегда есть возможности для улучшения.

Применяя более системный подход к вовлечению сообщества — работая прозрачно, инклюзивно и обеспечивая вовлечение участников на всех восьми этапах, — мы можем повысить качество, воздействие и устойчивость наших программ ВСГ.

Эти ключевые действия могут использоваться в качестве важного напоминания или для перепроверки того, что уже включено в программу ВСГ, а также для выявления пробелов или областей, в которых можно усилить вовлечение сообщества. Для этого используйте оценочный лист на странице 5. Более подробную информацию о том, что включает в себя каждое из 14 ключевых действий по ВСП, можно найти в руководстве и инструментах МФОККиКП по ВСП (пересмотренная версия 2021 года).

14 ключевых действий для обеспечения эффективного вовлечения сообщества в программу ВСГ



Вовлечение сообществ во время чрезвычайных ситуаций

В сложной чрезвычайной ситуации мы можем не успеть реализовать все 14 действий, представленных на этом графике. Для получения дополнительной информации о том, как обеспечить минимальный уровень вовлечения сообщества в деятельность по ВСГ во время чрезвычайных ситуаций, ознакомьтесь с десятью действиями по вовлечению сообществ в рамках мер по ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций (стр. 74–75 Модуля 5 в Руководстве по ВСП) и контрольным списком по ВСП для программ ВСГ в чрезвычайных ситуациях (Инструмент 24).

КАК СОЧЕТАЮТСЯ ВСП И ВСГ?

При разработке программ ВСГ следует всегда стремиться к тому, чтобы включить в них 14 ключевых действий для эффективного вовлечения сообщества и подотчетности, и руководствоваться ими. Важно помнить, что «вовлечение сообщества» и «продвижение гигиены» на практике часто означают одно и то же: если вы продвигаете гигиену эффективно, значит, вы также эффективно вовлекаете сообщество (это не отдельные направления).

МФОККиКП вкладывает средства в создание сети специалистов-практиков по ВСП, которые поддерживают реализацию программ на основе вовлечения участников и подотчетности. На уровне страны в Национальных сообществах часто имеется сотрудник или координатор по ВСП, а также может быть делегат ВСП, направляемый в рамках операций. Координатором или командой по ВСП могут быть запланированы и заложены в бюджет действия, которые **необходимо согласовать и скоординировать с действиями по продвижению гигиены, чтобы избежать дублирования, путаницы в сообществе, потери доверия и неэффективного выполнения программ.**

В программе ВСГ есть ряд областей, где совместная работа может принести дополнительную пользу, в том числе следующее.

- Используйте координатора по ВСП (сотрудников Национальных сообществ или делегата МФОККиКП) в качестве **ресурса или партнера для проведения мозгового штурма и генерации идей** с целью усиления вовлечения сообщества в программу ВСГ — особенно в вопросах понимания контекста, подходов к участию, систем обратной связи, а также информирования о том, кто мы такие и что делаем.

- Вместо проведения отдельных тренингов по продвижению гигиены, вовлеченности сообщества и подотчетности для волонтеров сообщества **привлекайте координаторов по ВСП к планированию тренингов по продвижению гигиены и включайте в них занятия по расширению участия, коммуникации и подотчетности**.

- Сотрудничайте с координатором по ВСП, чтобы понять, как обратная связь **вписывается в более широкую систему обратной связи программы (или Национального сообщества)**. Координатор по ВСП обеспечивает систематический и последовательный сбор обратной связи, ее распространение и отклик на нее во всех секторах. Не забудьте задокументировать всю обратную связь, собранную в рамках программы ВСГ, и способы ее использования для планирования, разработки и адаптации стратегий внедрения и изменения поведения.

- Как можно раньше в ходе программы/деятельности спросите координатора по ВСП, есть ли у него **инструменты сбора данных для понимания восприятия людей, практик и аспектов подотчетности. Важно** максимально **гармонизировать эти инструменты**, чтобы **обеспечить учет, полезность и совместимость** с другими секторами **всей обратной связи, собранной в рамках рутинной деятельности по мониторингу продвижения гигиены**.

- Сотрудничайте с координатором по ВСП**, чтобы понять, как (и кому) следует направлять обратную связь, вопросы и проблемы, не связанные с ВСГ** (например, когда специалисты по продвижению гигиены находятся в сообществе и кто-то сообщает им о жалобах на жилье или задает вопрос о средствах к существованию).

- Попросите координатора по ВСП поделиться **стандартной информацией о работе/программе, а также представить движение Красного Креста и Красного Полумесяца членам сообщества** (например, кто мы, чем занимаемся, чего вам ожидать, куда можно направить отзыв или жалобу). Координатор по ВСП работает над тем, чтобы мы «говорили на одном языке и одинаково воспринимали услышанное».

- Очень часто в рамках операций и программ деятельность по информированию о рисках осуществляется командами по вопросам ВСГ, здравоохранения и ВСП, поэтому крайне важно **сотрудничать и работать вместе над информированием о рисках, в том числе над вопросами восприятия рисков, отслеживания дезинформации и проведения обучения**.

ЧТО НУЖНО И НЕЛЬЗЯ ДЕЛАТЬ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОГО ВОВЛЕЧЕНИЯ СООБЩЕСТВА

- **НЕ уделяйте слишком много внимания** односторонним сообщениям как способу изменения поведения.
- **УБЕДИТЕСЬ**, что информационные, образовательные и коммуникационные (ИОК) материалы, а также ключевые сообщения разрабатываются соответствующими экспертами по ВСГ при поддержке или консультациях со стороны специалистов по ВСП.
- **УБЕДИТЕСЬ, что обратная связь от сообщества** используется не только для изменения того, что мы говорим (сообщений), но и того, что мы делаем (изменение программной деятельности).
- **ДОКУМЕНТИРУЙТЕ обратную связь**, полученную от сообществ, и способы ее использования при планировании, разработке и реализации.
- **КООРДИНИРУЙТЕ** деятельность по вовлечению сообщества, социальной мобилизации, продвижению здорового образа жизни, гигиены и информированию о рисках, поскольку это позволит предотвратить дублирование, напрасную трату ресурсов и путаницу в сообществах. Отсутствие координации также приводит к путанице среди волонтеров, поскольку часто одних и тех же волонтеров просят выполнять все эти действия.
- **ОПРЕДЕЛИТЕ РОЛИ И ОБЯЗАННОСТИ.** Неясно, кто за какую деятельность должен отвечать в рамках программы или ответных мер, но поскольку работы обычно хватает всем, эту проблему можно решить с помощью эффективной координации между секторами и группами и разработки общих планов работы.
- **НЕ ИЗОБРЕТАЙТЕ ВЕЛОСИПЕД**, когда уже доступно множество отличных ресурсов. Это пустая трата драгоценного времени и ресурсов.

ГДЕ Я МОГУ НАЙТИ ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ?

Обратитесь к координатору по ВСП на операционном, страновом или региональном уровне

Руководство и инструменты МФОККиКП по ВСП (пересмотренная версия 2021 года), включая Стартовый набор по обратной связи (пошаговое руководство и шаблоны для планирования, выбора, создания системы обратной связи и жалоб, а также для управления ею)

Руководство и инструменты МФОККиКП: восемь шагов по продвижению гигиены в чрезвычайных ситуациях, а также другие ресурсы по вовлечению сообщества и подотчетности в программах ВСГ на сайте МФОККиКП по ВСГ

Руководство МФОККиКП по защите, гендеру и инклюзии (ЗГИ) в программах ВСГ (2021 г.), а также инструмент «Вопросы для управления программами ВСГ: интеграция ЗГИ и эффективного вовлечения сообщества»

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ

УДАЕТСЯ ЛИ С ПОМОЩЬЮ ВАШИХ ПРОГРАММ ВСГ ДОБИТЬСЯ ЭФФЕКТИВНОГО ВОВЛЕЧЕНИЯ СООБЩЕСТВА? НАСКОЛЬКО ОТВЕТСТВЕННОЙ ЯВЛЯЕТСЯ ПРОГРАММА ВСГ?

Приведенная ниже таблица может использоваться командой по ВСГ совместно с координатором по ВСП:

- **до начала реализации** в качестве контрольного списка на этапе планирования, чтобы все 14 ключевых действий были гарантированно включены в программу ВСГ; или
- **во время или после реализации**, чтобы можно было оценить, насколько эффективно ваша программа ВСГ реализует на практике 14 ключевых действий по эффективному ВСП, и выявить любые пробелы или области, в которых можно усилить вовлечение сообщества.

Помните, что продвижение гигиены — непрерывный и гибкий процесс, а оценка и анализ — не разовые действия (например, они должны продолжаться в течение всего цикла программы, чтобы можно было пересмотреть и скорректировать действия по мере необходимости).

	Включено ли это в программу ВСГ?		
Оценка и анализ 1 2 3	**Да**	**Частично / в некоторой степени**	**Нет**
1. Найдите существующую информацию по ВСГ в сообществе, например о практике водоснабжения и санитарии, предпочтениях в общении, рисках заболеваний и их восприятии, гендерных аспектах и инклюзии и т. д.			
2. Привлеките сообщества к планированию оценки.			
3. Проведите инструктаж и обучение для волонтеров по целям оценки и принципам прозрачной и честной коммуникации.			
4. Потратьте время на то, чтобы понять контекст, потребности и возможности людей.			
5. Включите вопросы о том, как лучше всего вовлекать сообщества.			
Планирование и подготовка 4 5			
6. В планирование программы (включая размещение и тип объектов водоснабжения, санитарии и гигиены, эксплуатацию и техобслуживание и т. д.) должны быть вовлечены члены сообщества и ключевые заинтересованные стороны, в том числе мужчины, женщины, мальчики, девочки, а также маргинализированные или уязвимые группы населения.			
7. Перед реализацией перепроверяйте планы с сообществом и другими заинтересованными сторонами на соответствие их потребностям и ожиданиям.			
8. Включайте деятельность по вовлечению сообщества / продвижению гигиены и показатели в планы и бюджет программ, описывая, как будет осуществляться обмен информацией, поддержка участия сообщества и управление обратной связью.			
Реализация, мониторинг, анализ и корректировка 6 7 8			
9. Регулярно делитесь информацией о программе с членами сообщества, используя наилучшие подходы для охвата различных групп.			
10. Обеспечивайте активное участие сообщества в управлении и руководстве программой, включая маргинализированные и уязвимые группы населения.			
11. Собирайте, анализируйте и откликайтесь на обратную связь от сообщества, чтобы люди знали, как они могут задать вопросы, внести предложения или выразить обеспокоенность по поводу программы.			
12. Регулярно пересматривайте и корректируйте программную деятельность и подходы на основе обратной связи от сообщества и данных мониторинга.			
Оценка и обучение			
13. Привлекайте сообщества к планированию оценки и обсуждению ее результатов.			
14. Спросите членов сообщества, довольны ли они программой ВСГ, как она была реализована и что можно улучшить.			

Для получения дополнительной информации о продвижении гигиены, ВСГ или данном информационном бюллетене обращайтесь по адресу: wash.geneva@ifrc.org