



Kızılhaç ve Kızılay'ın Çalışmalarına Yönelik “Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik” (CEA) Kılavuzu

Yaptığımız çalışmalarda iletişimi, katılımı ve hesap verebilirliği arttırmayı hedefliyoruz...



This project is funded by the European Union.
Bu proje Avrupa Birliği tarafından finanse edilmektedir.
هذا المشروع تم تمويله من قبل الاتحاد الأوروبي



ICRC



Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay
Dernekleri Federasyonu

Bu yayın Avrupa Birliğinin maddi desteği ile hazırlanmıştır. İçerik tamamıyla Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu ve Türkiye Kızılay Derneği sorumluluğu altındadır ve Avrupa Birliğinin görüşlerini yansıtmak zorunda değildir.

© ICRC ve Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu 2016.

Bu belgedeki tüm haritalar Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu tarafından hazırlanmıştır. Bu harita üzerinde gösterilen sınırlar ve isimler ile kullanılan tanımlar, Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonunun herhangi bir ülkenin, bölgenin, şehrin veya alanın yasal statüsüne, yetkilerine veya sınırlarının belirlenmesine ilişkin herhangi bir görüş bildirdiği anlamını taşımamaktadır.

Bu yayında yer alan bilgilerin doğruluğunun sağlanması amacıyla, ICRC ve Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu tarafından tüm makul önlemler alınmıştır. Ancak, yayının dağıtımı, açık veya zımni herhangi bir garanti verilmeksizin yapılmaktadır. Materyali yorumlama ve kullanma sorumluluğu okuyucuya aittir. ICRC veya Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu, hiçbir durumda, yayının kullanımından kaynaklanan zararlardan sorumlu olmayacaktır.

Bu yayın, ICRC veya Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonunun kararlarını veya belirli bir politikasını temsil etmez.

Bu çalışmada kullanılan tüm fotoğrafların telif hakları, aksi belirtilmediği sürece, IFRC'ye aittir.

Uluslararası Kızılhaç Komitesi

19 avenue de la Paix CH-1202
Cenevre İsviçre
Telefon: +41 22 733 20 57
Eposta: webmaster.gva@icrc.org
Web: www.icrc.org

**Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay
Dernekleri Federasyonu**

PO Box 372
CH-1211 Cenevre 19 İsviçre
Telefon: +41 22 730 42 22
Eposta: secretariat@ifrc.org
Web: www.ifrc.org



Bu yayın Avrupa Birliğinin maddi desteği ile hazırlanmıştır. İçerik tamamıyla Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu ve Türkiye Kızılay Derneği sorumluluğu altındadır ve Avrupa Birliğinin görüşlerini yansıtmak zorunda değildir.

Kızılhaç ve Kızılay'ın Çalışmalarına Yönelik

**“Topluluk Katılımı ve
Hesap Verebilirlik” (CEA) Kılavuzu**

**Yaptığımız çalışmalarda iletişimi, katılımı ve hesap
verebilirliği arttırmayı hedefliyoruz...**

İçindekiler

Kısaltmalar	3
Önsöz	4
Giriş	5
Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik Nedir?	6
Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik Neden Önemlidir?.....	9
Bu kılavuz bana nasıl yardımcı olabilir?	11
Ek kaynaklar nedir?	13
Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirliğin Program Döngüsüne Dâhil Edilmesi	16
CEA'nın programlara ve operasyonlara entegre edilmesine yönelik asgari aşamalar ..	18
Program Aşaması 1: Değerlendirmeler	21
Adım 1: Mevcut bilgileri inceleyin (ikincil veri değerlendirmesi)	22
Adım 2: Toplumla bir araya gelin	24
Adım 3: Hangi bilgilerin toplanması gerektiğine karar verin.....	27
Adım 4: CEA değerlendirme verilerini analiz edin.....	30
Adım 5: Bulgularınızı paylaşın	32
Değerlendirme aşamasında size yardımcı olacak CEA araçları.....	32
CEA kitaplığı	32
Program Aşaması 2: Tasarım ve planlama	33
Adım 1: Planlama aşamasına toplumu dâhil edin	34
Adım 2: CEA amaçlarını ve hedef kitleyi tanımlayın.....	37
Adım 3: CEA faaliyetlerini ve yaklaşımlarını planlayın.....	40
Adım 4: Önemli mesajları ve sıkça sorulan soruları geliştirin	43
Adım 5: Topluluk geri bildirim planı	48
Adım 6: Zaman çizelgesi ve bütçe.....	53
Tasarım ve planlama aşamasında size yardımcı olacak CEA araçları	53
Program Aşaması 3: Uygulama ve izleme	54
Adım 1: Referans/başlangıç değerine ihtiyacınız var mı?	55
Adım 2: Eğitim Düzenleyin	58
Adım 3: Faaliyetleri gerçekleştirin.....	59
Adım 4: İzleme, geribildirim ve öğrenmeye göre faaliyetleri düzenleyin.....	62
Adım 6: Bir çıkış stratejisi geliştirin	69
Uygulama ve izleme aşamasında size yardımcı olacak araçlar	70

Program Aşaması 4: Değerlendirme ve öğrenme	71
Adım 1: Nelerin değerlendirileceğine karar verin	72
Adım 2: Toplum, değerlendirme sürecine nasıl dâhil edilmeli	74
Adım 3: Değerlendirme bulgularını meslektaşlarınızla paylaşın ve bunlardan ders alın	75
Değerlendirme ve öğrenme aşamasında size yardımcı olacak araçlar	75
Aniden ortaya çıkan acil durumlarda Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik	78
Adım 1: Acil durum değerlendirmelerinde CEA	81
Adım 2: Yardım amaçlı bilgilendirme	83
Adım 3: Katılım ve geri bildirim	87
Adım 4: Diğer kuruluşlarla çalışmak	89
Aniden ortaya çıkan acil durumlarda size yardımcı olacak araçlar	89
CEA'nın kurumsallaştırılması	92
CEA'yı kurumsallaştırmanıza yardımcı olacak araçlar	94
Ek 1: CEA araçları matrisi	96
Ek 2: Faydalı Kaynaklar	99
Ek 3: Hareketin CEA taahhütleri	103
Teşekkür	107

Kısaltmalar

AAP	Krizden Etkilenen Topluluklara Hesap Verebilirlik	Movement Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Hareketi (Hareket)	
ALNAP	İnsani Yardım Çalışmalarında Hesap Verebilirlik ve Performansa Dayalı Aktif Öğrenme Ağı	NDRT	Uluslararası Afet Müdahale Ekibi NGO Sivil Toplum Örgütü
AtC	Topluluklara Hesap Verebilirlik	NS	Ulusal Dernek
ATM	Otomatik para çekme makinesi (Bankamatik)	PASSA	Güvenli sığınak bilincinin oluşmasına yönelik katılımcı yaklaşım
BSCC	Davranış ve sosyal değişim iletişimi	PHAST	Hijyen ve sanitasyon konularında davranış değişikliğinin oluşturulmasına yönelik katılımcı yaklaşım
CBDRR	Toplum-kaynaklı afet riskinin azaltılması	PMER	Planlama, izleme, değerlendirme ve raporlama
CBHFA	Afet anında toplum kaynaklı sağlık ve ilk yardım	Q&A	Soru ve cevaplar
CDAC	Krizden Etkilenen Topluluklarla İletişim Kurma Ağı	RDRT	Bölgesel Afet Müdahale Ekibi
CEA	Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik	SMS	Kısa Mesaj Hizmeti (cep telefonu mesajı)
CHS	Temel insani standartlar	UN	Birleşmiş Milletler
CwC	Topluluklarla iletişim kurma	UNHCR	Birleşmiş Milletler Mülteci Örgütü
C4D	Kalkınma için iletişim	UNICEF	Birleşmiş Milletler Uluslararası Çocuk Acil Yardım Fonu
DFID	Uluslararası Kalkınma Departmanı (İNGİLTERE)	UNOCHA	Birleşmiş Milletler İnsani İlişkiler Koordinasyon Ofisi
ERT	Acil Durum Müdahale Ekibi	VCA	Zarar görme riski ve imkânların değerlendirmesi
IFRC	Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu	WHO	Dünya Sağlık Örgütü
ICRC	Uluslararası Kızılhaç Komitesi		
KAPB	Bilgi, davranışlar, uygulamalar ve inançlar		

Önsöz

Topluluklarla birlikte çalışmak, Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Hareketi'nin (Hareket) çalışmalarının özünü teşkil etmektedir. Topluluklarla etkileşim kurmanın, zarar görme riskini azaltma ve daha güvenli, daha dirençli topluluklar oluşturma amacını destekleyen daha kaliteli programların geliştirilebilmesine olanak sağladığının bilincinde olarak hareket etmekteyiz.

Bu yaklaşım, Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Hareketinin Afet Yardım Tüzüğü'nde ve Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay İnsani Yardım İlkeleri ve Kurallarında ayrıntılı bir şekilde ele alınmıştır. Her şeyden önemlisi, bu yaklaşım, farklı boyut ve şekillerde yaşanan krizlere yapılan müdahalelerin ön saflarında görev alan yüz binlerce gönüllü tarafından her gün uygulanmaktadır.

Ancak, kendimizi sürekli geliştirmemiz mümkündür. Çoğu zaman, yardım götürme telaşı içerisinde, yerel toplulukların ve zarar görmüş kişilerin imkânlarını göz ardı edebilir ve istemesek de onlara zarar verebiliriz. Katılımcı yaklaşımlar, pek çok program ve operasyonda uzun zamandan beri yer almasına karşın; toplulukları her zaman için sistem içerisine dâhil ettiğimizi söyleyemeyiz; dâhil ettiğimiz zamanlarda ise bu işi gereği gibi yaptığımız söylenemez. Tehlikeler karşısında zarar görme riski taşıyan nüfusun ihtiyaçlarını karşılamaya çalışırken, toplulukların yararına yürüttüğümüz çalışmalarımızda onlara "zarar vermemek" için topluluklara daha yakından kulak vermemiz gerektiğini akıldan çıkarmamamız gerekir.

Bu faaliyetler arasında, hayat kurtarıcı bilgilerin verilmesi, geribildirim ve şikâyet sistemlerinin kullanılması gibi çalışmalar yer almaktadır. Bu kapsamda ayrıca, Kızılhaç Kızılay gönüllülerinin sosyal yardım çalışmalarının gücü yenilikçi sosyal medya ve SMS gibi kitle iletişim teknolojisi ile birleştirilerek, topluluklarla olan diyalogun güçlendirilmesi sağlanmıştır.

CEA yaklaşımımızı iyileştirme ve geliştirme ihtiyacımız, insani yardımın kapsamının devamlı olarak değişmesinin sonucunda ortaya çıkmaktadır. Cep telefonlarına, internete ve sosyal medyaya erişimdeki büyük artış, insanların iletişim biçimini değiştirmektedir. Yeni teknolojiler sayesinde, yerel topluluklar kendi müdahalelerini gerçekleştirmekte, birbirleriyle, resmi makamlarla, basın ve yardım kuruluşlarıyla, eskiye nazaran daha etkin bir biçimde, iletişim kurabilmektedir. Bu yeni iletişim şekli sayesinde, topluluklar daha fazla bilgilendirme ve katılım talep eder hale gelmiştir.

Bu kılavuzu geliştirme amacı, Hareket'in bu tür talepleri karşılama ve çalışmakta olduğumuz toplumları daha yakından tanıma ihtiyacından kaynaklanmıştır. CEA konusunda daha istikrarlı ve tutarlı bir yaklaşımın benimsenmesi, hizmet ettiğimiz toplumların ihtiyaçlarını daha iyi karşılayabilmemizi; yaptığımız yardımların, hali hazırda var olanları baltalamamasını ve sonuç itibarıyla uzun-vadeli direncin oluşturulmasına katkıda bulunmamızı sağlayacaktır.

Bu rehber, yeni bir etkinlik sunmamakla birlikte, Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirliğin (CEA) tüm programlarda veya operasyonlarda iyileştirilmesine yönelik tavsiye ve öneriler sunmak suretiyle çalışmalara değer katmaktadır. Hareket bünyesinde CEA'ya yönelik daha sistematik bir yaklaşım benimsemenin faydaları, 2004 yılında Hint Okyanusunda yaşanan tsunami felaketinden 2014 - 2015 yılları arasında yaşanan Ebola salgınına kadar, son yıllarda yaşanan birçok felakete yönelik müdahale çalışmalarında net olarak görülmüştür. Bu operasyonların her birinde, CEA yaklaşımları ve faaliyetleri (eskiden faydalanıcı iletişimi olarak bilinmektedir), topluluklara yapılan bilgilendirmelerin kapsamını, etkisini ve düzeyini arttırmak suretiyle program kalitesinin artmasına katkı sağlamıştır.

Yves Daccord

Genel Müdür
Uluslararası Kızılhaç
Komitesi

Elhadj As Sy

Genel Sekreter
Uluslararası Kızılhaç
ve Kızılay Dernekleri
Federasyonu



Giriş

.....

Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik Nedir?

Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik (CEA), Kızılhaç ve Kızılay programları ve operasyonlarında ele alınan bir yaklaşımdır. Bu yaklaşım, program döngüsü (süreci) veya operasyon boyunca iletişim ve katılıma yer vermek suretiyle toplulukları çalışmalarımızın merkezinde tutmaya yardımcı olan bir dizi etkinlikle desteklenmektedir.

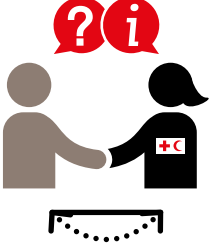
CEA, topluluklara zamanında, gerekli ve işe yarayan hayat kurtarıcı ve hayatı iyileştirici bilgiler sunma süreci ve yükümlülüğüdür. Bu kapsamda, toplulukların Kızılhaç ve Kızılay'ın çalışmalarına aktif şekilde katılmalarını ve bu çalışmaları yönlendirmelerini sağlamak amacıyla, ihtiyaçlarını, geri bildirimlerini ve şikâyetlerini değerlendirecek en uygun iletişim yaklaşımları ele alınmaktadır. CEA, programlara ve operasyonlara katılanları, birey ve toplulukları daha iyi anlamaları ve onlarla etkileşimde bulunmaları ve bu birey veya toplulukları sağlıklı ve güvenli olmayan uygulamaları çözmelerine yardımcı olmak amacıyla yenilikçi yaklaşımlar benimsemeleri konusunda desteklemektedir. Kızılhaç Kızılay'ın, insanların onları etkileyen konuları dile getirmelerine yardımcı olmak ve karar alıcıları ile politikacıları olumlu değişiklikler yapmaları konusunda etkilemek amacıyla, toplulukla kurmuş olduğu benzersiz ilişkisini en üst düzeye çıkarmaktadır.

CEA, yeni veya tek başına bir program olmamakla birlikte, CEA konusunda daha sistematik bir yaklaşımın benimsenmesi, topluluklara karşı hesap verebilirliğin gelişmesine katkıda bulunarak, bireyler arasında kabul ve güven duygusunun gelişmesine ve sürdürülebilir program çıktılarının elde edilmesine yardımcı olmaktadır. Sonuçta, bu durum, toplulukların daha bilgili, becerili ve birbirine bağlı olmalarını ve riskler ile altta yatan zafiyetlerin çözümüne yönelik gerekli davranışsal ve sosyal değişimleri gerçekleştirmelerini sağlayarak, zorlukları aşma konusunda uzun-vadeli direncin oluşturulmasında aktif bir rol oynamalarına yardımcı olmaktadır.



Credit: Christoph von Toggenburg

Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik Nedir?



Topluluğun katılımı ve geribildirimler

CEA, programlarımıza ve operasyonlarımıza katılanları, kim olduğumuzu ve yaptığımız çalışmalarla ilgili olarak, dürüst, zamanında ve erişilebilir bilgileri topluluklarla paylaşmamızı; bu toplulukların geliştirilecek ve uygulanacak olan programlara katılımlarının ne şekilde sağlanabileceğine dair çözüm yollarının araştırılması, geribildirimlere, sorulara ve şikâyetlere yönelik bir yanıt sisteminin oluşturması konusunda desteklemektedir.



Yardım amaçlı bilgi sağlama

Bir felaketin veya çatışmanın ortasında, insanlar suya, yiyeceğe, ilaca veya barınağa ihtiyaç duydukları kadar bilgiye de ihtiyaç duyar. CEA, programlarımıza ve operasyonlarımıza katılanların, SMS, sosyal medya veya radyo yayınları gibi sistemleri kullanarak zamanında, uygulanabilir ve hayat kurtarabilecek nitelikte bilgileri, toplumun geneliyle hızlı, verimli paylaşımlarını ön görmektedir.



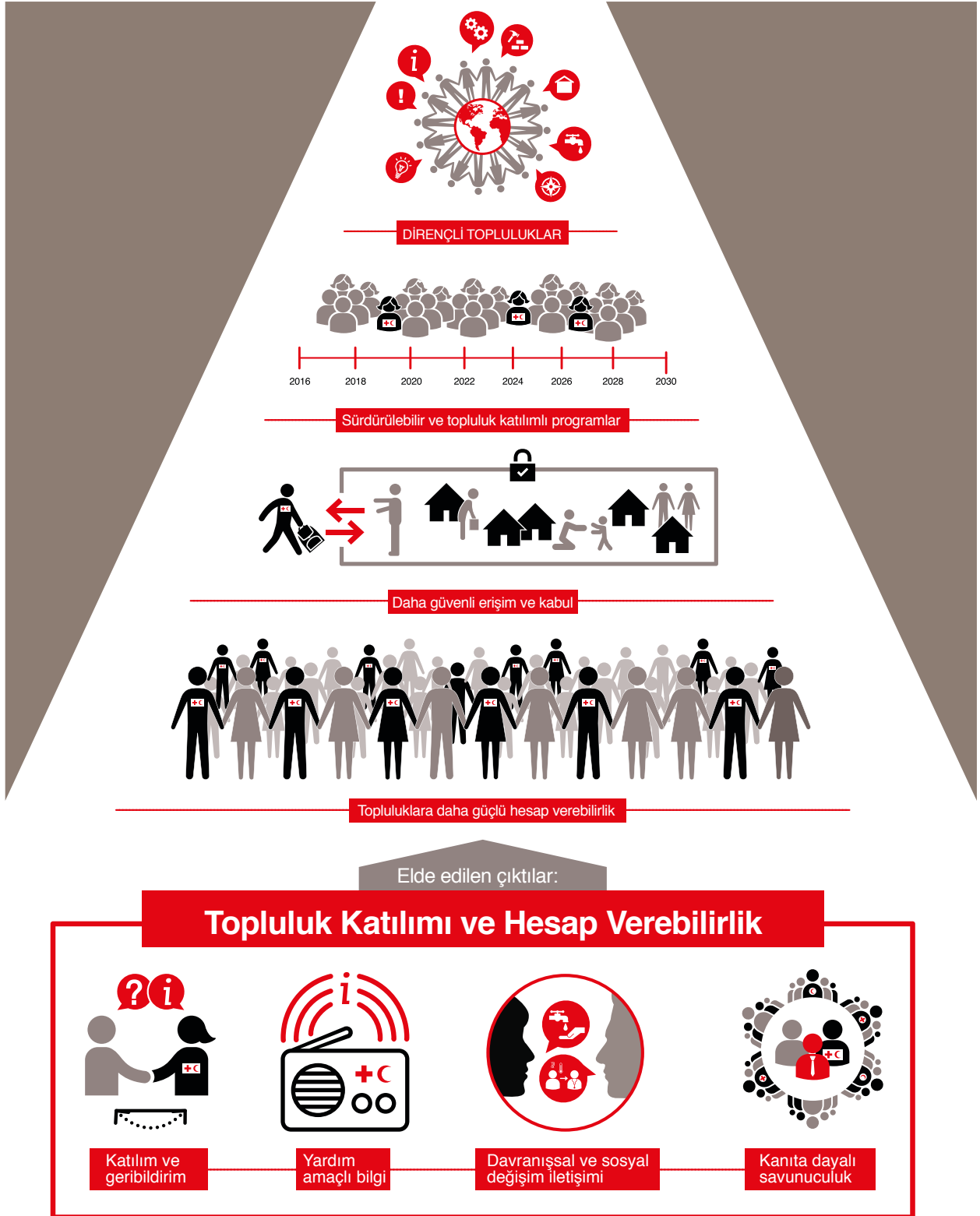
Davranışsal ve sosyal değişim iletişimi

CEA, farklı grupların algılarını ve davranışlarını daha yakından öğrenmek, katılımcı ve hedefe yönelik mesajları geliştirmek amacıyla davranışsal ve sosyal değişim programlarına yer verir. Ayrıca, toplulukların daha güvenli ve daha sağlıklı uygulamaları benimsemelerini sağlayarak yenilikçi ve katılımcı iletişim yaklaşımları da sunmaktadır.



Kanıt dayalı savunuculuk

Toplum üyeleri, kendilerini etkileyen zorluklar ve bunların çözümleri konusunda uzman kişilerdir ancak seslerini ilgili makamlara veya kuruluşlara duyurmakta zorlanmaktadırlar. CEA, toplulukların kendilerini etkileyen konular hakkında konuşmalarına ve karar mercilerini harekete geçirmek için seslerini duyurmalarına imkân sağlayacak alanlar oluşmasına yardımcı olur.



Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik Neden Önemlidir?

1. Daha iyi, daha etkin programlama yapılmasını sağlar

İnsanların ihtiyaçlarını ve görüşlerini sorup dinlemek, bunları tasarlanan ve uygulanan programlara dâhil etmek, durumu ve insanların önceliklerini daha iyi anlamamıza yardımcı olur. Bu da, hedefe yönelik, konuyla alakalı ve sürdürülebilir programların oluşturulmasını sağlar.

2. Kabul ve güveni artırır

Kim olduğumuz ve ne yaptığımız konusunda açık ve dürüst bir iletişim kurmak, bir saygı göstergesidir ve bir güven ortamı oluşturur. Söylentileri ortadan kaldırmaya, olası itibar ve güvenlik risklerini önlemeye yardımcı olarak, toplum bireyleri arasında kuruma karşı güven duygusunu ve saygınlığı geliştirir.

3. Geribildirimler ve şikâyetler yapıcıdır

Geri bildirim ve şikâyetler bizlere programlarımızı ve operasyonlarımızı iyileştirmek için kullanabileceğimiz değerli bilgiler sunar. Bunlar, uygulamada yaşanan sorunlar, cinsel istismar, taciz ve yolsuzluk vakaları için erken uyarı sistemi niteliğinde olup durum ciddi boyutlara ulaşmadan hızlı bir şekilde çözüm üretmemize yardımcı olurlar. Geri bildirim, uygun davranış ve toplumsal değişim iletişimine dair uygun öncelikleri belirleme konusunda kritik öneme sahiptir.

4. Hayat kurtarmaya yardımcı olur

Ailenizle yeniden nasıl bir araya geleceğiniz, hangi hastanelerin faaliyet gösterdiği veya içme suyunun nasıl güvenli bir şekilde elde edileceği gibi bilgiler, hayatları, geçim yollarını ve kaynakları kurtarabilir.

5. İnsanları güçlendirir ve toplumsal dayanıklılığı sağlar

Krizden etkilenen insanlar, çaresiz mağdurlar değildir. Doğru bilgilerle insanlar, bilinçli kararlar alabilir, sorunlarına cevap bulabilir ve kendi müdahale planlarını organize etmek için başkalarıyla bağlantı kurabilirler. Tüm bunlar sayesinde de toplum bireylerinin afetler karşısında sağduyulu ve bilinçli davranmaları sağlanmış olur.

6. Olumlu davranışları ve sosyal değişimi destekler

Bir konu hakkında bilgilendirme yapmak, kemikleşmiş davranışların değiştirilmesinde tek başına yeterli değildir. CEA, toplulukları daha iyi anlamak ve onlarla etkileşim kurmamızı sağlamak için yenilikçi yaklaşımlar önermekte, daha güvenli ve daha sağlıklı uygulamaları benimsemelerine yardımcı olmaktadır.

7. Uzmanlar ve ortaklar gibi toplumu tanımaya yardımcı olur

Yerel halk, kendi durumlarını en iyi bilen kişilerdir ve kendi toplumlarının gelişimi, yardım alması ve iyileştirilmesinde aktif rol alma hakkına sahiptirler. Katılım ve geri bildirim yoluyla bu bilgi ve uzmanlığı kullanmak, toplulukların dirençli olmalarını sağlayabilir, sunduğumuz yardım ve korumayı geliştirebilir.

8. Tali görevlerini yerine getirmeleri amacıyla Ulusal Dernekleri Destekler

İnsani yardım faaliyetleri alanında resmi makamlara yardımcı olan kuruluşlar olarak görev yapan Ulusal Dernekler, hem karar alma süreçlerine topluluğun katılımını kolaylaştırmak hem de ulusal ve yerel düzeyde topluluklar ve yetkililer arasında bir köprü görevi görmek gibi önemli bir role sahiptir. Bu nedenle, Ulusal Dernekler, her iki toplumun ve resmi makamlarının güvenini ve saygısını kazanmalıdır.

9. “Zarar verme” programına katkı sağlar

Varlığımızın ve faaliyetlerimizin, bir topluluk üzerinde istenmeyen sonuçlara yol açma riski her zaman için vardır. Toplumun yüksek oranda katılım sağlaması, ister istikrarsızlığın, şiddetin ve çatışmanın yoğun olarak yaşandığı isterse daha istikrarlı ve öngörülebilir ortamlarda yürüttüğümüz çalışmalarımızda olsun bölgenin ve üstlendiğimiz görevin daha iyi anlaşılmasına yardımcı olmaktadır.

10. Toplulukların beklentilerinin yönetilmesine yardımcı olur

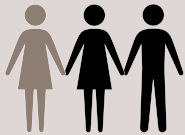
Topluluklarla diyalog kurulması, onların ihtiyaçlarını öngörmek, koşullarını ve önceliklerini anlamak, Ulusal Derneklerden beklentilerinin neler olduğunu ve destek almaya kimlerin uygun olduğunu belirleme açısından önemlidir.

İnsani yardımlara dair toplumla yapılan görüşme istatistikleri:1



3/4

Ürdün'deki Suriyelilerin dörtte üçü, ihtiyaç duydukları yardımı alıp almadıklarının kendilerine hiç sorulmadığını bildirmiş.



2/3

Güney Sudan, Ürdün ve Afganistan'da yaşayan rizden etkilenen insanların üçte ikisi, aldıkları yardım üzerinde çok az ya da hiç etkileri olmadığını düşünüyor.



9/10

Ürdün'deki 10 Suriyeliden 9'u yardım almış, ancak

3/10

10 kişiden 3'ü bu yardımı yararlı bulmuş



1/2

çatışmadan etkilenen Ukraynalıların yarısı ihtiyaç duydukları yardımı alamıyor çünkü böyle bir yardımın var olduğunu bilmiyor.

1.İnsani yardımlara dair toplumla yapılan görüşmeler. Genel tespitler- Dünya İnsani Yardım Zirvesi. 2016 Ipsos Halkla İlişkiler

Bu kılavuz bana nasıl yardımcı olabilir ?

Bu kılavuz, programların ve operasyonların uygulanmasında görev alan Ulusal Dernek çalışanları ile onları destekleyen Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Derneği Federasyonu (IFRC) ve Uluslararası Kızılhaç Komitesi (ICRC) personeli için hazırlanmıştır. CEA'nın çalışmalarımıza sistematik bir şekilde dâhil edilebilmesi adına, Harekete dâhil olan paydaşlarımıza ortak bir yaklaşım sunmak amacıyla geliştirilmiştir. Bu Kılavuz, program döngüsünün (sürecin) herhangi bir aşamasında, herhangi bir program veya operasyon için uygulanabilecek CEA yaklaşımlarını ve faaliyetlerini genel bir bakış açısıyla ortaya koymaktadır. Okuyuculara, bu kılavuzda verilen bilgileri kendi şartlarına, ihtiyaç ve kaynaklarına uygun şekilde adapte etmeleri tavsiye edilmektedir.

Unutmayın! CEA, tek başına bir program ya da faaliyet değildir ve hâlihazırda yaptığımız çalışmaların kalitesini ve etkisini arttırmak amacıyla mevcut sisteme dâhil edilmelidir.

CEA'yı çalışmalarımıza dâhil etme sorumluluğu, hepimize ve özellikle programlar ve operasyonlardan bireylere aittir. Ancak, Ulusal Dernekler, IFRC ve ICRC bünyesindeki CEA uzmanlarından bu konuda teknik destek alınabilmektedir. Bu konuda irtibat kurulabilecek personelin bir listesi, aşağıdaki linkte yer alan IFRC Fednet sayfasında verilmiştir:

fednet.ifrc.org/en/resources/HD/CEA/

Bu kılavuzda bulacaklarınız:



CEA'nın, Program döngüsünün her bir aşamasına nasıl entegre edileceğine dair adım adım rehberlik



Uygulamanın desteklenmesine yönelik bir dizi CEA aracı ve şablonu (Ek 1)



CEA eğitim paketi ve kaynakları



Ulusal Derneklerin CEA'yı nasıl uygulamaya koyduklarına dair yaşanmış birçok gerçek hayat örneği.



Ulusal Dernekleri ilgilendirebilecek konular.

Bu kılavuz bana nasıl yardımcı olabilir?



“Faydalanıcı iletişimine” ne oldu?

CEA, faydalanıcı iletişimin veya kısaca ‘Ben Coms’ın (Beneficiary Communication) yeni adıdır. Bu değişiklik, doğal ve insan kaynaklı afetlerden etkilenen toplulukların ve insanların insani yardım konusunda pasif birer “faydalanıcı” veya sadece yardım alan “basit bireyler” olmadıklarını, aksine kalkınma, hazırlık durumu, yardım ve toparlanma anlamında aktif birer katılımcı olduklarını ortaya koyar. Ayrıca, topluluk katılımı, bir ‘iletişim’ sorunu değil, her programın ve operasyonun esasını oluşturması gereken operasyonel bir taahhüttür. Bu anlamda, Hareket, “katılım” ifadesinin topluluklarla kurulan iki-yönlü iletişimin ve yüksek kalitede programların ve operasyonların gerçekleştirilmesinde oynadığı bütünleştirici rolün önemini ortaya koyan anlamlı terim olduğunu düşünmektedir.

Ya ek kaynaklar?

Bu kılavuz, Hareket’in katılımcı yaklaşımlara yönelik mevcut kılavuzunun yerine kullanılmak üzere geliştirilmemiştir, aksine bu mevcut kılavuzda yer alan bilgilerle uyum içerisinde kullanılması amaçlanmıştır. Cinsiyet ve farklılık gibi benzerlik gösteren hususların yanı sıra katılımcı yaklaşımlara dair tüm verilerin bir kılavuza sığdırılması mümkün değildir. Bu nedenle, Ek 2’de, CEA’nın iyileştirilmesinde de kritik öneme haiz spesifik alanlara yönelik ilave kaynaklar bulabilirsiniz.

Hareket’in CEA’ya yatırım yapma yükümlülüğüne, Ek 3’te yer alan bir dizi belge, politika ve stratejide yer verilmiştir.

Birleşmiş Milletler (BM) gibi kuruluşlar da, topluluklarla iletişim (CwC), kalkınma için iletişim (C4D) ve Krizden Etkilenen Topluluklara Hesap Verebilirlik (AAP) gibi girişimler yoluyla CEA’nın geliştirilmesine yönelik kaynakları ve çabaları arttırmışlardır.

Buna ek olarak, Krizden Etkilenen Topluluklarla İletişim Kurma Ağı (CDAC) ve İnsani Yardım Çalışmalarında Hesap Verebilirlik ve Performansa Dair Aktif Öğrenme Ağı (ALNAP) gibi kuruluşlar arası ağlar da gelişim göstermiştir. Son zamanlarda, Temel İnsani Standartların (CHS) uygulamaya konması, CEA konusunun insani yardım sektöründe kabul gördüğü ve konuya verilen önemin daha da arttığını göstermektedir. Ek 2’de, CHS hakkında daha fazla bilgi için bağlantıları verilmiştir.



CEA UYGULAMALARI: Bangladeş'teki topluluklara ulaşmak için radyonun kullanılması

"Sel suları çekildikten sonra, ekilebilen bazı piring çeşitleri bulunmaktadır. Bu tohumları nasıl muhafaza edeceğimizi ve ekeceğimizi 'Merhaba Kızılay' adlı radyo programından öğrendik."

"Merhaba Kızılay" adlı radyo programı dinleyicisi

Bangladeş, coğrafi konumu ve iklim değişikliği nedeniyle gittikçe daha sık ve daha şiddetli bir şekilde, doğal felaketlerle karşı karşıya kalmaktadır. Kıyı bölgeleri tufan ve gelgit dalgalanmalarından etkilenmektedir ve kuzey bölgesinde her yıl taşkınlar görülmektedir. Kurigram ve Barguna bölgelerindeki insanlar arasında afetlere karşı farkındalık oluşturulması için Bangladeş Kızılay'ı, topluluk radyo istasyonlarını (halk radyolarını) birer iletişim aracı olarak seçmiştir. Bu kapsamda, Temmuz 2015'ten bu yana "Merhaba Kızılay: Sizi Dinliyoruz!" adlı programı düzenli olarak yayınlanmaktadır.

Her radyo programının içeriği, topluluklar için önem arz eden konu ve bilgilerin tespit edilmesi amacıyla gerçekleştirilen özel görüşmeler sonucunda belirlenmektedir. Afete hazırlık ve müdahale konularında bilgi paylaşmak amacıyla topluluk-temelli bir dinleyici kulübü kurulmuştur. Her program yayınlanmadan önce, genç bir Kızılay gönüllüsü konu ve yayın akışı hakkında dinleyici kulübünün üyelerini bilgilendirmektedir. Gönüllüler bir ses kayıt cihazıyla gönüllü kişilerin fikirlerini kaydetmekte ve kaydedilen tüm görüşmeler "Halkın Sesi" adıyla programda yayınlanmaktadır. Konuk uzmanlarla gerçekleştirilen canlı bir soru-cevap bölümüyle, ilgili konulardaki önemli mesajlar da yayınlanmaktadır. Her programın sonunda en iyi soru seçilip kazanana ödül olarak bir radyo hediye edilmektedir. Programla ilgili görüşlerin ve geri bildirimlerin iletileceği bir adres de program

akışında verilmektedir.

Radyo aracılığıyla yardım-amaçlı hayati bilgilerin aktarılması, Bangladeş Kızılay'ının genel faaliyetlerine yeni bir boyut katmıştır. Sonuç olarak, insanlar, afetlerde kendilerini ve ailelerini korumak için gerekli tedbirleri alabilmektedir.

Toplumlara ulaşmak

"Kışa Nasıl Hazırlanılır ve Kış Boyunca Nasıl Sağlıklı Kalınır" adlı tartışma programı, o kadar yoğun istek aldı ki, halk radyo istasyonu, programın süresini 30 dakika daha uzatmak zorunda kalmıştır. Pek çok dinleyici, programın devam etmesini ve yayın süresinin de bir saat olarak ayarlanması yönünde yoğun talepte bulunmuştur. Buna göre, topluluklarla paylaşılan bilgilerin durumlarıyla alakalı olduğu ve topluluğun Kızılay tarafından sağlanan insani yardım hizmetlerini anlamış olduğu söylenebilir.

IFRC Bangladeş Delegasyonu Afet Yönetimi Sorumlusu Sayeeda Farhana, "Bu tür radyo programlarına gösterilen ilgi beklenenden çok daha fazla oldu," demiş ve sözlerine şöyle devam etmiştir: "Bu durum, bize afetten zarar gören topluluklarla kurulan iki yönlü diyalogun geliştirilmesi gerektiğini göstermektedir. Bu platform sayesinde, insanlar kendi deneyimlerini paylaşabiliyor ve kendi topluluklarındaki zayıf noktaları nasıl çözeceğini Kızılay ile tartışabiliyor. Programı arayan dinleyicilerden gelen yanıtlardan, afete hazırlık veya insani yardım topluluklarının çabaları hakkında bilgi alma talebinin daha da arttığı görülmektedir. Program aynı zamanda toplulukların karşılaştığı risklerin çözümüne yönelik savunuculuk çabalarını da desteklemektedir."

Bkz. video "Merhaba Kızılay: Sizi Dinliyoruz!"

Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik (CEA) faaliyetlerine dair örnekler:



Katılım ve geribildirim

Kim olduğumuzu ve ne yaptığımızı topluluklara açıkça bildirin. Katılım fırsatları sunun ve geri bildirimleri, soruları ve şikâyetleri dinleyin, bunlarla ilgili önlemler alın ve harekete geçin. Örneğin, kimin nakit yardım alma hakkının olduğunu ve insanların bununla ilgili nasıl geribildirimde bulunabileceğini belirleyin.



Yardım amaçlı bilgi

Gerekli, işe yarar ve hayat kurtarıcı bilgileri toplumlarla zamanında, hızlı ve etkin bir şekilde paylaşın. Örneğin afetlerden zarar gören insanların hizmetlere nasıl ve nereden erişilebileceği gibi.



Davranışsal ve sosyal değişim iletişimi

İnsanların davranışlarını anlayın ve toplumların daha güvenli ve sağlıklı uygulamaları benimsemelerini sağlamak için yenilikçi ve katılımcı iletişim yaklaşımlar kullanın. Örneğin, kolerayı önlemeye yardımcı olması için seyyar sinemalardan faydalanmak.



Kanıt dayalı savunuculuk

Karar alıcıların eyleme geçmesini sağlamak adına, toplulukları, kendilerini etkileyen sorunlar hakkında seslerini duyurmalarını sağlayın- ve ancak bu mümkün değil ise onlar adına bu sorunları siz dile getirin. Örneğin, toplulukları ve hükümeti bir araya getirmek için topluluk toplantıları düzenleyin.



Topluluk katılımı ve
hesap verebilirliğin
program
döngüsüne dâhil
edilmesi

Bu bölümde, CEA'nın program döngüsüne nasıl dâhil edileceğine dair yönlendirici bilgilere yer verilmiştir. Bölüm, aşağıda gösterilen dört ana başlık altında ele alınmıştır:



Her bölümde, açıklanan eylemleri gerçekleştirmenize yardımcı olacak bir araç listesi verilmiş olup bu listeler, Ek 1'de verilmiştir.

İdeal olarak, CEA, programların değerlendirme aşamalarından itibaren entegre edilmelidir. Ancak, bunun uygulanması mümkün değil ise, şu an içinde bulunduğunuz program döngüsünün ilgili aşamasına gidin.

Bu bölümlerin her birinde yer verilen adımlar, afet müdahale operasyonlarında da uygulanmakla birlikte, sayfa 75'te acil durumlara yönelik temel CEA bilgileri için özel ayrı bir bölüm bulunmaktadır.



Ulusal Dernek kapasite değerlendirmeleri hakkında daha fazla bilgi için Ek 1'deki Araç 4'e bakın.



Başlamadan Önce

Hangi CEA faaliyetlerinin uygulanacağına karar vermeden önce, Ulusal Derneğin CEA ile ilgili bilgi, beceri ve tecrübeleriyle ilgili yerel bir değerlendirme yapmak oldukça yararlı olacaktır. Bu, mevcut becerilerinize ve kapasitenize/imkânlarınıza uygun yaklaşımları ve faaliyetleri seçmenize yardımcı olacaktır. Örneğin, personel kaynakları sınırlıysa, günlük yayınlanan bir radyo programına başlama konusunda sıkıntılar yaşanabilecektir.

CEA'nın programlara ve operasyonlara entegre edilmesine yönelik asgari aşamalar

DEĞERLENDİRME

1. Yerel medya ve telekomünikasyon altyapısıyla ilgili mevcut verileri inceleyin (ikincil veriler).
2. Topluluklarla değerlendirme planlarını görüşmek ve kim olduğumuzu, temel ilkelerimizi, davranış kurallarımızı ve iletişim bilgilerimizi paylaşmak için bir ön oryantasyon toplantısı düzenleyin.
3. Gönüllüleri topluluklarla açık ve dürüst iletişim kurmaları için eğitin.
4. Değerlendirmelerde, bilgi gereksinimlerinin ve tercih edilen iletişim kanallarının neler olduğunu sorun.
5. Toplumun işleyiş tarzını, kararları kimlerin aldığını ve ayrıca farklı gruplar arasındaki kültür, sosyal dinamikler ve güç ilişkileri gibi konuları anlamaya çalışın.
6. Programın hedeflerini planlamadan önce, ihtiyaçları ve öncelikleri açık bir şekilde dinlemek için zaman ayırın.
7. Değerlendirme bulgularını toplulukla doğrulayın ve başarı ölçütleriyle kıyaslayın.



TASARIM VE PLANLAMA

1. Programları değerlendirme verilerine ve daha önceden öğrenilenlere dayalı olarak tasarlayın.
2. Herkese planlama sürecine katılmak için eşit fırsatlar sunun.
3. Krizden etkilenmiş kişilerin temsilcileri, topluluk tarafından belirlenir, erkekler, kadınlar, erkek çocukları, kız çocukları ve savunmasız gruplar da dâhil olmak üzere her kesimin temsil edilmesi sağlanır. Roller ve sorumluluklar, temsilciler, topluluk liderleri ve komiteler tarafından açık bir biçimde belirlenir.
4. Seçim kriterleri topluluk ile kararlaştırılır ve açık bir şekilde iletilir.
5. Neleri, kiminle, nasıl ve ne zaman çalışmalara dahil edeceğimizi ve neleri aktaracağımızı belirlemek suretiyle, CEA faaliyetleri ve göstergeleri genel planlara ve bütçelere entegre edilir.
6. Geribildirim ve şikâyetleri dinlemek, toplamak, analiz etmek, bunlara cevap vermek ve bunlara yönelik önlemler almak amacıyla bir sistem oluşturun. Bu, toplum ve çalışanlardan ve bu sistemin yönetimi konusunda eğitim almış gönüllülerden gelen girdilerle tasarlanmalıdır.
7. Toplulukla (uygun olduklarından emin olmak için) ve diğer kuruluşlarla (tekrarı önlemek için) planları çapraz kontrol edin.





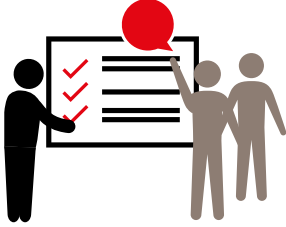
UYGULAMA VE İZLEME

1. İlerleme durumunu ölçebilmek için temel referans (başlangıç) verilerini toplayın.
2. Farklı grupların katılımını sağlamak amacıyla en iyi iletişim yaklaşımlarından faydalanarak, program faaliyetleri ve ilerleme durumu gibi konular hakkında gerekli ve elzem bilgiler topluluklarla düzenli olarak, zamanında ve doğru bir şekilde paylaşılır ve müzakere edilir.
3. Topluluklarla paylaşılan bilgilerin anlaşılır, yerinde ve yararlı olmasını sağlamak için izleme sürecinin bir parçası olarak düzenli denetimler yapılır.
4. Geribildirim ve şikâyet sistemleri açık bir şekilde duyurulur ve toplulukların, kendi sorunlarını nasıl dile getirecekleri veya nasıl soru soracaklarını bildiklerinden emin olmak için kontroller gerçekleştirilir.
5. Faaliyetler, insanların programla ilgili memnuniyet düzeyleri, topluluktan gelen geribildirimler ve denetimlere dayalı olarak düzenli bir şekilde gözden geçirilir ve yeniden düzenlenir.
6. Personel ve gönüllüler, CEA yaklaşım ve faaliyetleri konusunda eğitilir.
7. Program sona ermeden önce iyi bir çıkış stratejisi geliştirin.



DEĞERLENDİRME VE ÖĞRENME

1. Topluluğun, programdan memnun kalma düzeyi ve bu programın nasıl sunulduğu gibi konuların değerlendirilmesinde önemli bir bilgi kaynağı olmalıdır.
2. Bir programın, burada listelenen minimum CEA eylemlerini karşılayıp karşılamadığını değerlendirin.
3. CEA faaliyetlerinin program ve topluluk üzerindeki etkisini değerlendirin.
4. Değerlendirme bulguları topluluklarla paylaşılmalıdır.
5. Öğrenilen dersler meslektaşlar ile paylaşılmalı ve gelecekteki programlara bilgi sunmak için kullanılmalıdır.



CEA'NIN KURUMSALLAŞTIRILMASI

1. CEA, Ulusal Dernek misyon beyanına, temel değerlere ve organizasyon stratejisine entegre edilir. Bu belgelerde, organizasyonun CEA'yı ne şekilde ele alacağı, bundan kimin sorumlu olacağı ve nasıl planlanacağı açıkça belirtilmektedir.
2. CEA, yıllık planlama süreci, finansman önerileri, çerçeveler, politikalar ve standart işletim prosedürleri dâhil, Ulusal Dernek plan ve süreçlerine dâhil edilir.
3. CEA, personelin görev tanımlarına dâhil edilir.
4. Personel ve gönüllülere CEA eğitimi verilmektedir.
5. Tüm personel ve gönüllüler, Davranış Kuralları hakkında bilgilendirilir ve bu Kuralları imzalarlar.

Minimum Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik (CEA) faaliyetleri





Program Aşaması 1: Değerlendirmeler

İnsan onuru, kendi ihtiyaçlarını belirleme ve kendi çözümlerini bulma konusundaki özgürlüğüyle doğru orantılıdır. İnsanların bunu yapabilmelerini sağlamak için, onları nasıl daha iyi dinleyip, çift taraflı diyalogda onlarla nasıl etkileşim kurabileceğimizi bilmemiz gerekir. Bu nedenle, katılımcı ve düzeyli ihtiyaç değerlendirmeleri yapmak ve yerel bilgi ekosistemini anlamak kritik önem taşımaktadır.

Tarihsel açıdan bakıldığında ihtiyaç değerlendirmeleri sırasında yerel topluluklara neye ihtiyaç duydukları sorulur; ancak, neleri bilmek istedikleri, hangi bilgi ve iletişim kanallarına erişimlerinin oldukları, bunlardan hangilerini kullandıkları ve hangilerine güvendikleri gibi sorular ise nadiren sorulur. Bu, programın etkinliği ve hesap verebilirliği açısından büyük boşluklara neden olmaktadır. CEA, bir programın en başından itibaren entegre edildiğinde, CEA faaliyetlerinin ve yaklaşımlarının planlara ve uygulanmakta olan programlara dâhil edilmesi daha da kolaylaşacaktır.

CEA'nın değerlendirme aşamasına dâhil edilmesi:

CEA Yaklaşımı	CEA Faaliyetleri
Katılımcı ve şeffaf bir şekilde yürütülecek bir değerlendirme sürecini destekleyerek, hesap verebilirliği destekleyin.	Programın amaç ve hedefleri ile toplumun ihtiyaçlarının (örn: insanların bilgilendirme ihtiyacı, güvenilir iletişim kanalları ve topluluk yapıları ve dinamikleri) desteklenmesine yönelik uygun CEA faaliyetlerini planlamak amacıyla gereken bilgilerin toplanmasını sağlayın.

CEA ihtiyaçlarının ve kanallarının değerlendirilmesi genel program değerlendirmesinin bir parçası olmalıdır ve ayrı bir şekilde uygulanmamalıdır.



Adım 1: Mevcut bilgileri inceleyin (ikincil veri değerlendirmesi)

Kamu alanındaki mevcut bilgiler, yapılan değerlendirmelere katkı sunar ve insanların nasıl iletişim kurduğunu, hangi iletişim kanallarını kullandıkları ve hangi kanallara güvendiklerini daha iyi anlamamızı sağlar. Buna, ikincil veri adı verilmektedir. İkincil veri değerlendirmesi, ne tür bilgilerin hali hazırda var olduğunu ortaya koymalıdır. Bu bilgiler, daha önceden Ulusal Derneğiniz veya Hareket'in diğer bölümleri veya diğer kuruluşlar tarafından toplanmış verilerden oluşabilir.

İkincil verilere örnekler:

- bilgi, davranış, uygulama ve inanç (KAPB) anketleri
- demografik sağlık çalışmaları (bkz. www.dhsprogram.com)
- BM, sivil toplum örgütleri (STK) gibi kurumlar veya hükümetler tarafından yapılan değerlendirmeler
- Medya ve telekomünikasyon sektörleriyle ilgili raporlar (bkz. www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/media-landscape-guides/).

Değerlendirmeler, özellikle KAPB anketleri zaman alır. Bu nedenle, yeni bir değerlendirme anketine başlamadan önce her zaman için mevcut verileri kontrol edin. Bu, size zamandan ve paradan tasarruf yapmanızı sağlayabilir ve topluluklarda oluşabilecek değerlendirme yorgunluğunun önüne geçilmesine yardımcı olabilir.



Tasarım yoluyla verilerin korunması

“Toplanan verilerin güvenilirliği ve netice itibariyle kalitesi, insanların onlardan topladığımız verilerle ne yaptığımız ve bu verileri nasıl işlediğimiz konusunda düşündüklerine bağlıdır. Hareket için, özellikle silahlı çatışmalar sırasında bireylerin kişisel verilerinin korunması, insanların hayatlarının, beden ve ruh sağlıklarının ve onurlarının korunması açısından önemli bir yer tutmaktadır. Bunun en baştan açık bir şekilde açıklanması gerekir. İnsanların, kendilerine ait bilgilerin gizlilik içinde ele alınmasına izin vermesi ve bu durumun farkında olmaları, güvene dayalı ilişkiler kurma açısından önemlidir.

Silahlı çatışmalar, şiddet, göç, doğal afetler veya salgın hastalıklardan zarar gören topluluklara hizmet götürmek, büyük ölçekte son derece hassas ve kişisel verilerin toplanmasını ve işlenmesini gerektirir. Genellikle bu verilerin farklı ülkeler tarafından da paylaşılması gerekmektedir.

Dolayısıyla, insanların kişisel bilgilerinin dijital anlamda zarar görmemesini sağlamak için Hareket tarafından bazı tedbirler alınması gerekir. Bu durum, sahadaki gönüllülerden ofiste çalışan yöneticilere kadar tüm çalışmamızı etkilemektedir.

Bu durum, özellikle veri toplama alanında büyük bir imkân sunan ancak aynı zamanda dijital gözetleme ve veri ihlali riskini de artıran günümüz teknolojisiyle ilgilidir. Buna çözüm bulmak için yeni veri koruma standartları geliştirilmektedir. Örneğin, ICRC, Veri Koruma Bürosu (DPO) (www.icrc.org/en/document/data-protection) aracılığıyla, ICRC'nin en zorlu durumlarda bile, kişisel verilerin korunmasını sağlarken uluslararası insani yardım faaliyetlerinde ön planda kalmasını sağlayan bir dizi kişisel veri koruma kuralını uygulamaya koymuştur.



Adım 2: Toplumla bir araya gelin

Toplulukla sağlam ve güvenilir bir ilişki kurmak ve toplanan bilgilerin kalitesini geliştirmek için, değerlendirmelerin katılımcı odaklı ve düzeyli bir şekilde gerçekleştirilmesi önemlidir.

Yapılması gerekenler:



Bir şey yapmadan önce toplulukla konuşun. Topluluk ve ilgili paydaşlar (gereken hallerde, yerel makamlar) ile mümkün olan en kısa sürede bir araya gelin. Bir değerlendirmeye başlamadan önce, öncelikle planlarınızı toplulukla görüşün ve Ulusal Derneğin amaçları da dâhil olmak üzere kim olduğunuzu ve orada ne yaptığınızı, insanların personelden ve gönüllülerden beklediği davranışları, yerel şubeyle nasıl iletişime geçileceğini ve insanların size sundukları bilgilerle neler yapılacağını açıklayın. Her zaman toplum liderlerinden rehberlik ve teknik girdi isteyin, fikir, görüş ve önerilerini alın; mümkün ise örnek anketleri paylaşın ve istişare toplantıları düzenleyin. Bu etkileşim, insanların süreci ve bulguları kabullenmelerine yardımcı olacaktır. Bu fırsatı, liderlerin kim olduğu, toplulukta çalışan diğer kuruluşların kim olduğu, önemli sorunları ve bilgiyi toplamak, paylaşmak ve tartışmak için en iyi zaman ve araç hakkındaki temel düşünceleri edinmek için kullanabilirsiniz. Ayrıca, insanların sürece başlamadan önce bir değerlendirmeye katılmaya istekli olup olmadıklarını ve sizinle rahat ve güvende hissettiklerini teyit etmek önemlidir. İnsanlara katılmak zorunda olmadıklarını ve bu durumun alacakları yardımları etkilemeyeceğini hatırlatın.



Personeli ve gönüllüleri hazırlayın. Henüz bunu yapmadıysanız, değerlendirmeleri gerçekleştiren gönüllüleri ve personeli, güvenilir iletişim ve kolaylaştırma becerileri, topluluktan gelen sorulara uygun ve tutarlı bir biçimde nasıl cevap verileceği, Ulusal Dernek ve değerlendirme süreci, değerlendirme verilerinin nasıl kullanılacağı ve sonrasında nelerin olacağı konusunda eğitin. İnsanların, istedikleri anda ve siz orada bulunmasanız bile yerel şubeyle nasıl irtibata geçeceklerini ve Ulusal Derneğe nasıl ulaşabileceklerini öğrenmelerini sağlayın. İnsanların beklentilerini yönetmeye özen gösterin ve değerlendirmenin, topluluğun ve topluluk ihtiyaçlarının daha iyi anlaşılmasına yönelik olduğundan emin olun. Bu sürecin, tek başına bir program oluşturma amaçlı olmadığından insanlar tarafından bilinmesi önemlidir.



Ulusal Dernekle ilgili soru-cevap form şablonu için, Ek 1'deki Araç 6'yı kullanın. Ayrıca, sayfa 23'deki veri koruma ile ilgili kutucuğa bakın



Soru-cevap formları geliştirmek için Ek 1'de yer alan Araç 6'yı veya gönüllü eğitim paketleri için Araç 14'ü kullanın.



Odak grubu yönetim rehberi için Ek 1'deki Araç 5'e bakınız.



Topluluk komiteleri ile çalışma konusunda rehberlik için Ek-2 CBHFA Kılavuzu Araçları'na bakınız. 36. sayfadaki vaka çalışması, topluluk komiteleriyle çalışmalarını sağlayarak kadınların katılımının nasıl artırılacağına dair bir örnek sunmaktadır.



Azınlık ve savunmasız grupların dâhil edilmesi hakkında rehberlik için, IFRC'nin Ek 2'deki Acil Durumlarda ve Daha İyi Programlama Girişiminde Cinsiyete ve Farklılığa İlişkin Minimum Standart Taahhütleri'ne bakın.



Paydaş analizi yapmak için, Ek 1'teki 'CEA Verileri Analiz Aşamaları' başlıklı Araç 3'ü kullanın.



Savunmasız gruplarla yapılacak görüşmeler ve genel anlamda etik görüşme kuralları hakkında rehberlik için, Ek 2'deki Toplumsal Cinsiyet ve Farklılık Taahhütleri, Güvenli Erişim Çerçevesi ve VCA Araçlarına bakın. Gönüllülere yönelik eğitim amaçlı bir soru-cevap tablosu hazırlama konusunda rehberlik için, Ek 1'deki Araç 6'yı kullanın. Değerlendirmelere dair katılımcı yaklaşımlar hakkında rehberlik eden IFRC'nin Savunmasızlık ve Kapasite Değerlendirmesi (VCA) kılavuzu hakkında daha fazla bilgi almak için Ek 2'ye bakın.



Önce dinle, sonra sor. Bir programın sonuçlarını belirlemeden önce toplulukların ihtiyaç ve önceliklerini açık bir şekilde dinlemek için zaman ayırın. İnsanların, size anket formundaki soruların ötesinde daha fazla bilgi verebilmeleri için halk toplantıları ve odak grupları düzenlemeniz faydalı olacaktır. Bu durum, topluluğun sahip olduğu imkânları öğrenme ve yaşadıkları sorunlarla en iyi nasıl başa çıkılacağı konusundaki önerilerini sorma açısından bir fırsat sunmaktadır; bu sayede, program, mevcut bilgi ve uygulamalar üzerine inşa edilebilecektir. Topluluk üyeleri açısından, bir grup yabancının sorduğu uzun bir soru listesine cevap vermenin ne kadar garip olduğunu düşünün. Anket yapmak yerine insanları dinlemek veya onlarla konuşmak daha yararlı olabilir.

İşin esası yalnızca toplum liderleriyle ilgili değil. Resmi liderlerle ve topluluk komiteleriyle (eğer varsa kadın komiteleri dâhil) birlikte elbette çalışacaksınız, ancak sadece bu topluluk liderleriyle sınırlı kalmayın. Topluluğun tüm üyelerinin adil bir şekilde temsil edildiğinden emin olamazsanız, bu liderlerin söyledikleri şeylerin doğru olduğunu kontrol etmek zorunda kalabilirsiniz. Siz ayrıldıktan sonra kendilerini zor durumda bırakmayacak şekilde, kadınlar, erkekler, yaşlılar ve engelliler gibi grupların eşit şekilde katılmalarını sağlayın.

Her kesime yer verin. Farklı grupların belirli ihtiyaçlarını, imkânlarını, risklerini ve becerilerini belirlediğinizden emin olmak için yalnızca sözde liderleri veya sesi en çok çıkan veya en görünür olan insanları değil, topluluğun tüm üyelerini çalışmaya dâhil etmeniz çok önemlidir. Hedef topluluktaki çeşitli çıkar gruplarına ve güç ilişkilerine dikkat edin. Topluluk nasıl organize edilmiş; kararları kim alıyor ve kimler dışlanmış? Değerlendirmeniz kadınlara, engellilere, yaşlılara, çocuklara veya azınlık gruplarına da hitap ediyor mu? Bu kişiler, değerlendirmede yer almıyorsa, program onların ihtiyaçlarını karşılamıyor olabilir. Burada esas hedef, ilgili tüm grupları doğrudan dinlemektir. Bu sayede, siz de liderlerin size söylediklerini çapraz kontrolden geçirebilirsiniz.

Şu anda toplulukla bir değerlendirme yapmak üzere olan tek kişi muhtemelen siz değilsiniz. Toplulukla birlikte çalışan diğer kuruluşların hangileri olduğunu, yerel yönetimin yapısını ve Ulusal Derneğin farkında olması gereken sorun veya meseleleri öğrenmek için zaman ayırın. Başka birilerinin bir değerlendirme yapıp yapmadığını kontrol edin. Şartlara ve duruma bağlı olarak, ortak çalışmalara katılıp katılamayacağınız veya katılıp katılmamanız gerektiği veya tespit ettiğiniz hususları başkalarıyla paylaşıp paylaşamayacağınız veya başkalarının tespit ettiği hususları kullanıp kullanamayacağınız gibi konuları değerlendirebilirsiniz.

Belirli gruplarla konuşurken özel itina gösterin. Çocuklarla veya diğer savunmasız gruplarla konuşmayı planlıyorsanız, değerlendirmenizde göz önünde bulundurmanız gereken özel etik veya gizlilik kurallarına özel önem verin.



Silahlı çatışma durumlarında toplumlarla etkileşimde bulunma

Çatışmalardan zarar gören topluluklarda, tıpkı doğal afetlerden sonra olduğu gibi, insanlar çevrelerinde neler olup bittiğini, sevdikleriyle nasıl tekrar bir araya geleceğini ve nereden yardım alabileceklerini bilmek ister. Ancak, çatışmalardan etkilenen bölgeler, hem topluluk hem de insani yardım sağlayan organizasyonlar için doğal afetlere kıyasla çok farklı zorlukları beraberinde getirmektedir.

Bir çatışma ortamında, bilgi sağlayan yerel kanallar daha fazla siyasallaşma eğilimi gösterirler. Medya ve telekomünikasyon altyapısında oluşan hasarlar, bilgiye erişimi engellediği gibi, haber yayın organları, muhalif gruplar tarafından hedef alınarak kendi siyasi emellerine hizmet etmek amacıyla kullanılabilmektedir. Buna ek olarak, yardım kuruluşları tarafından insani yardım hizmetleri hakkında bilgi sağlanması, taraflardan birisini kayıran ve dolayısıyla bir güvensizlik ortamı oluşmasına neden olan, hatta yardım kuruluşu çalışanlarına ve yerel topluluklara zarar veren bir durum olarak görülebilir.

Topluluklar, Ulusal Dernek Faaliyetleri ve programları hakkında çalışanlar, gönüllülerle açık ve güvenilir bir şekilde iletişim kurduklarında, bu durum gerçekten büyük bir fark yaratır: Bu sayede, topluluklar, daha kolay bir şekilde yeniden bir araya gelebilir ve kendi kurtarma faaliyetlerini organize edebilir, yardım isteyebilir, insani yardım organizasyonlarıyla irtibata geçebilir, bilinçli kararlar alabilir ve bu organizasyonlardan gerekli bilgilendirmenin yapılmasını ve yardımların sunulmasını talep edebilirler.

Silahlı çatışma durumlarında CEA programlarını planlarken, topluluklar ve silahlı gruplar tarafından Ulusal Derneğin ve iletişim faaliyetlerinin içeriğinin neler olduğunun bilinmesi önemlidir. Ulusal Derneğin tarafsız, bağımsız ve adil insani yardım çabaları ve yürütülen iletişim faaliyetleri, bilgilendirme hizmetleri

dâhil olmak üzere tüm yardım çalışmalarının sunulabilmesi ve benimsenmesi açısından büyük öneme sahiptir.

Ulusal Dernekler için Güvenli Erişim Çerçevesi (saferaccess.icrc.org), çalışmalarımızın tarafsız bir şekilde algılanmasını sağlayan ve minimum CEA eylemleri ile yakından ilişkili bir dizi öğeyi genel hatlarıyla ortaya koymaktadır. Bunlara örnek olarak şunlar gösterilebilir:

- Ulusal Derneğin itibarını etkin bir şekilde yönetmek amacıyla Ulusal Derneğe yönelik bir algı çalışmasını gerçekleştirmek
- Güç dinamiklerini ve toplum içinde bilgi akışının ne şekilde gerçekleştiğini anlamak için sosyal, ekonomik ve siyasal eğilimlerin ve ayrıca medya ve telekomünikasyon araçlarıyla ilgili sürekli durum değerlendirmeleri yapmak
- Tüm personelin ve gönüllülerin davranış kurallarını imzalamalarını ve Kızılhaç ve Kızılay'ın yetki ve görevleri hakkında yeterli eğitim almalarını sağlamak ve böylelikle bu bilgileri topluma daha rahat ifade edebilmelerini sağlamak
- Toplulukların, kuruluşa geribildirimde bulunmalarına ve şikâyetlerini bildirebilmelerine imkân sağlayan bir mekanizma olduğundan emin olmak,
- Tanıtım amaçlı olarak Kızılhaç ve Kızılay amblemlerini doğru olarak kullanmak.

Şiddet ortamında, iletişim, hayati önem taşır. Bu nedenle, koşullar ne kadar zor olursa olsun, insanların programla ilgili olarak bilgilendirilmesi ve diyalog kurulması, hiçbir zaman bir tercih meselesi olamaz; bu, bizim ortak bir sorumluluğumuzdur.



Adım 3: Hangi bilgilerin toplanması gerektiğine karar verin



Ek 1'deki Araç 1'de, yararlı bir değerlendirme kontrol listesi ve farklı yöntemlere ait genel bilgiler sunulmuştur.

Bir değerlendirmenin yapılacağını öğrendikten sonra, CEA etkinliklerini ve yaklaşımlarını planlamanıza yardımcı olması açısından, toplumdan ne tür bilgilerin toplanması gerektiğine karar verebilirsiniz. Bu, program ekibinin CEA'nın hangi bileşenlerini uygulamak istediğine bağlı olacaktır (aşağıdaki tabloya bakınız). Değerlendirme verileri, cinsiyet, yaş ve engel durumuna göre ayrı ayrı toplanarak analiz edilmeli ve program kapsamında bu grupların özel ihtiyaçlarının daha iyi karşılanması sağlanmalıdır.

Resmi, usule uygun bir değerlendirme yapmaya vaktiniz yoksa topluluğu gözlemleyerek ve topluluk üyeleriyle ve gönüllülerle görüşmeler yaparak ihtiyacınız olan bilgiyi toplayabilirsiniz.



CEA UYGULAMALARI: Nelerin kim tarafından, değerlendireceğine ve kimlerle etkileşimde bulunacağına karar vermek

Gana Kızılhaç'ı, bebeklerini hastanede dünyaya getiren kadınların sayısını artırmaya yönelik bir program adına bir değerlendirme gerçekleştirirken, sadece hamile kadınları değil, aynı zamanda bu kadınların ailelerini ve daha geniş kapsamda toplumu da değerlendirmeye tabi tutmuştur. Hastanede doğum yapma kararının bütün aile tarafından paylaşıldığı ancak hastaneye ulaşım konusunun büyük bir sorun teşkil ettiği tespit edilmiştir. Sonuç olarak, bilinçlendirme faaliyetlerinde erkekler de hedeflenmiş ve doğum yapacak kadınların hastaneye ücretsiz ulaşımını sağlamak için yerel taksi dernekleriyle bir anlaşma imzalanmıştır.

Program ihtiyacı	Gereken Bilgiler
Topluluğun katılımını ve geri bildirimi geliştirin 	Toplulukların yapısı, güç dinamikleri, farklı insan gruplarının Ulusal Derneği nasıl algıladıkları ve bilgiye nasıl eriştikleri ve nasıl paylaştıklarının kavranması. Bu kapsamda, insanların hangi iletişim kanallarını kullandıklarının ve hangilerine güvendiklerinin anlaşılması da gerekmektedir. Bu, faaliyetlerimizin zarar verici sonuçlara neden olmasını önlemek ve hakkımızdaki önyargılardan kurtulmak için son derece önemlidir.
Yardım amaçlı bilgi sağlayın 	Toplum içerisindeki farklı insanların karşılaştıkları riskler, erişim imkânına sahip oldukları ve güvendikleri iletişim kanalları gibi konularda bilgilenme ihtiyaçları. Unutmayın, erkekler, kadınlar, çocuklar ve engelliler gibi azınlıkların oluşturduğu farklı gruplar, farklı bilgilere ihtiyaç duyabilirler ve farklı kanallar kullanabilirler.
Davranışsal ve sosyal değişim iletişimi 	Sosyo-kültürel çevre, insanların bilgi ve becerileri, tutum ve uygulamaları, bilgiye erişim biçimleri, farklı gruplardaki mevcut imkânlar ve en önemlisi hangi kanalları kullandıkları ve hangilerine güvendikleri. Topluluk içinde güvenliği sağlayanların kimler olduğu ve en güvenilen kişilerin (etkili bireyler) kim olduğunu anlamak son derece önemlidir. Çünkü bunlar diğer kanallardan veya tüm kanalların birleşiminden daha fazla etkiye sahip olabilmektedirler. Ayrıca, toplumdaki farklı grupların, farklı imkânları ve ihtiyaçları olabileceğini unutmayın.
Kanıt dayalı savunuculuk aktiviteleri planlayın 	Toplumu etkileyen konular, toplumdaki güç ilişkileri ve diğer paydaşların kimler olduğu hakkında bilgiler.



Değerlendirmelerde kullanılacak CEA soru örnekleri için, Ek 1'deki Araç 2'yi (bölüm A) kullanın. Topluluk yapısı ve dinamikleri hakkında bilgi toplama fikirleri için Ek 1'deki Araç 1'e bakın. 'Zarar verme' konusunda daha fazla bilgi edinmek



için Ek 2'de listelenmiş olan Daha İyi Programlama Girişimi dokümanına bakın. Değerlendirmelerde kullanılacak CEA soru örnekleri için, Ek 1'deki Araç 2'yi (bölüm A) kullanın.



APB anketlerinde kullanılacak CEA soru örnekleri için Ek 1'deki Araç 2'yi (F Bölümü) kullanın. Araç 2 (F Bölümü), Zika virüsü için kullanılan ayrıntılı bir KAPB anketinin bir örneğini içerir.



Paydaşlar ile topluluk güç ilişkilerinin nasıl değerlendirileceği konusunda yardım almak için Ek 1'deki Araç 1'i ve 3'ü kullanın.



Cinsiyet ve çeşitliliğin değerlendirmenize dâhil edilmesi

Cinsiyet ve çeşitlilik analizi, kişilerin özel ihtiyaçlarını anlamamıza ve bunlara cevap vermemize yardımcı olur ve her zaman ihtiyaç değerlendirmesi, sektör değerlendirmesi ve durum analizi ile bir bütün halinde ele alınmalıdır. Aşağıdaki sorular ve hususlar bu tür bir analizi desteklemektedir:

1. Krizden etkilenen grubun profili nedir? (Hanedeki birey sayısı, cinsiyet ve yaşa göre ayrılmış hane halkı; evdeki bekâr kadın ve erkek sayısı, hamile ve emziren kadınların sayısı ve reşit olmayan çocukların sayısı (erkek/kız), yaşlılar, engelliler, kronik hastalar, vb.)
2. Yukarıda belirtilen grupların yanı sıra, toplulukta savunmasız başka gruplar var mı? Bunlar, örneğin etnik bir azınlık, göçmen, sınıf veya kast grubuna dâhil olabilir.
3. Marjinal gruplar da dâhil olmak üzere, her yaş grubundan erkek ve kadınlarla görüşülüp değerlendirmeye dâhil ediliyor mu? Sektöre özel program dâhilinde, saygınlık, erişim, katılım ve güvenlik gibi konularda özel ihtiyaçları, öncelikleri ve endişeleri belirleniyor mu?
4. Değerlendirmeler yapılırken kadınlar ve erkekler için ayrı ayrı olmak üzere programa özgü farklı sorular

solunmalı, gözlemler yapılmalı ve çeşitli sorulara yer verilmelidir. Cinsiyet ve farklılığın temsil edilmesini ve ihtiyaç analizinin yapılması için farklı sosyal grupların katılmasını ve sonuç olarak daha etkili cevapların alınmasını sağlamak için bir mekanizma uygulanıyor mu? Eğer öyleyse, bunlar nedir?

5. Yardım seçim kriterleri ve öncelikleri, bir cinsiyet ve farklılık analizi yapılarak belirlenmelidir. Seçim ve öncelik kriterleri dâhilinde evde tek başına yaşayan, engelli olan, hamile veya emziren kadın, çocuk, yaşlı, kronik hasta, vb. özelliklere sahip insanlar gibi özel ihtiyaçları olanlar var mı?
6. Her bir sektörde kadınlardan ve erkeklerden beklenen roller nelerdir (örn. Barınak yapımı, su noktalarının, tuvaletlerin ve banyo alanlarının bakımı, su ve yakıt toplanması)?
7. Değerlendirme ve müdahale ekipleri, erkek/kadın ve farklılıkları dengeli veya adil bir şekilde temsil ediyor mu? Kadınların ve marjinal grupların müdahale ekiplerine katılmaları için izin ve imkan yaratmak amacıyla belirli eylemler gerekiyor mu? Eğer öyleyse, bunlar nedir?

Yukarıdaki sorulardan herhangi birinin cevabı 'hayır' ise veya ilgili bilgi mevcut değil ise, bu durum belirtilmeli ve sorunun nasıl giderileceğine dair ayrıntılar da değerlendirmeye dâhil edilmelidir.

IFRC'nin Acil Durumlarda Cinsiyet ve Farklılığa Yönelik Minimum Standart Taahhütleri - Bu belgeye Ek 2'de verilen link üzerinden erişilebilir.



Adım 4: CEA değerlendirme verilerini analiz edin

Değerlendirme verileri toplandıktan sonra dikkatli bir şekilde analiz edilmelidir. Analiz, eldeki mevcut bilgiler ve bu veriler üzerine ekibinizin yaptığı yorumlardan oluşur. Değerlendirme verilerinin analiz edilmesi, program planlarına dâhil edilecek en uygun CEA faaliyetlerini ve yaklaşımlarını belirlemenize yardımcı olacaktır. CEA ile ilgili bilgiler de dâhil olmak üzere değerlendirme verileri, tüm program ekibi tarafından birlikte analiz edilmeli ve böylece ilgili herkesin, farklı sektörler arasındaki bağlantıları görmesi sağlanmalıdır.

Aşağıdaki tabloda, değerlendirme verilerinizi analiz ederken göz önünde bulundurmanız gereken sorulara yer verilmiştir.

Program ihtiyacı	Gereken Bilgiler
Katılım ve geribildirim 	- İnsanlar programla ilgili ne tür bilgileri, ne zaman öğrenmek istiyor? - Kadınlar, erkekler, kız çocukları, erkek çocukları, yaşlılar ve engelli insanlar da dâhil olmak üzere, topluluktaki farklı üyelere programın tasarımına ve uygulanmasına katılma ve yardım etme fırsatı nasıl verilebilir? - İnsanlar hangi iletişim kanallarını kullanmayı tercih ediyor? - Topluluk kararlarında genellikle daha az temsil edilen daha marjinal grupları çalışmaya dahil etmek için ne tür stratejiler kullanılabilir? Herkesin başarılı bir şekilde dâhil edilmesi ve herkese ulaşılması için özel tedbirler gerekebilir.
Yardım amaçlı bilgi 	- İnsanlar, şu anda kendilerini koruyabilmeleri için bilmeleri gereken konular nelerdir? - Bölge kullanılabilir en uygun iletişim kanalları hangileridir? Bunlar erkekler, kadınlar, çocuklar, yaşlılar, engelliler ve marjinal gruplar için farklı mıdır?
Davranışsal ve sosyal değişim iletişimi 	- Sağlıksız veya güvensiz davranışların en önemlileri nelerdir? - İnsanlar neden bu tür davranışlar sergiliyor? - İnsanlar şimdi hangi bilgileri biliyor? - Kişiler bilgileri nereden ve kimlerden alıyor (insanlardan ve farklı kanallardan)? - En çok hangi kaynaklara güveniyorlar? - İnsanlara ulaşmak ve müzakereleri arttırmak için başka hangi iletişim kanalları uygun olabilir?
Kanıt dayalı savunuculuk 	- Topluluğun karşı karşıya kaldığı temel meseleler nelerdir? - Diğer paydaşlar ve organizasyonlar kimlerdir? - Farklı paydaş gruplarına ulaşmak için en iyi yollar nedir?

Veri analizi yaparken unutulmaması gerekenler:

- ✓ **Boşluklara, uyarılara ve sınırlamalara dikkat edin.** Yaklaşımlar ve faaliyetler hakkında doğru kararlar vermek için yeterli bilgiye sahip olduğunuzdan emin olun. Sahip olduğunuz veriler ve bunların kalitesi hakkında gerçekçi olun. Verilerinizdeki belirsizlikler hakkında dürüst olun ve analizinizdeki bu belirsizliklerin nedenini açıklayın: erişim veya kaynak eksikliği vb... Bu, başkalarının gelecekteki değerlendirmeleri planlarken, senaryolar oluştururken ve kaynakları kullanırken akılcı ve etkin kararlar almasına yardımcı olacaktır.
- ✓ **Ortaya çıkan trendleri takip edin.** Değerlendirme verilerinde devamlı ortaya çıkan ortak ihtiyaçların veya problemlerin farkında olun.
- ✓ **Bilgi kaynaklarının güvenilir olmasına özen gösterin.**
- ✓ **İstenen şeyin, program parametreleri, proje veya müdahale kapsamında olup olmadığını değerlendirin.** Bir topluluk tarafından talep edilebilecek bazı şeylerin, Ulusal Derneğin imkânları dâhilinde olamayacağı unutulmamalıdır. İmkânları aşan etkinlikleri sunmak için asla söz vermeyin ve bazı şeyleri neden gerçekleştirdiğinizi veya gerçekleştiremediğinizi açıklayın. Beklentileri yönetmeye çalışmayı unutmayın.
- ✓ **Bilgileri çapraz kontrol edin.** Değerlendirme bilgilerini, geçmiş değerlendirmeler, diğer kuruluşların değerlendirmeleri ve ana-akım ve sosyal medya gibi diğer mevcut verilerle kontrol edin. Kontrol edilmesi gereken önemli farklılıklar veya tutarsızlıklar olup olmadığına bakın.
- ✓ **Beklenmedik sonuçlar göz ardı edilmemelidir.** Bilgilerin bir araya getirilmesi, program ekibi tarafından tartışılması ve ele alınması gereken önemli, öngörülemeyen ve konuyla ilgili meselelerin ortaya çıkmasına neden olacaktır.
- ✓ Verilerde, -özellikle farklı cinsiyetler ve yaş grupları tarafından verilen cevaplarla ilgili olanlarda-, **bazı tutarsızlıklar olabilir.** İnsanların ihtiyaç algısı farklı olduğundan tutarsızlıklar olabilir. Bazıları bilgiye daha iyi erişebilirken, bazı insanlar yanıltıcı bilgi verebilmektedir. Cinsiyet veya çeşitlilikten kaynaklanmayan tutarsızlıklar varsa ve bunlar, üzerinde odaklanılan faaliyetleri etkileyecekse, o zaman bilgilerin bir fikir birliğine varmak için toplulukla birlikte çifte kontrolden geçirilmelidir.
- ✓ Topluluktan gelen geri bildirimlere bağlı olarak planların değişebileceği konusunda **bağışçılara karşı dürüst olun.** Çoğu bağışçı, topluluğun ihtiyaçlarının daha iyi karşılanmasını sağlayabilecek program değişikliklerini onaylamaktan memnun olacaktır.

Bulgularınızı, kullanıcı-dostu bir değerlendirme raporuyla sunmanız gerekir. Kısa belgelerin okunma ihtimalinin daha yüksek olduğunu unutmayın. Raporunuz üç bölümden oluşmalıdır: **tespitler** (arka plan kapsamı dâhil); etrafta olan biteni anlamak adına bu bulguların **analizi**; verilerinizi nasıl topladığınızı ve sınırlamalar ile belirsizlikleri kapsayacak şekilde analizinizi nasıl gerçekleştirdiğinize dair **metodoloji**.



Adım 5: Bulgularınızı paylaşmak

Topluluk katılımı, verilerin toplanmasıyla birlikte son bulmaz. Topluluklarla kurulan anlamlı ilişkiler, programın döngüsü (süreç) boyunca devam ettirilmelidir. Bu kapsamda ayrıca, değerlendirme sırasında topladığınız bilgilerin, yaptığınız analizinizin ve atacağınız bir sonraki adımların toplumla ve diğer ilgili paydaşlarla paylaşılması gerekmektedir.

Bulgularınızı aşağıdaki gruplarla paylaşın:

- Ulusal Dernek ve Hareket bünyesindeki meslektaşlarla;
- İş gruplarında ve devlet dairelerinde görevli koordinatörler veya diğer paydaşlarla;
- yerel ve ulusal makamlar ile diğer ilgili birimler...
- yerel toplulukların kendileri. Bunlara, sorularınızı cevaplamak ve sizinle etkileşim kurmaları için zaman verilir. Sonuçları onlarla paylaşmak için zaman ayırdığınızdan emin olun.



Değerlendirme aşamasında size yardımcı olacak CEA araçları (bkz. Ek 1)

- CEA değerlendirme kontrol listesi ve yöntemlere genel bakış (**Araç 1**).
- CEA değerlendirme soruları (**Araç 2**).
- CEA değerlendirme bilgileri analiz aşamaları (**Araç 3**).
- Ulusal Dernek kapasite değerlendirmesi (**Araç 4**).
- Odak grubunun yürütülmesine ilişkin rehberlik (**Araç 5**).
- Gönüllüler ve personel için Standart Soru-Cevaplar (**Araç 6**).

Değerlendirme aşamasında kullanılacak ek kaynaklar, Ek 2’de verilmiştir.

CEA Kitaplığı

CEA FedNet kitaplığı, dünyadaki CEA programlarına ait son derece zengin materyallere ve şablonlara sahiptir. Burada bulabileceğiniz bazı kaynaklar şunlardır:

- sıtmanın önlenmesinden, ilk yardıma ve afet riskinin azaltılmasına kadar pek çok konuda yayınlanan radyo programlarına ait örnek planlar ve eğitim materyalleri
- mobil sinema programlarının yayınlanması için gerekli materyaller, programlarının gösterim sırası, dinleyicilere sorulacak sorular ve izleme amaçlı kullanılacak formlar,
- acil durumlarda hesap verebilirlikten, iletişim kurmaya kadar her konuda diğer kuruluşlara ait ayrıntılı kılavuzlar ve rehberler
- örnek posterler ve resimler

Lütfen kendi materyallerinizi kitaplığa ekleyin. Kütüphaneye aşağıdaki adresten erişilebilmektedir: fedteam.ifrc.org/global/collaboration/disasters/bc/default.aspx.

IFRC mesajlar, kılavuzlar ve topluluk iletişim materyalleri de dâhil olmak üzere CEA malzemelerine kademeli olarak sahip olabileceğimiz ve halka açık olan çevrimiçi bir kitaplık oluşturuyor. Kitaplığa buradan erişebilirsiniz: www.ifrc.org/CEA



Değerlendirme bulgularını topluluklarla paylaşma ve müzakere etme konusunda yardım için, Ek 1’de yer alan topluluk toplantılarına yönelik Araç 11’i kullanın; Değerlendirmeleri paylaşmak için, yine Ek 1’de yer alan Araç 17’yi kullanın.



Program Aşaması 2: Tasarım ve Planlama

CEA'nın tasarım ve planlama aşamasına entegrasyonu:

CEA Yaklaşımı	CEA Faaliyetleri
Katılımcı ve şeffaf bir şekilde gerçekleştirilecek program planlama sürecini destekleyin.	Program planlarının, bütçelerin ve göstergelerin bir parçası olarak CEA faaliyetlerine yer verildiğinden emin olun. Bu, CEA faaliyetlerinin tek başına ele alınmasını veya programın geri kalanından kopuk kalmasını önler.

Nelerin, kim tarafından ve ne zaman yapılması gerektiğini ortaya koymak amacıyla CEA faaliyetlerine yönelik daha detaylı bir plan veya mantıksal çerçeve geliştirmek isteyebilirsiniz. Ancak, bunların programın amaçları ve faaliyetleriyle uyumlu olması için program ekibinin geri kalanıyla yakın işbirliği içerisinde olunmalıdır.



CEA planları, göstergeleri ve bütçelerine ait örnekler için Ek 1'de yer alan Araç 7'ye bakın.



Adım 1: Planlama sürecine topluluğu dahil edin

Planlar, faaliyetler ve zaman çizelgeleri (ve duruma göre bütçeler) toplulukla ortaklaşa geliştirilmelidir. Hareket bünyesinde, CBHFA, Güvenli Sığınak Bilincinin Oluşmasına Yönelik Katılımcı Yaklaşım (PASSA) ve VCA gibi çok sayıda katılımcı planlama süreci yer almakta ve bu süreçlerde, bu çalışmaların ne şekilde gerçekleştirileceğine yönelik ayrıntılı bilgiler sunulmaktadır. Bu işlemlere yönelik olarak yararlanılabilecek ek kaynaklar Ek 2'de verilmiştir.

Aşağıdaki kontrol listesi, toplumun ihtiyaçlarına daha uygun olması ve insanların karar alma sürecine katılmalarının sağlanması amacıyla CEA yaklaşımının program planlama ve tasarım sürecine uyarlanması konusunda tavsiyeler sunmaktadır.

Tasarım ve planlama kontrol listesine yönelik CEA yaklaşımı

- ✓ Program tasarımı, değerlendirme verilerine göre yapılır.
- ✓ Program tasarımında ayrıca, geçmiş programlardan öğrenilenleri, önceki toplum memnuniyet anketlerinin sonuçları veya algı çalışmaları ve sektörün örnek uygulamaları dikkate alınır.
- ✓ CEA göstergeleri, program mantık çerçevesine veya planlama belgelerine dâhil edilir.



CEA gösterge örnekleri için Ek 1'deki Araç 7'ye bakın.



Ek 2'de yer alan AtB araç kitine ve sayfa 36'daki CEA Uygulamalarına bakın.



Göstergeler topluluklarla müzakere edilir ve toplumun başarı algısına göre belirlenir.

Program planları bir çıkış stratejisi içermektedir. Bu, topluluk üyelerine saygıyı gösterir, katılım sağlamalarına olanak tanır, daha düzgün bir çıkışı destekler ve program süresince uygulanan değişikliklerin kalıcı olma olasılığını artırır.



Bir sonraki bölümde çıkış stratejileriyle ilgili daha fazla bilgi bulunmaktadır. Bkz Ek 1'deki Araç 16.



Yerel topluluklarla, ön oryantasyon ve bilgilendirme toplantıları gerçekleştirilir ve Ulusal Dernek, IFRC ve/veya ICRC'nin görevleri, Temel Prensiplerimiz, personel beklentileri ve gönüllü davranışı ve irtibat bilgileri hakkında bilgi sunulur.



Topluluk toplantılarının düzenlenmesi konusunda tavsiyeler için, Ek 1'deki Araç 11'e bakın. Toplulukla paylaşılması gereken bilgilere ait bir kontrol listesi için Ek 1'deki Araç 9'u kullanın.



Temsilciler, toplulukla birlikte belirlenir ve kadın, erkek, çocuk ve marjinal gruplar da dâhil olmak üzere nüfusun bir kesiminin temsil edilmesi sağlanır. Örneğin, topluluk komitelerinin mümkün olduğunca eşit sayıda kadın ve erkekten oluşmasını sağlayın.

Ulusal Dernek, IFRC ve/veya ICRC'nin ve topluluğun görev ve sorumluluklarının ana hatlarını gösteren bir sözleşme düzenlenir. Mümkün ve uygun olan durumlarda; bu, görev tanımını gibi, yazılı bir sözleşme şeklinde olabilir ve gerektiğinde diğer paydaşları da kapsayabilir.



Topluluk komitelerine yönelik referans terimler şablonu için, Ek 1'deki Araç 12'yi kullanın. Ayrıca, Ek 2'de listelenen CBHFA ve Cinsiyet ve Farklılık belgelerinde, topluluk üyelerinin eşit olarak temsil edilmesine ilişkin daha fazla bilgi bulunmaktadır.



Programlarda, kimlerin yardım alacağını belirten net seçim kriterleri bulunur. Bunlar, toplulukla görüşülmeli ve paylaşılmalıdır. Mümkün olan hallerde, kriterler, toplumla ortaklaşa geliştirilmelidir.

Planladığınız faaliyetlerin olası istenmeyen sonuçlarını düşünün. Bireylerin güvenliğini veya saygınlığını etkileyerek, ayrımcılığı artırarak veya hizmetlere ve bilgilere erişimlerini kısıtlayarak, onları tehlikeye atma veya savunmasız durumlarını daha da kötüleştirme riski bulunuyor mu?



Toplulukla alakalı referans terimler şablonu için, Ek 1'deki Araç 12'yi kullanın.



Seçim kriterleriyle ilgili bir poster hazırlama konusunda bilgi almak için, Ek 1'deki Araç 13'ü kullanın.



Ek 2'de verilmiş olan çatışmaya-duyarlı bağlam analizini içeren Daha İyi Programlama Girişimi kılavuzunu kullanın.



CEA UYGULAMALARI: Toplulukların planlama ve tasarım aşamalarına dâhil edilmesi

Madagaskar, 21 milyondan fazla nüfusu ile Hint Okyanusu'ndaki en büyük adadır. Ülke, düzenli olarak, kasırgalar ve tropik fırtınalar, sel baskını, kuraklık ve çekirge istilaları gibi büyük doğal afetlere maruz kalmaktadır. Madagaskar, ayrıca iklim değişikliğinden de zarar görmektedir ve son yıllarda artış gösteren olumsuz hava olaylarına sahne olmaktadır. Ülke, son 35 yılda toplam 11 milyondan fazla insanı etkileyen 46 doğal afete tanık olmuştur.

Madagaskar Kızılhaç'ının, tüm topluluk üyelerini kendi programlarına dâhil etme çabalarına rağmen, birçok grubun hala toplumun karar alma süreçlerinde yetersiz temsil edildiğini fark etmiştir. Bu soruna çözüm olarak Fanamby'de devam eden bir programın bir parçası olarak IFRC'nin desteğiyle, daha çağdaş ve adil bir katılım ve karar alma sistemi oluşturmak için bir pilot proje başlatılmıştır.

Ulusal Dernek, toplumun daha geniş bir bölümünün temsil edilmesini sağlamak ve mevcut katılım sistemlerini genişletmek amacıyla anlaşma sağlamak üzere her bir köyün geleneksel liderleri ve şefleriyle birlikte çalışmıştır. Özellikle, kadınların toplumlara katılımı konusu üzerinde durulmuştur. Bu bir sorun teşkil edeceği gündeme getirilmekle birlikte; program ekibi, kadınların karar alma süreçlerine doğrudan katılımını önermenin, ilk direnişi başlatmanın büyük ihtimalle en iyi yol olacağını ön görmüş ve bu nedenle kadınlar da dâhil olmak üzere toplumun farklı gruplarından herkesin temsil edilmesinin sağlanması etkili bir çözüm olmuştur.

Bu görüşmelerin sonucunda, katılım sağlayan her köyde "KOIF" olarak adlandırılan yeni bir komite sistemi oluşturulmuştur. Ulusal Dernek personeli ve gönüllüleri, hangi grupların KOIF'de temsil edileceği

konusunda fikir birliğine varmak için toplulukla birlikte çalışmış ve sonuç olarak, çiftçilerin ve öğretmenlerin yanı sıra kiliseler ve bölgesel makamlardan gelen topluluk temsilcileri ile toplumun geniş bir kesimini temsil eden büyük bir grup oluşturulmuştur. Yaş, cinsiyet ve engellilik durumları da göz önünde bulundurulmuştur.

KOIF'nin kurulmasına ek olarak, bir dizi 'kadın derneği' de önerilmiştir. Bu dernekler, karar alma sürecine alışmaları ve hazırlanmaları için bölgesel kadınların bir araya gelmesine yardım etme amacı taşıyordu.

İnisiyatifin Aralık 2015'teki değerlendirilmesinde, yeni sistemlerin, topluluk dinamiklerinin ve iktidar yapılarının değişmesine ve topluluk içerisinde daha güçlü bir uyum ve direnç oluşumuna katkı sağladığı görülmüştür. Görüşmeler sırasında söylenen sözlerden biri şöyleydi: "Eskiden, sadece liderler karar alma sürecine katılıyordu ama artık tüm topluluk bu süreçte yer alıyor."

Kadınların katılımı konusunda direnç gösterilse de topluluklar, kadın derneklerinin kurulması konusunda anlaşmaya varmış ve bu durum, kadınlar üzerinde son derece olumlu etkiler yaratmıştır. Müzakere amaçlı görüşme yapılan kişiler, kadın dernekleri kurulduktan sonra daha fazla inisiyatif aldıklarını ve yakın zamanda para kazanmalarını sağlayan geçim kaynağı projelerine başladıklarını belirtmişlerdir. Diğerleri toplulukta daha aktif olduklarını ve erkeklerin onların görüşlerini dinlediklerini vurgulamıştır. Katılımcılardan birisi, "Kadınları karar alma sürecine dahil etmek, işlerin şeklini değiştirdi. Yeni sistem geldiğinden beri daha aktif durumdayız ve erkekler bizi daha çok dinliyor" dedi.



Adım 2: CEA amaçlarını ve hedef kitlesini tanımlayın

CEA faaliyetleri ve yaklaşımları her zaman:



Toplumun ihtiyaçlarını ve risklerini belirlemeye yardımcı olmalı.

Yardım amaçlı bilgi, davranışsal değişim veya kanıta dayalı savunuculuk faaliyetlerine yer vermek suretiyle amaçların gerçekleştirilmesi için programı desteklemelidir.

Program şeffaflığını ve topluluk katılımını güçlendirmelidir.

Gerçekleştirmek istediğiniz değişikliğe odaklanarak **spesifik olun**.

Program planlarının bütününde olduğu gibi, CEA hedefleri ve faaliyetleri de toplulukların katılımıyla geliştirilmelidir.

Amaçların geliştirmesine yönelik rehberlik için Ek 1'deki Araç 7'de verilen CEA planları, göstergeleri ve bütçeleri şablonunu kullanın.

Aşağıdaki iki soru, CEA hedeflerinizi geliştirirken size yol gösterebilir:

1. NEYİ BAŞARMAK İSTİYORSUNUZ?



Amaçların geliştirmesine yönelik rehberlik için Ek 1'deki Araç 7'de verilen CEA planları, göstergeleri ve bütçeleri şablonunu kullanın.

CEA faaliyetlerinizin ve yaklaşımlarınızın bir sonucu olarak hangi değişiklik veya etkiyi desteklemek istersiniz? Aşağıdaki tablo, farklı program türleriyle bağlantılı olarak bazı potansiyel CEA faaliyetlerine örnekler vermektedir.

Program	İhtiyaç	Örnek faaliyet	İstenen değişiklik
Sıtmanın önlenmesi	Davranışsal değişim iletişimi 	Radio sohbet programı	(1) sıtmanın nedenlerinin, önleyici faaliyetlerin ve semptomlarının bilinmesi ve anlaşılması; (2) Program faaliyetlerini yönlendirmek için sıtma ile ilgili insanların inanç ve uygulamalarının değerlendirilmesi ve (3) İnsanları her gece sivrisinek ağlarını kullanmaya teşvik etmek.
Nakit transferi	Katılım ve geribildirim 	Geribildirim telefon hattı	Etkili bir geribildirim ve şikâyet mekanizması bulunuyor. Program, insanların (özellikle kadınların) yorumda ve öneride bulunması için güvenli, isimsiz bir yöntem sunarak topluluk geri bildirim seviyesini artırmaya çalışmaktadır.
Afet kanunu ve risklerin azaltılması	Kanıta dayalı savunuculuk 	Mobil sinema	Topluluk, Ulusal Dernek ve kamu kuruluşlarının topluluktaki afet risklerini ve yasadaki değişiklikler de dâhil olmak üzere bu risklere yönelik olası çözümleri tartışmak üzere bir araya getirilmesi.
Mülteci kamplarındaki dağıtımlar	Yardım amaçlı bilgi 	Kısa mesaj göndermek ve bilgi panolarında gösterilmesi	(1) İnsanların ürünlere ve desteğe nereden ve ne zaman ulaşabileceklerini bildirerek (2) dağıtımların emniyetli ve sorunsuz bir şekilde yapılabilmesini sağlamak; insanların nerede ve ne zaman bulunmalarını gerektiğini bildirerek (3) bireyler arasındaki gerilimi ve öfkeyi dindirmek.

HEDEF KİTLE KİM?

Programınızı ve etkinliklerinizi etkileyecek veya etkinliklerinizden etkilenecek farklı insan gruplarını düşünün. Hedeflerinizi gerçekleştirmek için ulaşmanız gereken farklı gruplar kimdir? Kim size yardım edecek, sizi kim destekleyecek ve engelleyecek? Bir programın başarılı olabilmesi için birincil hedef kitlenin ötesine gidilmesi gerekir. Aşağıdaki tablo, ana sağlığı programı için toplumun farklı düzeyindeki hedef kitlelere bir örnek oluşturmaktadır.



Farklı hedeflerin ve paydaşların belirlenmesi kılavuzu için Ek 1'deki Araç 3'ü kullanın.

Hedef Grup	Tanım	Kim
Birincil Kitle	Davranışlarını değiştirmek istediğiniz kişiler	Hamile kadınlar
İkincil Kitle	Birincil kitlenizin davranışları üzerinde etkisi olan kişiler	Eşler, anneler, büyükanneler
Üçüncül Kitle	Topluluğu organize etme görevi olan bölgesel kuruluşlar	Dini liderler, kadın komiteleri, topluluk liderleri veya köy reisleri, yerel medya
Bölgesel Düzeyde	Hizmet sağlayan kişiler (kamu ve STK'lar)	Bölgesel sağlık hizmetleri, bölgesel yönetim, diğer STK'lar, medya, telekomünikasyon sağlayıcıları.
Makro düzeyde	Politikacılar ve kaynakları düzenleyenler	Sağlık Bakanlığı, ulusal hükümet, yasal sistem, telekomünikasyon düzenleyicileri.



CEA UYGULAMALARI: Afet hukuku ve topluluk – “Biz olmadan, olmaz”

Felaket riskinin azaltılması, yönetim yasaları ve politikalarının başarılı olabilmesi için topluluğun katılım sağlaması gittikçe daha da önemli bir yer tutmaya başlamış ve pek çok ülke, afet risk yönetim kanununun geliştirilmesi ve uygulanmasında “toplumun tamamı” yaklaşımını benimsemiştir. Felaketlerin etkisini en çok hissedenler topluluklardır ve bu nedenle ulusal politikaların ve kanunların girdilerinin sağlanmasının yanı sıra hak ve sorumlulukların ve ilgili süreçlerin anlaşılmasında kritik öneme sahiptir.

CEA, aşağıdaki hususlara katkıda bulunmak suretiyle, hedefleri gerçekleştirmek için afet hukuku programlarını destekleyebilir:

- Afet riskinin azaltılması ve yönetim yasaları ve politikalarının geliştirilmesinde topluluklar ile etkileşimde bulunmak
- İnsanların haklarını öğrenmelerini sağlamak
- Bu hakların ilgili makamlar tarafından yerine getirilmesini desteklemek.

Örneğin, Filipinler’in 2010 tarihli Afet Riskini Azaltma ve Yönetim Kanunu, afet risklerinin tanımlanması, analizi, uygulanması, izlenmesi ve değerlendirilmesinde yerel toplumun katılımını ve iştirakini ön görmektedir. Ayrıca, toplum-kaynaklı afet riskinin azaltılmasının ve yönetiminin (CBDRM), savunmasızlığın azaltılmasında ve topluluk imkânlarının ve direncinin artırılmasındaki önemini vurgulamaktadır.

Kanun şu anda Ulusal Afet Riskini Azaltma ve Yönetim Konseyi (NDRRMC) tarafından revize edilmektedir. Filipin Kızılhaç’ı, bu Konsey’de bir koltuğa sahip ve toplum seviyesindeki ve ulusal seviyedeki yasalar ile kanun yapım süreçleri arasında bir köprü vazifesi gören eşsiz ve ayrıcalıklı bir konuma sahip topluluk temelli kuruluşlardan biridir.



Adım 3: CEA faaliyetlerini ve yaklaşımlarını planlayın

Seçtiğiniz CEA faaliyetleri ve yaklaşımları, neleri başarmak istediğinize ve kimlere ulaşmak istediğinize bağlıdır. Farklı hedefler için farklı iletişim kanalları, daha iyi sonuç verirken farklı kitleler, farklı iletişim kanallarına erişim sağlayacak ve bu kanallara güven duyacaktır. Buradaki önemli konu, CEA hedeflerine ulaşmak ve daha geniş program hedeflerini desteklemek için birlikte çalışabilecek bir dizi etkinlik ve kanal seçmektir.

Hedefinize uygun kanalı seçmek:

- **Katılım ve geribildirim**, topluluk toplantıları, telefon hatları veya öneri/şikâyet kutularının yer aldığı ilan panoları gibi tartışmayı ve katılımı destekleyen açık iletişim kanallarını gerektirir.
- **Yardım amaçlı bilgi**, kısa mesaj, televizyon, sosyal medya veya radyo gibi hızlı bir şekilde çok fazla kişiye ulaşabilen bir kanal kullanımını gerektirir. Ancak, topluluktaki herkesin bu mesajları alması için bu hizmetlere erişimlerinin olması gerektiğini unutmayın!
- **Davranışsal ve toplumsal değişim**, meseleyle ilgili olarak katılımcı iletişim, derinlemesine katılım ve sürekli diyaloga olanak sağlayan bir kanal gerektirir. Radyo sohbet programları, topluluk tiyatrosu ve mobil sinemalar bunlara örnek olabilir.
- **Kanıt dayalı savunuculuk** kanalları, Ulusal Derneğin, topluluğu kendi adına konuşma veya kendi kendini savunma konusunda destekleyip desteklemediğine bağlıdır. İyi iletişim kanalı seçenekleri arasında topluluk toplantıları veya paydaşlarla yapılan konferanslar ve atölye çalışmalarını içermektedir.



CEA UYGULAMALARI: Çatışma Halinde İletişim

Afganistan'da güvenlik sorunları nedeniyle program ekiplerinin topluluklara fiziksel olarak erişmesi zor olabilir. ICRC, dağıtılan her yardım setiyle birlikte verilen bilgi formlarına bir telefon numarası yazarak bu sorunun üstesinden gelmektedir. Bu sayede, personelin kendisi şahsen orada olamasa bile, topluluktan gelen sorulara ve geri bildirimlere cevap verebilmektedir.

Hedef kitleniz için doğru kanalın seçilmesi.

- ✓ **Bölgede mevcut olan:** Örneğin, insanlar sadece televizyona erişebiliyorsa onu kullanın.
- ✓ **Güvenilir:** Hükümete güven duyulmuyorsa devlet televizyonunu kullanırken dikkatli olun.
- ✓ **Ulaşılabilir:** Okuma yazma oranlarının düşük olması halinde bunu düşünün ve basılı/yazılı materyallerden kaçının.
- ✓ **Birden fazla kanal kullanın:** İnsanlar bilgiye erişmek için farklı kanallar kullanır. Tek bir kanal toplumdaki herkese ulaşmayabilir. İnsanların bu bilgileri birden fazla kaynaktan duymaları, durumu daha iyi anlamalarını ve harekete geçmelerini kolaylaştıracaktır.
- ✓ **Kimler hariç tutuldu?** Kadınlar, çocuklar, engelliler veya azınlık dil grupları, ana akım kanallara erişemeyebilir veya bunları kullanamayabilir. Örneğin, yalnızca erkeklerin topluluk toplantılarına katılması uygun

görülüyorsa, kadınların ve çocukların da bu etkileşime katılması için başka yollar bulmanız gerekecektir.

- ✓ **Esneklik:** İhtiyaçlar program boyunca değişeceğinden yeni zorlukları göğüslemek ve topluluğun geri bildirimlerini yanıtlamak için iletişim yaklaşımlarını benimsemeye hazır olun.
- ✓ **İtibar:** Seçtiğiniz kanalın potansiyel itibar etkilerini ve tarafsızlık üzerindeki etkisini göz önünde bulundurun. Örneğin, bir dini radyo istasyonu kullanmak bu dine ait olmayan topluluk üyelerini duruma yabancılaştırabilir.

Son olarak, diğer kuruluşların da topluluklarla ilgileneceğini unutmayın. Bu nedenle, tekrardan kaçınmak için bu tür kuruluşların planlarını sizinkilerle birlikte çapraz kontrolden geçirmeniz faydalı olacaktır.



İletişim kanallarıyla ilgili daha fazla bilgi almak için Ek 1'deki Araç 8'i kullanın.



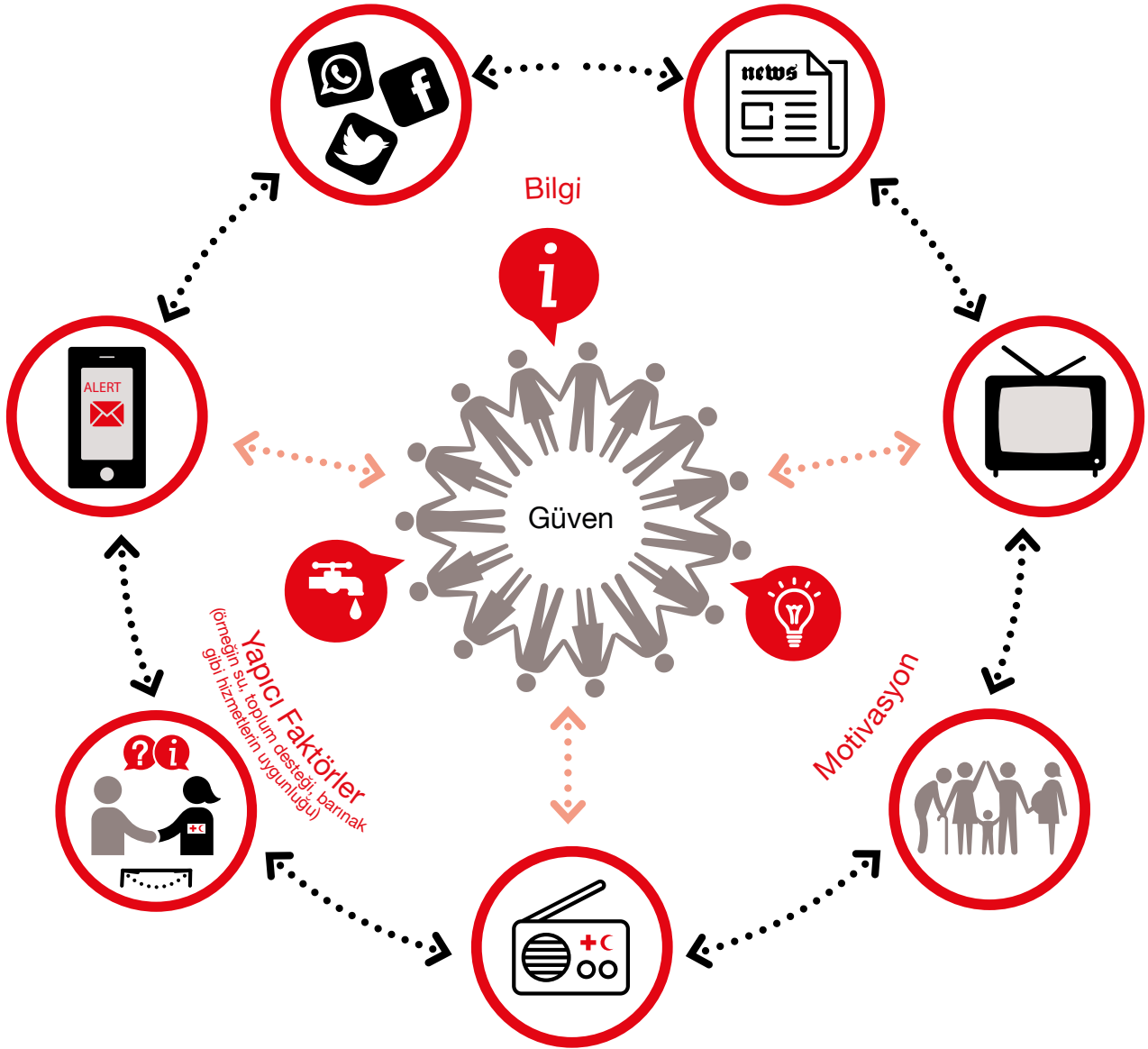
CEA UYGULAMALARI: Kalıpların dışına çıkın!

ICRC, patlamamış cephanelerin tehlikeleri konusunda Kolombiya'daki yerli topluluklarla birlikte çalışmaya başladığında, bu topluluklarla etkileşim kurmanın zor olduğunu fark etmiştir. ICRC ve silah kirliliği hakkında paylaşılan bilgiler ya yanlış anlaşıldı ya da görmezden gelindi. Ancak, ICRC ekibi, toplumla günlük yaşantıları ve inançları hakkında konuşmaya başladığında en önemli bilgi aktarım yolunun öykü anlatıcılığı olduğunu fark etti. ICRC, yerli öykülerden ve kültürden gelen ortak sembollerle aktarılabilecek bilgileri öykülere dönüştürdü. Bu, büyük bir başarıydı. Ekip hem toplulukların tam anlamda dikkatini çekti hem de onların güvenini kazandı. Bunlar, aynı zamanda toplulukların ICRC'nin amaçlarını ve ilkelerini anlamalarını ve ayrıca silah artıklarıyla yaşayan topluluk üyelerinin uygun davranışlarının, neden hayat kurtarıcı nitelikte bir davranış olduğunu kavramalarını sağlamıştır.

Çoklu iletişim kanalları yaklaşımı



Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik (CEA), insanların bilgisini artırmak, eylemi teşvik etmek, katılımı arttırmak ve değişim için uygun bir ortam yaratmak için çeşitli iletişim yaklaşımlarının kullanıldığı dinamik ve planlı bir süreçtir.





Adım 4: Önemli mesajlar ve sıkça sorulan sorular geliştirin

Temel mesajların geliştirilmesi, yalnızca bir poster veya broşür hazırlamaktan fazlasını gerektirmektedir. Aynı zamanda, bu durum toplulukla paylaşmak istediğiniz genel resmin geliştirilmesine katkı sağlamalı ve programın hedefleriyle ilgili olmalıdır. Mesajlar, seçim kriterleri gibi programın kendisiyle ilgili bilgileri veya kolera hakkındaki söylentilerin çözümü gibi programın amaçlarını destekler nitelikteki bilgileri aktarabilir.

Topluluklarla paylaşılan bilgiler, zamanında, ilgili, doğru ve hedefe uygun olduğunda en fazla etkiyi yaratır. Herkesin tutarlı mesajlar paylaşmasını sağlamak amacıyla bilgiler kamuya açıklanmadan önce personelle ve gönüllülerle paylaşılmalıdır. Buna ek olarak, bilgilerin iyi anlaşıldığından emin olmak için bunları bazı topluluk üyeleri ve gönüllülerle veya en azından yerel gönüllülerle test etmeniz gerekir.



CEA UYGULAMALARI: Güney Sudan'da mesajların test edilmesi

Güney Sudan Kızılhaç'ı ve ICRC, tüm mesajları posterlerde ve radyoda kullanmadan önce test etmeye devam etmektedir. Gönüllüler tarafından desteklenen ICRC iletişim personeli, bir ön test kılavuzu geliştirmiş ve seçilen birkaç toplulukla ve Kızılhaç ulusal personeliyle birlikte, hedef kitlesinde farklılığı sağlamak ve mesajların amaçlandığı şekilde kolayca anlaşılmasını ve yorumlanmasını sağlamak için bir saatlik oturumlar düzenlemiştir. Bu hızlı süreç, topluluğun algılarını ve etkisini büyük ölçüde değiştirmek için mesajlar üzerinde küçük değişiklikler yapılmasına imkân sağlamaktadır. Örneğin, ICRC ve Güney Sudan Kızılhaç'ı, mesajları test ederken konunun daha iyi anlaşılması için zamanı açıklama yöntemini değiştirmeleri gerektiğini fark etmiştir. Bir görevin kaç dakika süreceğini anlatmak yerine, mesajlarda su kaynatma, ev temizliği veya süpürge darısı öğretmek gibi ev işlerinden faydalananak tahıl bulamacını ne kadar süreyle pişirmeleri gerektiğini anlatmıştır.

Sık sorulan sorular (SSS) belgesinin hazırlanması, topluluğun olası sorularına nasıl cevap vereceğiniz konusunda size yardımcı olacaktır. Bu belge, daha sonra tüm personel ve gönüllülerle paylaşılabilir ve ortaya çıkan sorunları ve endişeleri gidermek için düzenli olarak güncellenebilir.



Mesaj geliştirmeye ilgili rehberlik için Ek 1'deki Araç 10'u kullanın. CEA kitaplığı ve Kamu Farkındalık ve Kamu Eğitim kılavuzu da dâhil olmak üzere Ek 2'de listelenen şablon mesajlar ve ek kaynaklarla birlikte geniş bir kaynak yelpazesi bulunmaktadır.

Farklı mesaj türlerinin incelenmesi

Program ihtiyacı	İhtiyaç	Örnek faaliyet
Katılım ve geribildirim 	Açık olun Topluluğun anlayacağı basit bir dil kullanın Geribildirim ve bilgi isteyin Bir program veya hizmet hakkında iletişim kurun	Sığınak programı 10 Nisan'da başlıyor. Daha fazla bilgi sunmak, görüşlerinizi dinlemek ve sorularınızı cevaplamak için 5 Nisan'da bir topluluk toplantısı düzenlenecektir. Toplantıya katılma durumunuz yoksa ve bizimle görüşmek isterseniz, 1111 no'lu hattımızdan bizi arayabilirsiniz. Sizin ne düşündüğünüzü bilmek isteriz. Lütfen bizimle iletişime geçin veya toplantıya katılın.
Yardım amaçlı bilgi 	Hayat kurtaran bilgi Riskleri ve savunmasız noktaları belirtin Bilgiyi, topluluk ihtiyaçlarını ve isteklerini paylaşın Kısa ve öz bilgi verin Uygulanabilir tavsiyelerde bulunun	Aşağıda, hamile kadınları tedavi edebilen açık hastaneler ve klinikler listelenmiştir.
Davranışsal ve sosyal değişim iletişimi 	Daha karmaşık İnsanların neden güvenli olmayan uygulamalarda yer aldığını belirtin Daha güvenli uygulamalardaki engelleri belirtin Davranış değişikliğinin faydalarını belirtin Sadece bilgi vermenin ötesine geçin (yine de, bunu belirtmek önemli olabilir)	Ebola tedavi merkezleri, korkutucu görünebilir ancak bu yerler, eboladan kurtulmanın ve hastalığın ailenize ve arkadaşlarınıza yayılmasını önlemenin en güvenli yoludur. Hayatta kalma şansınızı en iyi seviyeye çıkarmak için ilk hastalık belirtileri görüldüğü anda bir Ebola tedavi merkezine gidin.
Kanıtı dayalı savunuculuk 	Sorunu belirtin ve neden önemli olduğunu anlatın Olası çözümleri belirtin Hedef kitleye özgü mesajlar oluşturun – bir devlet kurumu için hazırlanan mesaj, ortak STK'ya hazırlanan mesajdan farklı olacaktır.	(İSİM) köyünün, temiz suya erişimi yoktur. Bu, yetişkinlerin işlerine gidememelerine ve çocukların okulu kaçırmalarına neden olacak derecede ishal salgınlarına yol açmaktadır. Bu, köyün ve bölgesel ekonominin gelişmesinde uzun vadeli etkilere neden olabilir. Köyün ana su kaynağına bağlanmasının mümkün olabileceğini düşünüyoruz ve bunu sizinle görüşmek istiyoruz.



Davranışsal ve sosyal değişiklik nedir ve CEA bunları nasıl destekleyebilmektedir?

Davranış değişikliği iletişimi, bireyleri, aileleri ve fikir liderlerini yeni tutum, uygulama ve davranışları benimsemeleri konusunda bilgilendirmek, etkilemek ve bunlara dâhil etmek için katılımcı iletişim tekniklerinin ve araçlarının kullanılmasıdır. Davranışsal değişim iletişimi, birey üzerine değişim birimi şeklinde odaklanır.

Sosyal değişim iletişimi, topluluk veya grup üzerine değişim birimi şeklinde odaklanmaktadır. Bu, zararlı kültürel uygulamalara, toplumsal normlara veya gruplar arasındaki eşitsizliklere bağlı uygulamaları veya inançları belirleme ve değiştirme sürecidir.

Bu, davranışın ve sosyal değişim iletişiminin yalnızca mesajlardan çok daha geniş olduğunu vurgular. Tek başına bilgi vermek, kemikleşmiş davranışları ve inançları değiştirmek için pek yeterli olmayabilir. Daha güvenli uygulamalar, etkili sosyal normlar, değişim teşviklerinin anlaşılması, malzeme kaynaklarının sağlanması ve bunları kendilerine sunacak toplulukların etkinleştirilmesi için kültürel ve sosyal engellerin tanımlanması gerekmektedir.

Hareket içerisinde CBHFA, Katılımcı Hijyen ve Sanitasyon Dönüşümü (PHAST), toplum-kaynaklı afet riskinin azaltılması (CBDRR) ve mayın riski eğitimi gibi programlar ve yaklaşımlar, topluluklarla sağlıklı ve güvenli uygulamaları teşvik etmek ve olumlu değişiklikleri teşvik etmek için birlikte çalışmayı amaçlamaktadır.

CEA, insanların algılarını ve davranışlarını anlamak, ilgi çekici ve hedeflenmiş mesajlar geliştirmek, sağlıklı ve güvensiz uygulamaları ele alan yenilikçi ve katılımcı iletişim yaklaşımları sağlamak için davranışsal ve sosyal değişim programlarını destekleyebilir.

Ancak, CEA faaliyetleri her zaman için mutlaka ilgili teknik personel (örneğin, sağlık) ile birlikte tasarlanmalı, önemli ortak mesajlar kullanılarak geleneksel halk seferberliği faaliyetleri bütünleştirilmeli, uygun zamanlarda uygulanmalı ve aynı toplum seferberlik personeli tarafından sunulmalıdır. CEA faaliyetlerinin topluluk geribildirimlerine ve değişen koşullara cevap verecek kadar esnek olması da önemlidir.



CEA UYGULAMALARI: Sierra Leone'de koleranın önlenmesi

"Şimdiye kadar iki kez koleraya yakalandım ve bu hastalığa hava yoluyla yakalandığımı düşünüyordum. Bu yüzden bunu nasıl durduracağımı bilmiyordum. Şimdi ellerimi yıkamam gerektiğini ve sadece temiz su içmem gerektiğini biliyorum. Artık koleraya üçüncü kez yakalanmayacağım!"

(Annie Kamara, Kissy town, Sierra Leone'de yaşıyor)

Sierra Leone Sağlık ve Sanitasyon Bakanlığı, Mart 2012'de üç bölgede kolera salgınının olduğunu ilan edene kadar, 34 hasta hayatını kaybetmiş ve 2137 kişi hastalıktan etkilenmiştir. Ardından koleranın komşu bölgelere yayılması, ticari ve kişisel faaliyetler için bir topluluktan diğerine yoğun bir hareketlenmeye neden olmuştur. Su kaynaklarının kirlenmesine yol açan sağlık koşullarının kötü olması da önemli bir faktördür.

Koleraya müdahalenin bir parçası olarak, IFRC'nin desteğiyle Sierra Leone Kızılhaç Derneği, hijyen tanıtım faaliyetlerinin yanı sıra koleranın önlenmesi amacıyla bir animasyon filminin yayınlandığı ülkeyi gezen bir mobil sinemadan faydalanmıştır. Sinemada, ayrıca topluluklar bir tartışma ortamına alınmış ve aşağıda verilen dört temel soru sorularak toplulukların yaşadıkları sorunlar hakkında geribildirimler ve yanıtlar vermeleri sağlanmıştır:

1. Koleraya neden olan şey nedir?
2. Güvenli su nasıl elde edilir?
3. Toplulukta kolera riskini arttıran nedenler nelerdir?
4. Tuvalet yoksa nereyi kullanırsınız?

Bu kapsamda, bir el yıkama gösterimine ve oral rehidrasyonda kullanılmak üzere evde hazırlanabilen bir temizlik sıvısının tarifinin verildiği bir şarkıya da yer verilmiştir. Film gösteriminin ardından katılımcılara ne öğrendikleri ve topluluklarındaki sorunlar için hangi çözümleri önerdikleri soruldu. Son olarak, film ikinci kez gösterilerek topluluğa soru sorma imkânı verilmiştir.

İzleme ve etki

Sinema ekibi, filmin etkisini iki şekilde gözlemlemiştir:

- Bir gönüllü, her sinema gösteriminde topluluğun sorularının ve filme gösterdikleri tepkilerin kaydedildiği bir değerlendirme tablosu doldurmuştur.
- Gönüllüler her hafta bir toplulukta resmi bir gözlem yapmıştır. Gösterim öncesinde rastgele seçilen 30 kişiye, gösterim sonrasında da yine rastgele seçilen 30 farklı kişiye altı adet açık uçlu soru sorulmuş ve katılımcılardan istedikleri sorulara cevap vermeleri istenmiştir.

Mobil sinema uygulamasının, ara dönem değerlendirmesi de yapılmış ve beş bölgeden 13.000'den fazla kişinin katılım sağladığı görülmüştür. Daha da önemlisi, güvenli hijyen uygulamaları ve kolera salgını konusunda bilgilendirme hedefine de ulaşılmıştır. Ara dönem değerlendirmesinde aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir:

- Sinema etkinliğinden sonra kolera'nın iki veya daha fazla nedenini doğru olarak belirten insan sayısında % 20'lik bir artış olmuştur.
- Kolerayı önleyecek iki yöntemi söyleyebilecek kişi sayısında % 22'lik artış görülmüştür.

- Ellerin yıkanmasını gerektiren iki veya daha fazla olayı belirtebilen kişi sayısı %21 artmıştır.
- 36 topluluğun hepsi tuvalet olmadığına çalılıkları, nehri, plastik torbaları ve açık alanı kullanmanın tuvaletlerini yapmak için güvenli olduğunu söylüyordu- sinema etkinliğinden sonra bu sayı ikiye düşmüştür.
- Sinema etkinliğinden sonra insanların %70'i temiz suyu elde etme yöntemi olarak filtrelemeyi ve kaynatmayı sayabilmıştır.
- Topluluklar tarafından gündeme getirilen en yaygın kolera tehdidi, tuvalet ve temiz su eksikliği ve kirliliğin bir çevrenin olmasıydı- ancak hemen hemen tüm topluluklar, sinema sonrası bu sorunlara proaktif çözümler sunmuştur.
- İnsanların %77'si sinema etkinliğinden sonra oral rehidratasyon çözümüne yönelik doğru bir açıklamada bulunmuştur.

Sierra Leone Kızılhaç'ı, mobil sinemaya ek olarak haftalık bir radyo sohbet programı, SMS sistemi ve radyo dinleme kulübü açmıştır.



Adım 5: Topluluk geribildirim planı

Topluluk geribildirimleri, program için çok değerlidir ve nelerin yolunda gittiğini, nelerin adapte edilmesi gerektiğini ve sorunları ciddi boyutlara ulaşmadan tespit etmenize yardımcı olur. Geribildirim ve şikâyetlerin saygın bir biçimde yönetilmesi, toplumdaki güveni de geliştirir. Ancak, topluluktan geribildirimde bulunmasını istediğinizde, size söylenenler ışığında hareket edeceğinize ve bu bilgileri kullanarak programı iyileştireceğinize dair bir beklenti oluşmaktadır. Bu nedenle, baştan geribildirim nasıl toplayacağınızı, analiz edeceğinizi ve nasıl hareket edeceğinizi ve sistemi yönetmekten kimlerin sorumlu olacağını planlamak yararlı olacaktır. Bu durumda, üst yönetimin desteği de dâhil olmak üzere insan ve bütçe gibi konularda kaynak ihtiyacı duyulacaktır.

Geri bildirim ve şikâyet sistemlerinin oluşturulması

Geri bildirim ve şikâyet sistemleri birçok farklı formatta olabilmektedir. Resmi veya gayri resmi olabilirler; sadece belirli bir program veya operasyona yönelik olabilirler veya tüm Ulusal Derneği kapsayabilirler. Yüz-yüze formatı veya teknolojiyi (veya ikisini) kullanabilir. Bir geri bildirim sisteminin olması, gönüllülerin üzerindeki baskıyı azaltabilir ve toplulukta çalışmalarını yürütürken aldıkları zor soruları veya şikâyetleri yanıtlamalarını ve yönlendirmelerini kolaylaştırır. Geri bildirimler, ekip toplantılarında tartışılacak bir raporun hazırlanmasının ardından tüm takımla paylaşılmalı ve tartışılmalıdır. Bu rapor aynı zamanda yönetimle de paylaşılmalı ve resmi izleme raporlarına da dâhil edilmelidir.



Geri bildirim ve şikâyet sistemi oluşturulması ve verilerin nasıl kaydedileceğine dair bilgi edinmek için Ek 1'deki Araç 16'yı kullanın ve sayfa 49'daki 10 adıma bakın



Bir geri bildirim ve şikâyet sistemi oluşturmanın 10 adımı

1. Yönetimin ve personelin yardımını ve desteğini alın. Bir geri bildirim ve şikâyet sistemi herkesi etkiler ve kaynak kullanımı gerektirir. Bu nedenle, yönetim de dâhil tüm ekibin hep birlikte yan yana hareket etmesi ve sistemi desteklemesi önemlidir.

2. Sistemin amacını ve kimin kullanacağını belirleyin. Bir sistem kurulmadan önce, elde etmeyi beklediğiniz şey hakkında açık bilgi almak önemlidir.

3. Topluluğa danışın. Topluluğu temsil eden bir kesim ile sorunların Ulusal Dernekle görüşülmesi konusunda duydukları temel endişeleri görüşün tartışın. Bu bilgiyi değerlendirme sırasında topladıysanız geri bildirim sisteminizi toplulukla önceden görüşmeniz önemlidir. Böylece neler olduğunun bilincinde olmalarını ve değerlendirmeden sonra durumun değişip değişmediğini kontrol etmenizi sağlayabilirsiniz.

4. Şikâyetlerin nasıl alınacağını ve insanların şikâyetinde bulunmalarının önündeki potansiyel engellerin neler olduğunu belirleyin. Topluluk için hangi kanallar uygundur ve bunlar nasıl kullanılacaktır? Örneğin, bir telefon hattını kullanmaya karar vererseniz telefon her zaman herkesin erişimine açık olacak mı veya ne zaman erişime açık olacak ve çağrılar kim cevaplayacak? En çok sorulan sorulara önceden cevapların hazırlanması iyi bir fikirdir. Böylece sorular daha hızlı ve tutarlı bir şekilde cevaplanabilir.

5. Görevi kötüye kullanma/taciz veya yolsuzlukla ilgili ciddi veya hassas şikâyetlerin nasıl ele alınacağını önceden planlayın. Mahremiyeti/gizli bilgileri korumaya özen gösterin ve topluluk üyeleri ciddi bir şikâyetinde bulunduğu anda riske girmeyeceklerinden emin olun.

6. Geri bildirim ve şikâyetlerin kaydedilmesi, analiz edilmesi ve paylaşılması için bir sistem geliştirin, örneğin bir veri tabanı veya dosya sistemi gibi (kâğıt ortamında). Hangi platformu kullanabileceğiniz konusunda IT departmanınıza danışın. Geribildirim

ve şikâyetler, program personeli ve yönetim tarafından nasıl paylaşılacak ve kullanılacak? Haftalık raporlamalarla mı yoksa personel toplantılarıyla mı ele alınmalı? Şikâyetlere ne kadar sürede yanıt verileceğini belirleyin

7. İnsanların geri bildirimleri sonucunda yapılan değişiklikler hakkında topluluğa nasıl güncelleme sağlayacağınıza karar verin. Bu durum, toplulukta güven ve saygı yaratacak ve geri bildirim ve şikâyet sisteminizi kullanmaya devam etmelerini sağlayacaktır. Ayrıca, Ulusal Derneğin cevaplayamadığı şikâyetler konusunda ne yapacağını ve bu şikâyetlerin kimlere yönlendirileceğini açıkça belirtin ve savunuculuk ihtiyacını gösteren eğilimlerin farkında olun.

8. Topluluğa geri dönün ve önerilen geribildirim sisteminizi oluşturmadan önce önerilen şeyi rahatlıkla kullanıp kullanamayacaklarını belirleyin.

9. Personelinizi, geri bildirim sistemi ve gizlilikle ilgili olarak eğitin. Personelin yolsuzluk veya kötüye kullanım/taciz gibi hassas konuların ele alınması, şikâyetlerin saygılı ve uygun bir şekilde alınması ve cevaplaması konusunda eğitilmesi önemlidir. Personel ayrıca, sistemin nasıl çalıştığı ve bu sistemin içindeki rolünün ne olduğunu da açıkça bilmelidir. Ekipte kadınların yanı sıra erkeklerin de bulunduğundan emin olun.

10. Sistemi topluluğa açıkça anlatın. Ulusal Derneğin ne tür geribildirim ve şikâyetleri yanıtlayabildiğini (ve yanıtlayamadığını), sistemin nasıl kullanılacağını, Ulusal Topluluğun cevap vermesinin ne kadar süreceğini ve ne tür sonuçların beklenebileceğinin anlaşıldığından emin olun. Ayrıca, şikâyetinde bulunmaları halinde, hizmet kaybı gibi olumsuz sonuçların yaşanmayacağını topluluğa bildirin.

Son olarak, çalışma sistemine ve öğrenilen derslere göre geri bildirim ve şikâyet sisteminizi düzenli olarak gözden geçirmeyi ve düzenlemeyi unutmayın.

Geri bildirim döngüsü

Geri bildirim ve şikâyet sistemleri, geribildirim almalı, analiz etmeli, bunlara göre hareket etmeli ve yanıt vermelidir. Bu süreç, sürekli bir döngü olarak görülmektedir- eğer bir aşama eksikse, geri bildirim sistemi tam olarak çalışmaz (aşağıdaki şemaya bakın).

Programın kapasitesinin dışında çok fazla talep aldıysanız; bu talepleri, bakanlıklara, diğer STK'lara, ortaklara ya da yerel yetkililer gibi bu ihtiyaçlara cevap verebilecek ilgili kuruluşlara yönlendirmeniz gerekir. Topluluğun bu konularda eyleme geçmesini desteklemeyi de düşünebilirsiniz.



Yönetimin gözden geçirmesi amacıyla geribildirim ve şikâyetlerin analiz edilmesi ve özetlenmesi hakkında bilgi için Ek 1'deki Araç 16'yı kullanın.

Geribildirim döngüsünü kapatmak



Kaynak: COA "closing the loop"



CEA UYGULAMALARI (Topluluk Katılımı ve Hesap Verilebilirlik): Toplum merkezlerinde danışma kurulları aracılığıyla yerli ve yerlerinden edilmiş insanları bir araya getirme

Türkiye Kızılay Derneği (TKD), Suriye'deki çatışmaların başından beri Suriyeli mültecilere destek sağlamaktadır. Şu anda Türkiye'de kentsel alanlarda yaşayan, çatışma nedeniyle yerlerinden edilmiş yaklaşık 3.5 milyon Suriyeli bulunmaktadır. TKD, müdahalesinin bir parçası olarak, mültecileri ve ev sahibi toplulukları desteklemek ve sosyal uyumu teşvik etmek için ülke çapında 15 toplum merkezi kurmuştur. Toplum merkezlerinde her yaştan insanlar Türkçe dil kurslarından, mesleki eğitimden, psikososyal destekten, sosyal ve gençlik etkinliklerinden yararlanmaktadır. Toplum merkezleri ayrıca mülteciler ve ev sahibi topluluk üyelerinin karşılıklı etkileşimde bulunup birbirlerini tanıyabilecekleri samimi bir ortak alan sunmaktadır.

Toplum merkezlerinde verilen hizmetlerin, insanların ihtiyaçlarına uygun olduğundan emin olmak için danışma kurulları oluşturulmuştur; bu kurullar, yerel topluluk üyeleri ile yerlerinden edilmiş insanlardan oluşmaktadır. Birlikte çalışan kurul üyeleri, toplum merkezlerine yönelik fikirlerini paylaşmakta, TKD'nin çalışmalarını geliştirebileceği yollar önermekte, ulusal toplum ile topluluklar arasında çok yönlü bir diyalog kurmakta ve toplum merkezi programlarında düzenlemeler için geribildirim toplamaktadır. Kurul toplantıları, ayrıca insanlara topluluğun büyük bir kısmını etkileyen sorunları tartışmaları, yerel makamlarla ilişki kurma ve savunuculuk yapmak için tarafsız bir forum sağlamaktadır.

Avrupa Birliği tarafından finanse edilen İstanbul Bağcılar Toplum Merkezi'nde bulunan danışma kurulu, bazı insanların uzun gidiş-geliş mesafesi nedeniyle Türkçe dil kurslarına katılmakta güçlük çektikleri yönünde bir sorunu gündeme getirmiştir. Konuyu yerel makamlarla ele alan TKD, artık toplum merkezine uzakta yaşayanlara daha yakın yeni bir yerde düzenli kurslar düzenleyerek daha fazla insanın Türk dilini öğrenmesini sağlamakta, sosyal uyuma katkı sağlayıp mültecilerin istihdam edilebilirliğini arttırmaktadır.

TKD toplum merkezleri, yerel toplulukların ve yerlerinden edilmiş insanların ihtiyaçları, fikirleri ve önerilerine kılavuzluk etmektedir. Mülteciler hakkında söylentiler ve yanlış anlamalar bir sorun halini gelmiştir ancak yerel ve yerlerinden edilmiş topluluklar, toplum merkezlerinde karşılıklı etkileşimde bulunduğu bu durum giderek değişmektedir. Ayrıca danışma kurulları ve bunların üyeleri, toplum merkezlerinde sağlanan hizmetler hakkında bilgilerin paylaşılmasında kilit bir rol oynayarak hem yerel hem de yerlerinden edilmiş topluluklardan insanları, toplum merkezinin sağladığı mevcut hizmetlere erişmeleri için teşvik etmektedir.

15 Toplum Merkezi'nin 11 tanesi Avrupa Birliği tarafından finanse edilirken Bursa Toplum Merkezi Norveç Kızılhaçı; Adana, İstanbul (Sultanbeyli) ve İzmir Toplum Merkezleri ise Alman Kızılhaçı tarafından finanse edilmektedir.



CEA UYGULAMALARI: Myanmar'da geribildirim sisteminin kurulması

“Bazılarımız yazamadığı ve okuyamadığı için insanlara doğrudan geri bildirimde bulunmayı tercih ediyoruz.”

Odak grubu görüşmeleri katılımcısı

Myanmar'daki şikâyet ve geri bildirim kavramı, topluluklara danışırken hemen anlaşılan veya belirgin olan bir şey değildi. İnsanlar, genellikle endişelerini belirtmek ya da şikâyet etmek konusunda isteksizdi ve şikâyet etme hakları konusunda fazla bir bilince sahip değildi. Size yardım etmeye çalışan insanlara şikâyetle bulunmanın uygunsuz bir davranış olarak görüldüğü kültürlerde bu görülmektedir.

IFRC'nin desteğiyle Myanmar Kızılhaç Derneği, geri bildirim sağlama tercihleri hakkında toplulukla istişarede bulunduğu; her şey yolunda giderken ne kadınların ne de erkeklerin geri bildirimde bulunmaya veya şikâyet etmeye gerek olmadığını düşündükleri görülmüştür. Bu olumlu olmakla birlikte, topluluğu harekete geçirici birimler, topluluktan çok sayıda soru almıştır. Bu nedenle, sadece şikâyetleri değil soruları da kapsayan geri bildirimleri teşvik etmek için topluluk üyeleri ve gönüllülere geri bildirimin daha kapsamlı bir şekilde açıklanması gerektiği belirtilmiştir. “Şikâyet” ve “geri bildirim” terimlerini çevirmek için kullanılan dil de önemlidir. Birmanca'daki “öneri” sözcüğü, zaman zaman olumsuz bir şekilde de algılanabilen bu terimlerin

tercümesinde kullanılabilecek yapıcı bir seçenektir.

Myanmar Kızılhaç'ı, bir dizi topluluk odak grubu görüşmesi düzenlemiş ve personelle ve gönüllülerle görüşmeler yapmıştır:

- Şikâyet etme ve geri bildirimde bulunma hakları konusunda farkındalık çok yüksek değildi.
- Geri bildirim genellikle yapıcı değil olumsuz olarak kabul edilirdi.
- Farklı geri bildirim kanalları olmasına rağmen genellikle komite liderleri veya gönüllüler aracılığıyla sözlü geri bildirim tercih edilmekteydi.
- Erkekler yazılı geri bildirimde bulunmak istediklerini belirtmiştir (okuryazar erkek sayısı kadınlara göre daha fazladır), Ancak sözlü geri bildirim hala en çok tercih edilen seçenektir. Danışılan kadınlardan hiçbiri yazılı geribildirim sağlamak istememiştir.
- İnsanlar Birmanca'dan daha çok bölgesel diyalektlerde okuyup yazabildikleri için (%50'ye %80 oranında), geri bildirim sistemlerine dair yazılı iletişim malzemelerinin bölgesel diyalektlerde hazırlanması özellikle tercih edilmektedir.
- Öneri kutuları var ancak birçok kişi okuryazar olmadığı ve/veya bunların nasıl kullanılacağından emin olmadığı için yaygın olarak kullanılmıyor.

Sistemin oluşturulması

Toplulukla yapılan görüşmelere ve mevcut topluluk iletişim mekanizmalarının analizine bağlı olarak şikâyet ve geri bildirimlerin toplanmasında ve bunlara yanıt verilmesinde çeşitli kanallar kullanılmaktadır. Bunlar arasında, her kasabaya geldiklerinde sistematik olarak geri bildirim toplamaları ve bunları aylık raporlarla belgelendirmeleri gereken toplum sözcüleriyle yapılan yüz yüze görüşmeler yer almaktadır. Aylık topluluk toplantıları ve 'anneler kulübü', artık geribildirimlerin sorulduğu oturumları kapsamaktadır. Anneler kulübü, toplantılarda özellikle kadın bakıcılar bulunduğu için çok önemlidir ve görüşlerini ve fikirlerini paylaşmaları için kadınlara imkân sağlamaktadır.

Son olarak, her köyde zaten öneri kutuları bulunuyordu ve bu kutular kullanılıyordu. Ancak topluluğun bunları kullanmasını hatırlatmak amacıyla bildirim panosuna yazılı bir kılavuz yerleştirilerek kutuların kullanımına tekrar vurgu yapılmıştır.

Önerilen sistemin, karşı karşıya kalınan güçlükleri çözmesi umulmaktadır. Bunun için, köylere erişmenin tek yolu, toplum sözcülerinden oluşan sağlam ve güçlü bir ağın kurulması, geri bildirimde bulunma ve şikâyet haklarını kullanmaları için yardımcı olacak gönüllülerin eğitilmesi ve güçlendirilmesi, geribildirim için birden fazla kanal sunmak ve topluluk faaliyetleri için bölgesel dillerin kullanılmasıdır.



Adım 6: Zaman ve bütçe



Bütçe ve faaliyet planı şablonu için Ek 1'deki Araç 7'yi kullanın.

Gerçekçi bir bütçe ve plan hazırlamak için belirli etkinliklerin maliyetinin dikkate alınması gerekir. Bu plan, her etkinliğin ne sıklıkla gerçekleştirileceğini ve faaliyetlerin hazırlanıp sunulması için ne kadar zaman gerektiğini içermelidir.



Tasarım ve planlama aşamasında size yardımcı olacak araçlar

- CEA plan gösterge ve bütçe şablonları da dâhil olmak üzere CEA eylem
- planı geliştirme rehberi (**Araç 7**)
- İletişim kanalı matrisi (**Araç 8**)
- Toplulukla bilgi paylaşımı kontrol listesi (**Araç 9**)
- Mesaj Geliştirme Aracı ve kitaplığı (**Araç 10**)
- Topluluk toplantısı düzenleme ve bilgi ve geribildirim kullanma ipuçları (**Araç 12**)
- Toplulukla çalışmak için referans terimler şablonu (**Araç 12**)
- Program bilgi broşürleri ve posterleri için şablonlar (**Araç 13**)
- Çıkış stratejisi rehberi (**Araç 16**).

Tasarım ve planlama aşamasında kullanılacak ek kaynaklar Ek 2'de bulunabilir.



Program Aşaması 3: Uygulama ve İzleme

CEA'yı uygulama ve izleme aşamasına dâhil etmek:

CEA Yaklaşımı	CEA Faaliyetleri
Programın seyri ile alakalı olarak düzenli güncellemeler yapmak, topluluk geri bildirimlerini toplamak, bunlara göre hareket etmek ve böylece katılımcı ve şeffaf bir şekilde sunulacak programı desteklemek	CEA faaliyetlerinin program sonuçlarına ulaşabilmesini ve toplumda direnç oluşmasını sağlamak.

Uygulama esnasında topluluk geribildirimlerine ve izlemelere göre CEA faaliyetleri de dâhil olmak üzere tüm program faaliyetlerini gerekli değişiklikleri ve iyileştirmeleri yaparak ve geribildirimlerinin nasıl kullanıldığı konusunda topluluklara bilgi vererek gözden geçirmek önemlidir. Olumlu bir etkisi olan kaliteli programlar, ihtiyaç ve şartlardaki değişikliklere uyum sağlayacak kadar esnekler. CEA faaliyetleri toplulukların birlikte çalışmalarını ve daha önce tartışmadıkları veya farkında olmadıkları konuları ele almalarını destekleyebilir.



Adım 1: Bir referans/başlangıç değerine ihtiyacınız var mı?

Herhangi bir programı uygulamaya başlamadan önce, müdahalenin zaman içindeki etkisini ölçebilmeniz ve planlandığı gibi gitmeyen alanlarda değişiklik yapabilmeyiz için bir referans noktası belirlemeniz gerekir. Değerlendirme verilerini bir referans noktası olarak kullanmak veya buna ikincil kaynaklardan erişmek mümkündür. Ancak, bu mümkün değilse bile referans noktasının karmaşık olması gerekmez. Referans noktaları, kısa ve basit tutulabilir. Sadece CEA faaliyetleri için ayrı bir referans noktası kullanmak yerine, genel programın referans noktasına CEA'yı ölçmek için sorular ekleyebilirsiniz.



CEA'ya yönelik referans noktası oluşturma soruları hakkındaki kılavuz için Ek 1'deki Araç 2'yi kullanın.

Referans noktasıyla ilgili soruların tümü, hedeflerle yakından ilgili olmalıdır- referans/başlangıç değeri, programın amaçlarının yerine getirilip getirilmediğini ölçmede kullanılacaktır. Referans noktası, rutin gözlemler sırasında sorulan sorulara da ışık tutmalıdır.

CEA için dayanak sorularının amacını incelemek

Program ihtiyacı	Referans noktasına göre toplanacak bilgiler
Katılım ve geribildirim 	Halkın, Ulusal Dernek ve bazı özel hizmetler/programlar hakkındaki algıları ve bilgileri ve ne şekilde geribildirim sağlayacaklarını bilip bilmedikleri. Programlarda, topluluğun katılımı için mevcut hangi mekanizmalar bulunuyor ve bunlara topluluklardan kimler katılabiliyor ve bundan hariç tutulan herhangi bir grup var mı?
Yardım amaçlı bilgi 	Acil durumun niteliğine göre mevcut riskler, güvenlik uygulamaları ya da yardımlar ve hizmetler hakkında güncel bilgi düzeyi. Örneğin, temiz suyun nereden alınacağı, salgınların nasıl önleneceği, mülteci hizmetlerine veya barınaklara veya Hareket'in ortaklarının sağladığı hizmetlere nasıl erişileceği, kaç kişinin aile bağlarının yeniden tesisi hizmetinin farkında olduğu.
Davranışsal ve sosyal değişim iletişimi 	Müdahalenizden önce insanların bilgisi, davranışları ve uygulamaları. Bir KAPB anketi gerçekleştirdiyseniz veya bu anket başkaları tarafından yapılmışsa; zaten bu bilgiye sahip olacaksınız ve ayrı bir referans noktası oluşturmanız gerekmemektedir.
Kanıt dayalı savunuculuk 	Ele alınan konuya bağlı olarak değişiklik göstermekle birlikte; mevcut hükümet planlarını ölçerek mesele ele alınabilir ve bu sayede, Ulusal Derneğin, çabalar sonucunda meydana gelen her türlü değişikliği görmesi sağlanır.



Aslında esas sorun, yaşlıların söylemek zorunda olduklarımızı pek dikkate almamaları.



CEA UYGULAMALARI: Bangladeş'te referans noktası verilerinin toplanmasına yönelik olarak film kaydı yapılması

Aralık 2015'te Bangladeş Kızılay Derneği ve IFRC, toplum-kaynaklı afet riskinin azaltılması ve su, sağlık ve hijyen programları için yeni bir şikâyet ve müdahale mekanizmasının geliştirilmesi amacıyla yürütülen referans noktası araştırmasının filmini çekmeye karar verdi. Mekanizma, topluluk üyelerinin programlarla ilgili konularda önerilerini, endişelerini veya şikâyetlerini paylaşmalarını, topluluklara katılım ve hesap verebilirlik konularında daha güvenli ve erişilebilir bir yol sağlamayı amaçlıyordu.

Referans noktası çalışması, insanların konuşmalarını engelleyen konular da dâhil olmak üzere geri bildirim ve şikâyetlerle ilgili bazı konuların daha iyi anlaşılması için erkekler, kadınlar ve çocuklara danışarak gerçekleştirildi ve geri bildirim ve şikâyetlerde tercih edilen kanallar kullanıldı. Program Aralık 2016'da sona erdiğinde mekanizmanın nasıl kullanıldığını, insanların nasıl hissettiğini ve programlar üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla son bir çalışma daha yapılacaktır.

Bu dayanağın bulguları, bir topluluktaki farklı gruplarda etkili ve erişilebilir olan topluluk geri bildirim sistemlerinin kurulmasıyla ilgili sorular ve endişeler hakkında bir görüş sunan iki film aracılığıyla toplanmıştır.

Aşağıdaki YouTube bağlantılarında bu klipleri izleyebilirsiniz:

Uzun versiyon- youtu.be/bcfqcBOAMo8

Kısa versiyon- youtu.be/bJlmoFFco3g

Filmler, geri bildirim mekanizmalarına ayrı bir oluşum olarak davranmak yerine bunları insani yardım programlarına dâhil etmenin önemini vurgulamaktadır.



Adım 2: Eğitimlerin verilmesi

Uygulamaya başlamadan önce personelin ve gönüllülerin program kapsamında yüksek kaliteli CEA yaklaşımı ve faaliyetleri gerçekleştirmelerini sağlamak amacıyla eğitime tabi tutulması gerekebilir. Programda yer alan herkes Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik hakkında temel eğitim almalıdır.

Personelle, gönüllülerle ve toplulukla birlikte ilave eğitimler gerçekleştirmeniz gerekebilir. Toplumu eğitmek, insanlara Ulusal Dernek ile etkileşim kurma ve programın veya operasyonların gerçekleştirilmesine ortak olabilme imkânı verebilir. Unutmayın, eğitilecek tüm ekipler toplumdaki cinsiyeti ve çeşitliliği yansıtmalıdır. Diğer eğitim biçimleri aşağıda verilmiştir:

Program ihtiyacı	Referans noktasına göre toplanacak bilgiler
Katılım ve geribildirim 	• Ön cephede görev alan gönüllüler için bir günlük iletişim becerisi ve şikâyet değerlendirme kursu. • Şikâyet ve geribildirim sistemi eğitimi. • Topluluğa yönelik olarak, Ulusal Derneğin ne olduğunu, personel ve gönüllülerden davranış kurallarına uygun olarak neler bekleyebilecekleri ve nasıl katılım gösterebilecekleri, nasıl şikâyetle bulunabilecekleri ve nasıl geri bildirimde bulunacakları konusunda eğitim.
Yardım amaçlı bilgi 	• Kısa mesaj sistemlerini veya sosyal medyayı kullanarak veya bir radyo programı oluşturarak özel iletişim araçlarıyla ilgili eğitim.
Davranışsal ve sosyal değişim iletişimi 	• Değişim teorisi gibi davranış değişikliği teorisi. • Mobil sinemalar veya radyo programları gibi özel iletişim teknikleri
Kanıt dayalı savunuculuk 	• Birlikte çalıştığınız topluluk da dâhil olmak üzere ortak katılım eğitimi



Çalışanlara ve gönüllülere CEA tanıtım eğitimi vermek amacıyla bu kılavuzu desteklemeye yönelik olarak geliştirilen eğitim paketini kullanın.



İletişim yetenekleri eğitimi için Ek 1'deki Araç 14'e bakın



Geribildirim ve şikâyet mekanizmasının kurulması hakkındaki kılavuz için Ek 1'deki Araç 15'e bakın



Mevcut eğitim paketleri hakkında daha fazla bilgi edinmek için CEA kitaplığına bakın. Ek 2'deki bağlantılara bakın.



Ek 2'deki CBHFA Kılavuzu gibi, kaynaklara bakın



Mobil sinema ve radyo programları hakkında eğitim programlarının bulunduğu Ek 2'deki CEA kitaplığına bakın.



CEA UYGULAMALARI: Ruanda ve Burundi'deki ekiplerin eğitilmesi

Ruanda ve Burundi Kızılhaç Toplulukları, mobil sinemaları ve düzenli radyo sohbeti programlarını uygulamaya karar verdiğinde, ilk önceliklerden biri bu faaliyetleri yürütmek için gönüllü ekipler yetiştirmektir. IFRC'nin desteğiyle Ulusal Topluluklar, her bir etkinlik için dört günlük eğitim kursları düzenledi. Radyo kursu, Kızılhaç radyo programının nasıl planlanacağı, sunulacağı, röportaj yapma becerileri, dinleyici çağrılarının yönetilmesi ve izleyici görüşlerinin kaydedilmesi ve düzenlenmesini kapsamaktadır. Mobil sinema kursu kapsamında ise sinema gösterisinin planlanması, farklı takım rolleri, yeteneklerin gösterilmesi ve sunulması ve ekipmanların yönetilmesi konuları işlenmiştir. Her iki kurs, gönüllülere uygulama ve geri bildirim alma şansı vermek için canlı bir radyo veya mobil sinema gösterimi içermektedir.

İki Ulusal Dernekdeki eğitimlere katılan personel ve gönüllüler, olumlu geribildirim sağlamıştır. Mobil sinema kursundaki Burundili katılımcıların %100'ü, yeni beceriler kazandıklarını ve yeni bilgiler edindiklerini kabul etmiştir. Daha da önemlisi, personel ve gönüllüler, şubelerine geri dönerek Ulusal Toplulukların programlarını desteklemek için sinema ve radyo programlarını uygulamaya başlamışlardır.

CEA kitaplığında "Faaliyetler ve Araçlar" klasöründe eğitim kursu malzemelerine ulaşabilirsiniz.

Fednet'te CEA kitaplığı



Adım 3: Faaliyetleri gerçekleştirin

Bu, tüm plan ve hazırlıklarınızı uygulayabileceğiniz eğlenceli bölümdür. Bu kılavuzda, CEA faaliyetlerini uygularken size yardımcı olacak bir dizi araç ve kaynak bulunmaktadır. Yeni bir şeyler geliştirmeye başlamadan önce bunları gözden geçirmeniz iyi olacaktır.



Ek 1'de bulunan bu kılavuzu destekleyen Araçlara bakın. Ayrıca, sağlık ve felaket riskini azaltma hakkındaki radyo programları, farklı Ulusal Topluluklar tarafından kullanılan posterler ve broşürler ve radyo dinleme kulüpleri ve mobil sinemalar için eğitim malzemeleri gibi şablon kaynakları için CEA kitaplığını inceleyebilirsiniz.



CEA UYGULAMALARI: Ebolaya karşı müdahale

“Bizi öldüren bu hastalığın, Tanrı’yı dinlemediğimiz için onun Liberya’ya verdiği bir ceza olduğuna inanıyorduk.”

Radyo programını düzenli olarak arayan dinleyicilerden biri

Batı Afrika’daki 2014 Ebola salgını, 1976’da Ebola virüsü ilk keşfedildiğinden bu yana görülen en büyük ve en karmaşık salgındı. Bu salgında, diğer hepsinin toplamından çok daha fazla vaka ve ölüm vardı. Batı Afrika ülkelerinde, Gine’den Sierra Leone, Liberya, Nijerya, Senegal ve Mali’ye yayılmıştır.

Salgınların başlangıcından beri, efsaneler ve topluluklar arasında yayılan güvensizlik dolayısıyla, iletişim ve toplum katılımı, etkili bir müdahale için hayati önem taşıyordu.

Müdahaleler kapsamında, etkilenen ve etkilenmeyen bölgelerdeki topluluklarla birlikte çalışarak insanların kendilerini Eboladan nasıl koruyacaklarını ve virüsün yayılmasını nasıl engelleyebileceklerini anlamalarını sağlamaya odaklanılmıştır. Kızılhaç ekipleri, kapı kapı dolaşarak, aileleri virüsün nasıl yayıldığı, belirtilerin neler olduğu ve erken tedavinin önemi hakkında eğitmek için toplumdaki yaşlılar ve dini liderlerle birlikte çalışmıştır. Mesajlarla efsaneleri düzeltmeye ve hayat-kurtaran bilgilerin verilmesi amaçlanmıştır. Örneğin: “Hastalık havadan veya suda yayılmaz veya büyü yoluyla geçemez. Bu hastalık, virüs bulaşmış bir kişinin vücut sıvılarıyla doğrudan temastan kaynaklanıyor.” şeklinde açıklamalar yapılmıştır. Bunun karşılığında topluluktan alınan yapısal geri bildirim sayesinde, zengin bilgi ve veriler elde edilmiştir.

Çoklu iletişim kanalları kullanmak

Ulusal Dernekler, önemli mesajlar vermek ve toplumu dinlemek için kapı kapı yapılan ziyaretlerin yanı sıra IFRC’nin desteğiyle televizyon dizileri ve etkileşimli radyo programlarından SMS sistemlerine ve bir acil servis hizmetine kadar bir dizi iletişim kanalını da kullanmışlardır.

Sierra Leone’de ayda yaklaşık 2 milyon SMS mesajı gönderilmiştir ve Ebolanın önlenmesi ve eboladan korunma konularında bilinçlenme konusunda bu mesajlar, önemli bir rol oynamıştır. Liberya Kızılhaç’ı, bir arabadan yayın yapan bir mobil radyo programı başlatmıştır. Radyo programı, uzak mecralarda yaşayan toplulukları ziyaret ederek insanlara soru sorma olanağı sağlamış ve deneyimli Kızılhaç sosyal yardım ekibi ve gönüllülerle Ebola hakkında tartışma imkânı sunmuştur. Radyo sohbet programları, ebola ile mücadeleye halkı dâhil etmek ve Kızılhaç’ın yardım çabalarına karşı dirençli olan topluluklarda güven kazanmak için kullanılmıştır. Aynı zamanda, Kızılhaç uzak köylerdeki insanlara güneş enerjisi ile çalışan radyolar dağıtarak insanların yayınları dinleyip katılım göstermeleri sağlanmıştır.

Bunlara ek olarak, ünlüler ve meşhur bir film yapımcısı, Sierra Leone’deki Kızılhaç dizisine desteklerini sunmuşlardır. “Tavsiyeler” başlıklı program, haftalık bir Kızılhaç TV şovunda yayınlanmış ve senaryosu radyoya da uyarlanmıştır. Sıradan insanların ilgisini çekebilecek yerleri ve popüler figürlere yer verilen diziler, Ebola konusunda bilinçlenmenin etkili bir yolu olarak kullanılmıştır.

Beklentileri Yönetmek

Faaliyetler gerçekleştirilirken toplumun beklentilerini yönetmek, CEA'nın önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. Personel ve gönüllülerden çoğu kez programın kapsamı dışında olan veya Ulusal Derneğin sunduğu yardımlar kapsamında olmayan yardımlar istenmektedir. İsteklere hayır demek normaldir. Ancak yardımın neden sağlanamayacağını açıklamak ve Ulusal Derneğin yardım edebileceği bir aktif hizmet olup olmadığı konusunda savunuculuk yapmak önemlidir. Resmi geribildirim ve şikâyet sistemlerinin kurulmasına ilişkin ayrıntılı kılavuz, planlama konusundaki önceki bölümde bulunmaktadır (5. adımda). Bununla birlikte, resmi bir geribildirim ve şikâyet sistemi oluşturmayı planlamamış olsanız bile personel ve gönüllüler, topluluklarda faaliyet yürütürken, soru ve şikâyet almaya devam edeceklerdir. Bu nedenle, Ulusal Derneğin neler yapabileceğini ve yapamayacağını açıkça belirtmesi, bir konuda yardımcı olamayacaklarını açıklarken sakın ve kıbar olmaları ve mümkün olduğunda bir alternatif çözüm sunmaları önemlidir. En ciddi durumlarda uygun şekilde cevap verilememesi, öfke ve güvenlik sorunlarına neden olabilir ve Ulusal Derneğin, faaliyetlerini yürütmesi için topluluklara erişmesi engellenebilir.



CEA UYGULAMALARI: Bildirim Panoları Haiti'de gerilimin önüne geçti.



Topluluk sorunlarına nasıl yanıt verileceği, topluluk toplantılarının nasıl gerçekleştirileceği, iletişim yetenekleri ve şikâyetlerin yönetimi hakkında daha detaylı bilgi almak için Ek 1'deki Araç 6, 11, 14 ve 15'e bakın.

2010 Haiti Depremi'nden sonra, İspanyol ve Haiti Kızılhaç kurtarma programı önce topluluğun gerçekçi olmayan talepleriyle mücadele etmek zorunda kalmıştır. Ancak, programın amaç ve faaliyetleri hakkında açıklamaların yer verildiği bildiri panoları ve öneri kutuları kurulduktan sonra, insanların talepleri, program kapsamında sunulan yardımlara göre şekillenmeye başlamıştır. Bu durum, gerginliği azaltmış ve Kızılhaç ile yerel toplum arasındaki ilişkiyi geliştirmiştir.



Adım 4: İzleme, geribildirim ve öğrenmeye dayalı olarak faaliyetleri düzenleyin

Bu, uygulamanın en önemli aşamasıdır. Topluluk geribildirimine ve öğrenmeye dayalı düzenli program faaliyetlerini düzenlemek yüksek kaliteli, etkili programlar ve operasyonlar sunmanın anahtarıdır. Davranış ve sosyal değişim mesajları, radyo kampanyaları, kullanılan geri bildirim kanalları veya topluluğa ve izleme verilerine dayalı etkin destek gibi CEA faaliyetlerini uyarlamayı içermektedir. Çalışma şeklimize göre topluluğa hesap verebilirliğin önemli bir bölümünü oluşturmaktadır ve bu, tüm program personelinin ve gönüllülerinin sorumluluğudur. Geri bildirim pek çok kaynaktan gelebilir. Bunlar arasında gayri resmi gönüllülük faaliyetleri, resmi program izleme sistemleri ve planlama konusunda önceki bölümlerde tartışılan geribildirim ve şikâyet sistemleri bulunmaktadır. Resmi ve gayri resmi izleme ve geri bildirimlerin tümü birlikte analiz edilmeli ve programın bir parçası olarak ele alınması gereken ortak ya da tekrar eden topluluk ihtiyaçlarını, sorunları ya da görüşleri belirlemek için kullanılmalıdır.

"Dinlemeyen ve değiştirmeyen bir program işe yaramaz!"

M N'guessan Emmanuel KOUADIO,
Fildişi Sahilleri Kızılhaç Topluluğu
Genel Sekreteri

CEA ve programın izlenmesi

CEA'nın izleme aşamasına dâhil edilmesi şu üç aşamayı içermektedir:

1. Mobil sinemalar, radyo programları veya topluluk bildirim panoları gibi CEA faaliyetlerinin etkisi, genel programın resmi izleme sistemlerinin bir parçası olarak izlenmektedir.
2. Topluluk standartlarına hesap verebilirliğin sağlanması için, topluluk katılım düzeyi, geri bildirim ve sunulan programların şeffaflık seviyesi de izlenmektedir.
3. Günlük etkinlikler yoluyla gayri resmi olarak toplanan bilgiler, uygulanmakta olan programı şekillendirmek ve geliştirmek için kullanılabilir değerli bir veri kaynağı olarak kabul edilmektedir.

Hedefler ışığında ilerleme durumunu kontrol edebilmeniz için, resmi izleme soruları, referans noktalarına göre belirlenmelidir. Mümkünse, topluluk bireylerinden geribildirim ve izleme verisi toplamalarını isteyerek (uygun ise) ve izleme bulgularını kendileriyle tartışarak ve analiziniz ile hem fikirleri olup olmadıklarını sorarak, toplumu gözlem sürecine dâhil etmek iyi bir uygulama olacaktır.

Gayri resmi izleme ve geri bildirimler; topluluk üyeleri veya diğer paydaşlar ile yapılan halk toplantıları ve müzakereler yoluyla elde edilen geri bildirimler veya radyo sohbet programlarından duyulan bilgiler veya sosyal medyada yayınlanan yorumlar yoluyla toplanan geribildirimleri içerir.



CEA'nın tüm yönleriyle ilgili izleme soruları için Ek 1'deki Araç 2'yi kullanın (bölüm C).



CEA UYGULAMALARI: Panama'da Zika dedikodularının engellenmesi

Zikayla müdahalede önemli bir CEA faaliyeti, topluluklarda virüs ve virüsün nasıl yayıldığıyla ilgili söylentilerin ve yanlış bilgilerin izlenmesi olmuştur. Örneğin, Panama Kızılhaç ekipleri birçok hamile kadının, Zika virüsünün HIV veya AIDS gibi ölümcül olabileceği endişesiyle doğum öncesi önemli görüşmelere katılmaktan çok korktuğunu tespit etmiştir. Bu korkular Zika'nın da HIV gibi seks yoluyla bulaşabileceğinden kaynaklanıyordu. Kızılhaç, bu efsaneyi öğrendikten sonra kapı kapı ziyaretler gerçekleştirerek televizyon, radyo ve posterler aracılığıyla doğru bilgiyi topluma sunmak için çaba göstermiştir. Bu, hamile kadınların hayati önem taşıyan doğum öncesi kontrollere katılmaları için kendilerini güvende hissetmesi anlamına geliyordu.



CEA UYGULAMALARI: Facebook, SMS, web sitesi ve çağrı merkezi – Toplulukların SUY nakit-temelli destek programı üzerinden Türk Kızılay ile etkileşim kurabilmeleri için interaktif iletişim seçenekleri

Yardım hatları, sosyal medya, web sitesi ve SMS uygulamaları, yaşanmakta olan çatışmalar nedeniyle evlerini terk etmiş ve şu anda Türkiye’de yaşayan en savunmasız insanların bazılarının desteklenmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Türk Kızılay Derneğinin (TRCS) Dünya Gıda Programı (WFP) ile ortaklaşa düzenlediği Acil Sosyal Güvenlik Ağı (ESSN) nakit bazlı yardım programı, şu anda 1.4 milyondan fazla insana yardım eli uzatmakta ve bu kapsamda dağıtılan Kızılaykart ile aylık nakit ödemeleri kolaylıkla yapılabilmekte ve bu sayede insanların çocuklarının eğitimlerini destekleyebilmelerine ve gündelik ihtiyaçlarını karşılayabilmelerine olanak sağlanmaktadır.

ESSN programı, evlerini terk etmiş insanlara yardım eli uzatıp onlara güç katmak suretiyle toplumsal gerginliğin düşürülmesine katkı sunmakta ve dayanışma ruhunu geliştirmektedir. Ancak böylesine büyük bir program, bilgi paylaşımı ve geri bildirimlerin yönetilmesi konusunda zorlukları da beraberinde getirir. Bu nedenledir ki; TRCS, özel bir Facebook sayfası, çağrı merkezi, SMS hizmeti ve web sitesinden oluşan çok kanallı bir geri bildirim mekanizması oluşturmuştur.

ESSN Facebook sayfası, toplulukların sorularını ve endişelerini yanıtlar ve özel bir sosyal medya uzmanı tarafından yönetilir. Çağrı merkezi personeli, Facebook’ta herhangi bir bilgi yayınlanmadan önce, arayanlardan gelen soruları yanıtlamalarını sağlamak için bilgilendirilir.

Programı kullananlara SMS’ler gönderilerek sürekli güncellemeler yapılır ve kullanıcıların yardım alma hakları ve kayıt durumları hakkında bilgilendirmeler yapılır. Yıllık SMS planına göre, programın başlamasından bu yana müracaatçılara yaklaşık

7,9 milyon SMS gönderilmiş durumdadır. Sıkça Sorulan Sorular (SSS) bölümü geliştirilerek çağrı merkezindeki personel ve sosyal medyayı yöneten kişileri desteklenmiş ve bu bilgiler TRCS sosyal yardım ekipleri, kurumsal organizasyonlar ve STK’lar ile paylaşılarak topluluklardan gelen soru ve şikayetlere standart yanıtlar verilmesi sağlanmıştır.

Beş dilde faaliyet gösteren çağrı merkezi, programın başlamasından bu yana dokuz yüz binden fazla çağrı almıştır. Çağrı merkezi ve diğer kanallardan alınan bilgiler daha sonra, iyileştirilmesi gereken alanların tespiti için, düzenli olarak analiz edilen bir veri tabanına aktarılır.

Çağrı merkezine bir şikayete gidildiğinde, şikayetin alındığını bildirmek için şikayet eden kişiye bir SMS gönderilir. Sorun veri tabanına kaydedilir ve işlenmek üzere uygun yöneticiye iletilir. Sorun çözüldüğünde ise, sonuç sisteme kaydedilir ve şikayetçi çözüm hakkında bilgilendirilir. Geri bildirim mekanizması ayrıca korunma konularının belirlenmesine ve insanları, devlet, STK veya Kızılay tarafından sunulan yardım birimlerine yönlendirilmesine yardımcı olabilmektedir.

Bu veri yönetimi yaklaşımının yanı sıra, TRCS yerel paydaşlar ve kurumlarla koordinasyon toplantıları düzenlemekte ve buralardan gelen talepler doğrultusunda program hakkında farkındalık yaratmaya yönelik sosyal yardım faaliyetleri yürütmektedir. ESSN programıyla ilgili web sitesine ek olarak, program üzerinde düzenli olarak yapılan güncellemelerin yabancı Misyonlar, Uluslararası Sivil Toplum Kuruluşları ve Türkiye Hükümetinin ilgili bakanlıklarıyla paylaşılabilmesi için üç ayda bir olmak üzere bir “Kızılaykart Bülteni” yayınlanmaktadır.



Aşağıdaki tabloda, üç farklı açıdan toplanan farklı izleme bilgi türlerine ait örnekler verilmiştir (üst üste geldiklerini kabul ederek):

Program ihtiyacı	(1) CEA faaliyetlerinin etkisi	(2) Programın hesap verebilirliği	(3) Gayri resmi bilgi
Katılım ve geribildirim 	• İnsanlar sunulan hizmetleri biliyor mu? • İnsanlar nasıl geribildirim vereceklerini biliyor mu? • Geribildirim sistemleri müdahale sürelerini karşılıyor mu?	• İnsanlara programın başında danışıyorlar mı? • İnsanlar program kararlarına katılabileceğine inanıyor mu?	• Her gün gönüllülere hangi sorunlar iletiliyor (ve kim tarafından)? • Topluluk toplantılarında bildirilen sorunlar belgelendirilip bunlara göre hareket ediliyor mu?
Yardım amaçlı bilgi 	• İnsanlar, erken uyarı amaçlı SMS bildirimlerini alıyor ve anlıyor mu? • İnsanlar güvende kalmak için gereken bilgiye sahip mi?	• İnsanlar program hakkında ve hizmetlere nasıl erişileceği konusunda doğru bilgilendiriliyor mu?	• Yardım amacıyla bilgi göndermek için sosyal medya ve kısa mesaj hizmetleri kullanılıyorsa; bu bilgilere online olarak verilen yanıtları kontrol edin.
Davranışsal ve sosyal değişim iletişimi 	• Mobil sinema / radyo yayınlarının, ele alınan sağlık ve afet riski konularında halkın bilgilendirilmesine etkisi.	• İnsanlar paylaşılan önemli mesajları anlıyor mu ve bunlara göre hareket ediyor mu? • Söylenti ve yanlış bilgiler yayılıyor mu? • Cevaplanması gereken sosyokültürel inançlar var mı?	• Trendleri anlamak için, radyo programları veya topluluk duyarlılaştırma oturumları sırasında sorulan soruların kaydedilmesi.
Kanıta dayalı savunuculuk 	• Kamu yetkilileriyle atölye çalışması gerçekleştirmek gibi savunuculuk faaliyetlerinin etkisi	• Program, topluluktaki en önemli konulara değiniyor mu? Topluluk, önemli karar alıcılara endişelerini aktarabiliyor mu?	• Her gün topluluk içerisinde gönüllülere hangi sorunlar aktarılıyor (ve kim tarafından)?



Geribildirim, şikâyetler ve söylentiler arasındaki fark

• **Geribildirim**= Toplum tarafından organizasyonla paylaşılan bilgiler, sorular veya şikâyetler.

Toplumsal anlamadığı meseleleri veya programla alakalı sorunları işaret eder. Tüm geribildirimler, program personeliyle görüşülmeli ve topluma, yapmış oldukları görüşler ve sordukları sorulara ilişkin yanıtlar verilmelidir.

• **Şikâyetler**= Her hangi bir durum, olumsuz olay karşısında duyulan ve ele alınması gereken hoşnutsuzluk veya memnuniyetsizlik ifadesi.

• **Söylentiler**= Belirsiz veya şüpheli bir gerçeğe dair uydurulan, halk arasında dolaşan ve ele alınması gereken hikayeler veya bildirimler. Bunların konusu, programın kendisiyle (örn: seçim kriterleri) veya Ulusal Derneğin üzerinde uğraştığı bir hastalık ya da riskle alakalı olabilir (koleranın hava yoluyla yayılması) Söylentiler, hızla yayılabilir ve uygulanan program üzerinde insanların davranışlarında ciddi sorular yaratabilir,

Bu nedenle, bu tür söylenti ve rivayetlerin tespit edilerek üzerinde durulması önemlidir.

İzleme, geri bildirim ve öğrenmenin analiz edilmesi ve kullanılması

CEA, aşağıda belirtildiği şekilde program izleme raporuna dâhil edilmelidir:

- genel program hedeflerine ulaşmak için yardımcı olması beklenen diğer program faaliyetleriyle CEA faaliyetlerinin etkisini kaydederek,
- geri bildirim ve şikâyet sistemi üzerinden hem gayri resmi hem de resmi olarak topluluk tarafından dile getirilen sorunların kayıt altına alındığı ayrı bir bölüm ilave ederek,
- topluluk katılımı ve şeffaflık ile ilgili program bütününe ait hesap verebilirlik seviyelerine dair bir değerlendirme yapılır, ayrıca topluluk geri bildirimlerinin bir sonucu olarak alınan eylemler veya yapılan değişiklikler belgelendirilir.

Tüm resmi ve gayri resmi izlemeleri ve geri bildirimleri tek bir yerde toplamak suretiyle, izleme raporu, ekibin, programdaki değişikliklerle veya diğer kuruluşlara aktif destek sağlayarak toplulukta ele alınması gereken eğilimleri veya tekrar eden sorunları veya ihtiyaçları belirleme konusunda desteklemelidir. Belirli bir konuyla ilgili tekrar eden sorular da, topluluğun paylaşılan bilgiyi doğru bir şekilde anlamadığını ve konuyla ilgili gereken şeyleri yapmadığını ya da programın, artık kendileri için önemli olan konulara hitap etmediğinin bir göstergesidir.

Buna ek olarak, bir kanal aracılığıyla alınan geribildirim, tüm kanallar üzerinden paylaşılan bilgileri iletmek için kullanılması önemlidir. Örneğin, radyo programına belirli bir konu hakkında pek çok soru iletilmesi halinde, bölgede çalışma yürüten gönüllülerin bu konu hakkında bilgilendirilmesi ve bu sorulara yönelik odaklanmaları önemlidir. Bu, sayfa 66'daki veri grafiğiyle gösterilmiştir.

İzleme ve geribildirim verilerine göre hareket etmek, tüm program ekibinin ve Ulusal Dernek yönetiminin sorumluluğundadır.



Yönetim değerlendirmesi amacıyla geribildirim ve şikâyetlerin analizi ve özetlenmesi konusunda bilgi edinmek için Ek 1'deki Araç 15'i kullanın.



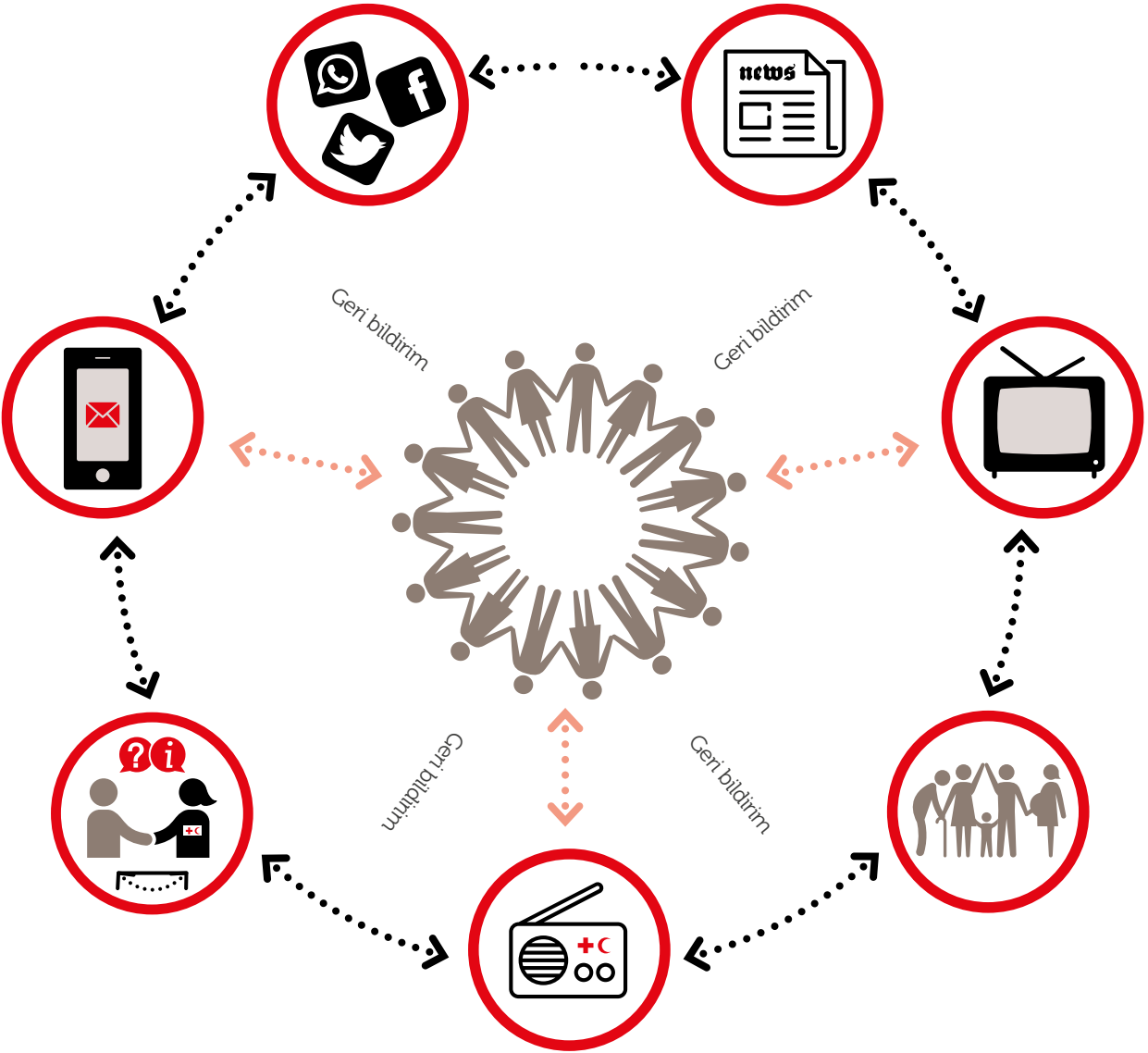
CEA UYGULAMALARI: Geri bildirimlere göre mesajların güncellenmesinin önemi

Batı Afrika'daki Ebola virüsüne erken müdahalenin önemli bir bölümünü, yardım amaçlı sunulan bilgiler oluşturmaktadır. Kızılhaç Ulusal Dernekleri, diğer birçok kurumla birlikte bu yeni hastalığın nedenleri, bulaşması ve yayılması hakkında hiçbir şey bilmeyen risk altındaki kişilere ve zarar gören topluluklara hayati bilgiler aktarmak için çalışmıştır.

Bu bilgi, başlangıçta dinlenmiş ve kendilerini nasıl koruyacaklarını öğrenmek isteyen topluluk üyeleri tarafından özümsemiştir. Aynı bilgiler, sürekli tekrar edildiğinde kısa sürede dinlenmeyecektir. Bu da, ileride sunulacak olan önemli yeni bilgilerin görmezden gelineceği anlamına gelmektedir. Bu örnek, yardım amaçlı bilgi ve davranışsal ve sosyal değişim iletişim faaliyetlerinin, mevcut durumu yansıtacak şekilde sürekli güncellenebilmesi için topluluklarla sürekli diyalog kurmanın önemini vurgulamaktadır. Bu, aynı zamanda personelimizin ve gönüllülerin ortaya çıkan yeni ihtiyaçları ve sorunlar karşısında her zaman hazır olmalarını sağlar.

Gayri resmi Geri Bildirim ve Öğrenme

Farklı iletişim kanallarından toplanan geri bildirimler, iletişim yaklaşımlarımızı, mesajlarımızı ve program faaliyetlerimizi etkileyecektir



Geri bildirimlerle, Topluluk Katılım ve Hesap Verebilirlik (CEA)

yaklaşımlarınızın düzenli olarak güncellenmesini sağlayın.

Tek bir iletişim kanalı yoluyla alınan geribildirim, diğer iletişim kanallarına olan yaklaşımı şekillendirmesi önemli bir konudur.

Örneğin, radyo programı belirli bir konu hakkında çok fazla soru alıyorsa,

Gönüllülerin bu konular hakkında bilgilendirilmesi ve bu sorulara odaklanmaları önemlidir.

Ayrıca, mesajlarınız ve bilgileriniz, toplumun kaygılarına uygun olmalıdır.



Adım 6: Çıkış stratejisi geliştirmek

İdeal olarak, programın ne zaman sona ereceği belli ise çıkış stratejilerinin ilk günden itibaren planlanması gerekir. Ancak gerçekte, bir programın başlangıcında ne kadar süreceği belli değildir. Bir programın veya operasyonun sonunun topluluklarla açıkça ve dürüstçe görüşülmesi önemlidir. Topluluklar çıkış veya geçiş planlamasına yardımcı olursa, programın veya operasyonun sonuçlarının program veya operasyon sona erdikten sonra da devam etmesi olasıdır. Bir programın sonuyla ilgili dürüst olmak da bir saygı göstergesidir ve Ulusal Derneğin toplulukla kurduğu iyi ilişkileri korumaktadır. İnsanlar, bir etkinliğin veya hizmetin durdurulduğunu duymaktan memnun olmayabilir ve değişikliğe ayak uydurabilmek için önceden bu konuda bilgi sahibi olmayı tercih ederler.

İyi bir çıkış stratejisinde yer verilmesi gereken hususlar:

- ✓ Toplumun tüm kesimlerinin, program sona erdikten sonra neler olacağı konusunda verilecek karara katkıda bulunma fırsatına sahip olduğu bir danışma dönemine yer verin.
- ✓ Topluluklarda vakit geçiren şube personeli ve gönüllüler de dâhil olmak üzere personele ve gönüllülere planlar hakkında danışıldığından ve bilgi verildiğinden emin olun.
- ✓ İnsanlara, değişikliklerle ilgili olarak kendilerini hazırlamaları veya bunlara adapte olmaları için önceden bilgi vererek yeterli zaman tanıyın. Bir etkinlik veya hizmet ne kadar uzun süre verilirse, o kadar uzun zaman tanımalısınız.
- ✓ Soru ve şikâyetleri almak ve bunları yanıtlamak için bir sistem oluşturun.
- ✓ Önemli bilgileri açıkça, dürüstçe ve topluluğun anlayabileceği şekilde paylaşın. Örneğin; hizmetlerin ne zaman duracağı, daha sonra ne olacağı, topluluğun rolünün ne olacağı, Ulusal Dernekle nasıl irtibata geçileceği gibi.
- ✓ Söylentilere odaklanarak ve doğru bilgi sağlayarak bu söylentilerle mücadele edin.



Çıkış planı kılavuzu için Ek 1'deki Araç 16'ya bakın.



CEA UYGULAMALARI: Haiti'de su taşımacılığının durması

CEA, 2011 yılı boyunca IFRC tarafından Haiti'de ücretsiz su taşımacılığının azaltılmasını anlamaları için topluluklara yardımcı olmada önemli bir rol oynamıştır. Su taşımacılığının neden bittiğini ve su sağlamak için hangi düzenlemelerin yapılacağını açıklamak amacıyla posterler oluşturulmuştur. Bunlar, değişikliklerden etkilenen topluluklara gösterilmiştir. Geçiş süreci boyunca insanların temiz suya nasıl ulaşacakları konusunda uyarmak için SMS ve Kızılhaç anons kamyonları önemli noktalardaki topluluklara gönderilmiştir. Yukarıdaki tüm kanallar aracılığıyla reklamı yapılan telefon hattı numarasıyla, insanların karşılaşılabileceği tüm sorunları ele almak için bir geri bildirim ve şikâyet hattı kurulmuştur. Çok sayıda şikâyetin gelebileceği yönündeki endişelere rağmen, yalnızca 36 kişi hattı aramıştır. Bunların çoğu, yeni süreçler hakkında açıklama yapmak ve bazıları da sadece ücretsiz su hizmeti için teşekkür etmek için aramışlardır.



Uygulama ve izleme aşamasında size yardımcı olacak CEA araçları (bkz. Ek 1)

- Dayanakla ilgili CEA sorularının şablonu (**Araç 2b**)
- Roller ve sorumluluklarla ilgili olarak gönüllülere sorular ve cevaplar (**Araç 6**)
- Topluluk toplantısı düzenleme ve geribildirimde bulunma ipuçları (**Araç 11**).
- İletişim yetenekleri konusunda personelin ve gönüllülerin eğitilmesi (**Araç 14**)
- Geri bildirim ve şikâyet mekanizmalarını kurma ve yönetme aracı (**Araç 15**)
- Program bilgisi posterleri ve broşürünün şablonu (**Araç 13**)
- İzleme için CEA soruları şablonu (**Araç 2 (bölüm C)**)
- Çıkış stratejisi kılavuzu (**Araç 16**)

Uygulama ve izleme aşamasında kullanılacak ek kaynaklar Ek 2'de bulunabilir.



Program Aşaması 4: Değerlendirme ve öğrenme

Değerlendirme, programın veya operasyonun etkisi, önemi, verimliliği ve etkililiği hakkında genel bir görüş elde etme açısından son derece önemlidir. Değerlendirme, bir sonraki programda veya operasyonda neyin daha iyi yapılabileceğine dair yararlı öğrenme imkânı sağladığından, herkesin yararlanabilmesi için bunların çalışma arkadaşlarıyla paylaşılması önemlidir.

İzlemede olduğu gibi, CEA'nın değerlendirme sürecine dâhil edilmesi de üç aşamadan oluşmaktadır. Öncelikle, değerlendirmede aşağıdaki iki soru yanıtlanmaya çalışılmalıdır:

- **CEA faaliyetleri işe yaradı mı?**
- Mobil sinema, geri bildirim sistemleri veya radyo programı gibi CEA etkinlikleri, programın amaçlarına nasıl katkıda bulunduklarını ve topluluk üzerindeki etkisini değerlendirmek için diğer program etkinlikleriyle birlikte değerlendirilir. Bu, CEA'yı programa dâhil etmenin faydalarını görmeye yardımcı olmalıdır.
- **Program topluluklara karşı hesap verebilecek şekilde mi sunuldu?**
- Programın topluluklara hesap verebilirliği, insanların kendilerini bilgilendirilmiş ve katılımcı bir şekilde hissedip hissetmediklerini anlamak için değerlendirmenin bir parçası olarak dâhil edilmiştir. Bu, Ulusal Demeğin topluluklara hesap verebilirlik taahhütlerini yerine getirdiğini ve bu şekilde çalışmanın kazandıracığı değeri de göstermeye yardımcı olur.

İkinci olarak:

- Değerlendirme, topluluk görüşlerinin ele alındığından emin olmak için katılımcı ve şeffaf bir şekilde gerçekleştirilmelidir. Değerlendirme sonuçları katılımcı topluluklarla paylaşılır. Bu süreç değerlendirme kalitesini iyileştirir ve bir sonraki programda tekrar birlikte çalışmayı kolaylaştırarak toplumla iyi bir ilişki kurulmasını sağlar.



Adım 1: Neyin değerlendirileceğine karar verin

Değerlendirme, topluluğun program veya operasyon hakkında ne düşündüğünü, bunların ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığını, etkili ve ilgili olup olmadığını ve topluluğu tatmin edecek bir şekilde sunulup sunulmadığını tartışma fırsatı verir. Bu, bir programın veya işlemin kalitesini ölçmenize yardımcı olur. IFRC, neyin dâhil edileceğine ilişkin sekiz önemli değerlendirme kriteri önermektedir.

Değerlendirme, gelecekteki tüm programları iyileştirmemize yardımcı olmak amacıyla bir şans yaratmaktadır. Bu nedenle, programın iyi işlemeyen yerlerinin tespiti açısından değerlendirme önemlidir. Hiçbir program mükemmel değildir, bu nedenle öğrenilen dersleri belgelemek için herhangi bir sorun veya durum hakkında dürüst olmak önemlidir.

Aşağıdaki tabloda, değerlendirme sırasında toplamak isteyebileceğiniz bilgi türlerinin bir özetini bulabilirsiniz. Program hesap verebilirliği ve belirli CEA faaliyetleri arasında belirgin çakışmalar bulunur, ancak bu tabloda bazı farklılıklar gösterilmiştir:



Daha fazla bilgi edinmek için Ek 2'de bulunan IFRC Planlama, İzleme, Değerlendirme ve Raporlama (PMER) kılavuzuna bakın.



CEA'yı değerlendirmek amacıyla değerlendirme soruları şablonu için Ek 1'deki Araç 2'yi (Bölüm D) kullanın.

Program ihtiyacı	(1) CEA faaliyetlerinin etkisi	(2) Programın hesap verebilirliği
Katılım ve geribildirim 	• İnsanlar uygulanan geri bildirim sistemini kullanırken rahat hissetti mi? Rahat hissetmiyorsa neden? Dışarıda kalan kimse var mı? • Geri bildirim dinlendi mi, ele alındı mı ve yanıt verildi mi? • Geribildirim sistemi programa nasıl fayda sağlıyor?	• Topluluk üyeleri aldıkları yardımdan aynı şekilde memnun kaldılar mı? • Programın uygulanma şekline memnun kaldılar mı? • Tüm gruplar, program hakkında düzenli bilgi aldı mı? • İnsanlar karar alımlarına dâhil edildiler mi? Katılım için hepsine eşit şartlar verildi mi (erkekler, kadınlar, çocuklar, azınlıklar ve savunmasız gruplar)?
Yardım amaçlı bilgi 	• İnsanlar paylaşılan bilgileri aldı mı ve anladı mı? • Buna göre hareket etti mi? • Yardım amaçlı bilgi sağlamak programa nasıl fayda sağladı?	• Topluluk için en iyi kanalları kullandık mı? • İnsanların ihtiyaç duyup bizim paylaşmadığımız her hangi bir bilgi oldu mu? • Topluluk içerisinde ulaşılamayan veya hariç tutulan her hangi bir grup oldu mu?
Davranışsal ve sosyal değişim iletişimi 	• CEA davranış ve sosyal değişiklik faaliyetlerinin (örneğin mobil sinema, radyo, vb.) insanların davranışları üzerindeki etkisi nedir? • Programın amaçlarına nasıl fayda sağladılar? • CEA faaliyetleri diğer program faaliyetleriyle iyi koordine edilmiş mi?	• Topluluk davranış ve sosyal değişim faaliyetlerini beğendi mi? • Doğru riskleri ve engelleri ele aldılar mı? • Davranış ve sosyal değişiklik faaliyetleri ve amaçları hakkında önceden topluluğa danışıldı mı? • Faaliyetlerin yerine getirilmesine dâhil oldular mı?
Kanıtı dayalı savunuculuk 	• Kanıtı dayalı savunuculuk faaliyetleri, programın amaçlarına nasıl katkı sağladı? • Topluluk için ne tür sonuçlar elde edilmiştir?	• Topluluk, savunuculuk faaliyetlerine katıldı mı? • Onları faaliyetlere daha fazla dâhil etme imkânı olabilir mi? • Topluluk, faaliyetleri nasıl görüyor? Doğru sorunları ele aldılar mı?



Adım 2: Topluluk değerlendirmeye nasıl dâhil edilir

İdeal olarak, topluluklara, tasarım, veri toplama, veri doğrulama ve analizi ve sonuçların yaygınlaştırılması konularına katılmak için fırsat vererek değerlendirme sürecinin her aşamasında yer verilmelidir. Bu mümkün değilse, onlara en azından programın etkisi konusunda danışılmalı ve değerlendirmelerin sonuçları doğrulanmalı ve onlarla paylaşılmalıdır.

Toplulukları değerlendirme sürecine nasıl dâhil edebileceğimize dair bazı öneriler:

- ✓ Programın etkilerini değerlendirmek için topluluğa görüşlerini sorun. Örneğin, topluluk toplantıları veya odak grubu tartışmalarıyla.
- ✓ Topluluk liderleri veya temsilcilerinin yer aldığı bir değerlendirme danışma grubu oluşturun.
- ✓ Değerlendirme metodolojisinde, değerlendirmenin en önemli bilgi kaynaklarından biri olarak, topluluktan geribildirim alınması konusuna yer verin. Ayrıca, programdan, en çok hangi topluluk üyelerinin etkilendiğini gözden geçirin.
- ✓ Erkekler, kadınlar, erkek çocuklar ve kız çocuklar ve engelliler ya da yaşlılar gibi savunmasız gruplar da dâhil olmak üzere topluluğun farklı kesimleriyle etkileşime girdiğinizden emin olun.
- ✓ Topluluk memnuniyet anketlerini kullanın, ancak insanlara anket sorularının dışında açık görüşlerini sunma fırsatları da verin.
- ✓ Değerlendirmeler, değerlendirmeye dâhil olan ve değerlendirmeden etkilenen toplum üyelerinin refahına özel saygı görmek suretiyle etik ve yasal bir şekilde yürütülmelidir.
- ✓ Topluluk liderlerinin veya temsilcilerinin değerlendirme ekibinin bir parçası olduğundan emin olun (yalnızca duruma uygunsa ve sonuçlara etki etmeyecekse).
- ✓ Harici bağımsız değerlendirmeleri desteklemek için yerel araştırma kurumları ve/veya akademik kurumlarla birlikte çalışmayı düşünün.



Topluluk memnuniyet anketi soru örnekleri Ek 1'deki Araç 2'de (bölüm D) görebilirsiniz. Ek 2'de listelenen CEA kitaplığında dünya genelinde Ulusal Topluluklar tarafından kullanılan memnuniyet anketlerinin örnekleri bulunmaktadır.

Toplulukların değerlendirme sürecine dâhil edilmesine ilişkin ayrıntılı bilgiler, Ek 2'de listelenen DFID'in Değerlendirme Yararlanıcı Geri Bildirimi Rehberi ve diğer kaynaklarda bulunabilir.



Toplulukla değerlendirmelerin nasıl paylaşılacağına dair seçenekler için Ek 1'deki Araç 17'yi kullanın.



Alınan derslerle ilgili atölye çalışmalarının yapılması konusunda bilgi almak için Ek 1'deki Araç 18'i kullanın.

Bulguların doğrulanması ve paylaşılması

Bulguları doğrulamak amacıyla değerlendirme bulgularının toplulukla paylaşılması, değerlendirme sürecinin önemli bir parçasıdır. Topluluğa, sorulara cevap verme konusunda yeteri kadar zaman tanındıysa, sonuçlarının da kendilerine bildirilmesi yerinde olacaktır. Bu, basit bir topluluk toplantısından, bildiri panolarındaki posterlere veya atölye çalışmalarına kadar çeşitli şekillerde gerçekleştirilebilir.



Adım 3: Değerlendirme bulgularını iş arkadaşlarınızla paylaşın ve onlardan öğrenin

Topluluklara hesap verebilir bir şekilde çalışmak, değerlendirmenin sonuçlarına göre hareket etmek bunlardan ders almak anlamına gelir. Bu, Ulusal Demek içindeki meslektaşlar ile öğrenilen şeyleri paylaşmayı gerektirir ve böylece ileriki programlarda aynı hataların aynı toplulukta yapılmasını önler!

Herkesin yararlanabilmesi adına, değerlendirmelerin daha geniş kapsamlı olarak, Hareket üyeleriyle paylaşılması yerinde bir uygulama olacaktır. Değerlendirmeler www.ifrc.org/en/publications-and-reports/evaluations/ adresinden paylaşılmaktadır.



Değerlendirme ve öğrenme aşamasında size yardımcı olacak CEA araçları (bkz. Ek 1)

- CEA'yı değerlendirecek sorular şablonu (**Araç 2D**).
- Değerlendirmeleri topluluklarla paylaşma seçenekleri (**Araç 17**)
- Alınan derslerle ilgili atölye çalışması yapılmasına yönelik bilgiler (**Araç 18**)

Uygulama ve izleme aşamasında kullanılacak ek kaynaklar Ek 2'de bulunabilir.



CEA UYGULAMALARI (Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik): Empati kampı, ev sahibi toplumun şefkatinden yararlanıyor

Türkiye, yaklaşık 3.5 milyon Suriyeli ile dünyada en fazla mülteciye ev sahipliği yapıyor. Ancak, zaman içinde yerlerinden edilmiş insanların yoğun olarak yaşadığı İstanbul, Ankara, ve İzmir gibi şehirlerde mültecilere karşı toplumsal kızgınlık ve düşmanlık artmıştır. Kalabalık şehir merkezleri, özellikle ev sahibi ve yerlerinden edilmiş topluluklar arasında yanlış anlaşılıma ve gerilime yatkın hale gelmiştir.

Yerlerinden edilmiş insanlar hakkındaki söylentiler, sıklıkla yanlış anlamalara yol açmaktadır. Suriyelilerin üniversitelere sınavsız girebilecekleri veya hükümetten “bedava” para aldıkları yönündeki yaygın inançlar, ev sahibi topluluklar arasında sık sık kızgınlık yaratıyor. Bu iki topluluktan insanlar arasında etkileşimin çoğu, işyerleri, alışveriş merkezleri veya sağlık merkezlerinde gerçekleşmesine rağmen ev sahibi toplulukların, Suriye kültürünü, yerlerinden edilmiş insanların koşullarını ve durumlarını daha iyi anlamaları yararlı olacaktır.

Çatışmadan kaçan Suriyeliler için farkındalığı, anlayışı ve şefkati artırmaya çalışan Türkiye Kızılay Derneği (TKD), 2017 yılından İzmir’de ve İstanbul Sultanbeyli’de “Empati Kampı” düzenledi. Yerel topluluklar, sanal gerçekliği kullanarak Suriyelilerin göç deneyimlerini öğrendiler: savaştan kaçma, sınırları geçme ve Türkiye’ye varışlarından sonra yeni yaşamları. Yerel ve Suriyeli topluluklardan insanlar da dâhil, yaklaşık 600 kişi Empati Kampı etkinliklerine katıldı. Kapsamlı bir yaklaşımla insanların, mültecilerin deneyimlerini daha iyi anlamalarına yardımcı olan etkinlikler, ayrıca toplulukları bir araya getirerek birbirlerini daha iyi tanımaları için bir fırsat sağlayarak hoşgörü oluşturup sosyal uyumu güçlendirmiştir.



CEA UYGULAMALARI: Nepal depremine müdahale

"Duyuru keşke radyo ya da televizyondan yapılsaydı; çünkü o zaman herkes yardım hakkında bilgilenmiş olurdu ve verilen bilgileri kimse kaçırmamış olurdu."

Odak grubu görüşmesi katılımcısı

Nepal'deki topluluklar, Nisan ve Mayıs 2015'te ülkeyi etkileyen ve başkent Katmandu'ya ve çevredeki vadilere büyük hasarlar veren güçlü sismik depremlerin etkileriyle hala mücadele etmeye çalışıyor. Toplumun büyük bir kısmı, geçici sığınaklarda yaşadığı ve zorlu kış aylarında (Ekim – Mart arası) hayatta kalmak için desteğe ihtiyaç duyduğundan gelen kış mevsimi, beraberinde insani yardım açısından yeni zorluklar da getiriyordu.

Hareket Ortaklarından destek alan Nepal Kızılhaç Derneği, kış mevsiminde gelen ek zorlukları gidermek için bir nakit dağıtım programı başlattı. Dağıtım, 16 hedef bölgede 53.073 ailenin ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlamıştı. Yardım ve nakit dağıtımları hakkındaki önceki değerlendirmelerden öğrenilenlere göre bu inisiyatifin bir parçası olarak en çok tavsiye edilen şey toplulukla zamanında iletişim kurmaktır. Bu bulgular, katılımcıların yalnızca yüzde 25'inin, dağıtım öncesinde uygulama hakkında bilgi aldığını göstermiştir.

Toplulukları bilgilendirmek

Nepal Kızılhaç'ı ve IFRC'nin CEA ekibi, radyo, okullar, topluluk toplantıları aracılığıyla ve ev ziyaretleriyle dağıtım bölgeleri, zamanları ve yardım almaya uygunluk kriterleri hakkında topluluklarla hayati bilgiler paylaşmıştır.

Katmandu'daki Ulusal Dernek genel merkezinde dağıtımdan önce ve sonra bir Kızılhaç gönüllüsü görevlendirilerek 7 gün 24 saat ulaşabilecek bir yardım hattı numarasından (çağrı merkezi) bilgilendirmeler yapılmıştır. Dağıtım sırasında CEA ekibi, dağıtım alanlarında geri bildirimleri dinlemek ve kaydetmek için yardım masaları kurmuş ve soruları yanıtlamıştır. Bazı bölgelerde, gönüllüler mesajları paylaşmak için televizyonda mini diziler yayınlamışlardır.

Dağıtım sonrası değerlendirmelerde elde edilen bulgular, topluluk katılımında önemli bir gelişme olduğunu göstermiştir. Raporlar, ankete katılanların %99'unun nakit dağıtımı hakkında önceden bilgi aldığını, katılımcıların %92'sinin yeterli bilgiye sahip olduğunu gösterdi.

Ayrıca raporlar pek çok kişinin dağıtım hakkında bilgi almak amacıyla bölgesel sosyal ağları kullandıklarını göstermiştir: İnsanların %48'i nakit para dağıtımını topluluktaki diğer kişilerden, %34'ü topluluk liderlerinden, %28'i Kızılhaç toplantılarında, %24'ü komşularından duyduğunu ve %22'si de komşularına ziyarete gittiklerinde duyduklarını söylemişlerdir. Ağzdan ağıza söylenti, topluluğun en yaygın bilgilendirme çeşididir ve CEA ekibi, nakit dağıtımı hakkında maksimum bilgiye ulaşılmasını sağlamak için bunu bir araç olarak kullanmaktadır.

Odak grup görüşmelerinden elde edilen bulgular, insanların radyo, televizyon ve gazeteler aracılığıyla bilgi toplamak istediğini gösteriyor. Bu öğrenme şekli, daha geniş medya kanallarının kullanılmasını gerektirecek müdahalelerde başvurulabilecek bir yöntemdir.



Aniden ortaya çıkan acil durumlarda topluluk katılımı ve hesap verebilirlik

Bu bölümde, aniden ortaya çıkan acil durumlarda CEA'nın ne şekilde faydalanılacağına dair genel bilgiler sunulmaktadır. Ancak, bu kılavuzdaki tüm bilgilerin bir acil durum operasyonuna da uygulanabileceği unutulmamalıdır. Bu nedenle, konuyla ilgili daha detaylı bilgi alabilmeniz için kılavuzun tamamını okumanızı önemle tavsiye ederiz. CEA'yi entegre etmek için sayfa 18'deki asgari adımları uygulayabilirsiniz. Acil müdahaleyi desteklemek amacıyla faaliyete geçirilebilecek uzun vadeli programlar veya afet risk yönetimi mevzuatı sayesinde, elinizde kullanabileceğiniz CEA kaynakları bulunabilir.

CEA, acil durum müdahalelerinde önemlidir çünkü:

- İnsanların en çok ihtiyaç duyduğu zamanda, uygulanabilir ve yararlı bilgiler paylaşarak hayat kurtarabilir.
- Topluluğun her zaman ilk müdahaleci olma rolünü destekler.
- Zarar gören nüfusun, müdahaleyi planlamaya katılmasına yardımcı olabilir. Bu, operasyonun ihtiyaçları karşılama olasılığının daha yüksek olduğu ve bu sebeple etkinin daha büyük olacağı anlamına gelmektedir.
- Yardımların verilmesini destekleyerek ve sürdürülebilir kurtarma programlarının temelini oluşturarak krizden etkilenen topluluklarla olan güveni geliştirir.



Sorumlu Kim?

CEA'yı programlara ve operasyonlara entegre etmek herkesin sorumluluğunda olmakla birlikte, aniden ortaya çıkan acil durumun hemen sonrasında belirli bir kişinin sorumlu olarak görevlendirmesi çalışmaları daha da kolaylaştıracaktır.

CEA irtibat personeli, CEA'nın operasyonel müdahale alanında ve tüm afet süreci boyunca uygulanması amacıyla acil müdahale yöneticisi ile birlikte çalışır ve onu destekler.

Gerekli ve uygun görülürse, Ulusal Dernekte görevli CEA irtibat personeline destek sağlaması amacıyla başka bir ülkeden, bölgeden veya Cenevre'den bir CEA uzmanı görevlendirilebilir. Daha küçük çaplı acil durumlarda, özel bir personel atanması ve acil durum personeli görevlendirmesi mümkün olmayabilir. Bu gibi durumlarda, CEA'nın entegrasyon sorumluluğu, operasyon ekibinden birine verilir.

CEA irtibat personeli, asgari olarak, operasyon elemanlarının aşağıdaki hususları yerine getirmelerini sağlamalıdır:

- Bilgi ihtiyaçları ve iletişim kanallarına erişim konularındaki soruların, ihtiyaç değerlendirmelerinin bir parçası olmasını sağlamak. Bu, yerel medya ve telekomünikasyon altyapısına verilen hasarın kapsamını ve insanların bilgiye erişme ve iletişim kurma becerileri üzerindeki etkisini anlamayı içermektedir.

- Topluluklara Ulusal Dernek, Hareket ve planlar hakkında bilgi sağlamak ve insanlara mevcut yardımlar ve ödenekler hakkında bilgi verilmelidir. Buna ek olarak, yerel makamlar ve diğer paydaşlar bilgilendirilmelidir.
- Müdahale ve program döngüsünün farklı aşamaları boyunca, krizden etkilenen topluluklarla devamlı görüşmeler düzenlemelidir.
- Ulusal Derneğin söylentilerle ve yanlış bilgilerle mücadele etmesini sağlamak için etkili geribildirim ve şikâyet mekanizmaları kurmalı, endişeleri, önerileri, şikâyetleri ve eleştirileri (ve "teşekkür" mesajlarını) sunmaları için topluluk üyelerine imkân tanımalı ve müdahalenin durumu ve geline nokta ile ilgili olarak Ulusal Derneğin topluluğa rapor vermesini sağlamalıdır.
- Alınan geribildirime yanıt vermek, uygun yanıtlar oluşturmak, geliştirmek ve yapılan değişiklikleri ve/veya değişimin neden mümkün olmadığını tüm paydaşlara açıklamak.



Adım 1: Acil durum değerlendirmelerinde CEA

Değerlendirme aşaması, ne tür yardımın kime, nerede, neden ve nasıl verildiği gibi, acil durum müdahalelerinin geri kalan kısımlarının belirlenmesi bakımından önemlidir. Bu kararlar, hatalı veya yanlış varsayımlara dayanıyorsa, müdahale işleminin etkisini ve duyulan güveni etkileyecek ve dolayısıyla, oluşan hatalar düzeltilirken de zaman kaybına neden olacaktır.

Buna ek olarak, değerlendirme aşaması devam ederken, topluluğun maruz kaldığı risklerle mücadele edebilmelerine yardımcı olması bakımından derhal yardım amaçlı bilgi sunmaya başlayabilirsiniz. Örneğin, hangi hastanelerin açık olduğunu ya da temiz içme suyunun nasıl temin edileceği gibi.

Acil durumda cinsiyet ve farklılık taahhütleri de, aynı şekilde önemlidir. Sayfa 29'daki sorular, değerlendirmeyi planlarken size yardımcı olabilir ve farklı grupların özel ihtiyaçlarını ve önceliklerini yakalamanızı sağlar.

CEA'nın acil değerlendirme aşamasına entegrasyonun iki amacı vardır:

1. Nüfusun temel bilgi ihtiyaçlarını ve onlara ulaşmak için en iyi iletişim kanallarını belirleyin. Salgın hastalıklarda daha güvenli uygulamaların önündeki engelleri ve ana riskleri anlamak da önemlidir. Bu bilgi, acil müdahale operasyonunun bir parçası olarak etkili CEA faaliyetlerini planlamanıza yardımcı olacaktır.

2. Değerlendirmenin hesap verebilir bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlayın; bu durum, topluluk üyelerine ihtiyaçlarını ifade etme konusunda yeterli imkân sağlandığı, kendilerine saygıyla muamele edildiği ve değerlendirme sürecinde ve sonrasında net ve şeffaf bilgiler verildiği anlamına gelmektedir. Bu, operasyonun, ihtiyaçları karşılamasını ve krizden etkilenen topluluklarda güven oluşmasını sağlar.

Değerlendirme aşamasında zaman kazanmanın bazı yolları şunlardır:

- ✓ **İlgili bölgesel devlet kuruluşları da dâhil olmak üzere yerel medyayı, sivil toplum örgütlerini ve nüfuz sahibi önemli kişileri online olarak takip edin.** Yerel TV, radyo ve sosyal medya, özellikle fiziki olarak derhal ulaşım sağlayamayacağınız bölgelerdeki durum hakkında genel bir bilgi sunabilir.
- ✓ **İlk olarak, mevcut bilgileri kontrol edin (ikincil veri incelemesi).** Afet ya da çatışma başladıktan sonra, diğer kuruluşların topladığı değerlendirme verileri ya da en son yapılan değerlendirmelerden elde edilen veriler. Bu, acil durum değerlendirmenizde size zaman ve soru anlamında tasarruf etmenizi sağlayabilir. Bununla birlikte, bir felaketin veya çatışmanın bağlamını da değiştirebileceğini unutmayın. Bu nedenle, gerçek durumu yansıtmaya, acil durum öncesi değerlendirme verilerine tam olarak güvenemezsiniz.
- ✓ **Bütünleştirmek, bütünleştirmek, bütünleştirmek.** Diğer sektörlerle birlikte çalışın ve kuruluşunuzun genel değerlendirmesine dâhil etmek üzere birkaç CEA sorusunu görüşün. CEA için ayrı bir değerlendirme yapmayın. Sağlık, hijyen veya barınak gibi diğer ekiplerin planlayabileceği şeyleri ve bunların hangi bilgileri toplayacaklarını kontrol edin. Bilgi ihtiyaçlarına ve iletişim kanallarına erişimle ilgili soruların olup olmadığını kontrol edin ve/veya bazılarını dâhil etmek için "görüşün". Değerlendirme sürecinin katılımcı ve kapsayıcı olması için destek olun.



CEA sorularının listesi için Ek 1'deki Araç 2'yi kullanın. Hangi soruları seçeceğinizi acil durumun türüne bağlıdır ancak sayıyla işaretlenen sorular en önemlileri olarak belirtilmiştir.

- ✓ **Yasal çerçeveyi gözden geçirin.** Felaket yaşanmadan önce ve sonra, bilgi edinme hakkıyla ilgili olarak devletlerin sorumluluklarının ne olduğunu anlamak için ulusal afet risk yönetimi mevzuatını ve diğer ilgili sektörel kanunları ve politikaları kontrol edin. Halkın SMS ile bilgilendirilmesini sağlamaları amacıyla Mobil operatörleri hayat kurtarıcı önemli bilgilerin yayınlanması konusunda destek olmalarını ve katılım sağlamalarını savunmanıza yardımcı olacaktır. Konu silahlı çatışmaya geldiğinde, "acil durum" ilanı sebebiyle yaşanan değişiklikler de dâhil olmak üzere bu fırsatlar ve karışıklıklar çok zorlayıcı olabilir.
- ✓ **Başkalarıyla birlikte çalışın.** Krizden etkilenen nüfusla zaman ve kaynak tasarrufu yapmak ve 'değerlendirme yorgunluğunu' azaltmak için diğer kurumlarla ortak bir değerlendirme yapabilir misiniz? Daha önce de belirtildiği gibi, silahlı çatışma sırasında, çatışma taraflarından biri veya birkaçının gözünde bağımsızlığınızı tehlikeye atabileceğinden, işbirliği konusundaki fırsatlar ve kısıtlamaları farklılık gösterir.
- ✓ **Gayri resmi değerlendirmeler de yararlıdır.** Gayri resmi odak grupları, önemli bilgilendirme sohbetleri ve hatta basit gözlemler, resmi bir ankette gözden kaçırılacak önemli bilgilerin elde edilmesine olanak sağlayabilir ve krizden etkilenen toplulukların kendi ihtiyaçlarını daha açık bir şekilde tartışmasına izin verebilir. Bu, mümkün değilse veya CEA sorularını ekleme fırsatı kaçırılmışsa, bu yöntemler, resmi anketlerin yerine kullanılabilir.



Toplanacak bilgiler ve bu bilgileri toplamak için kullanılan yöntemler hakkında genel bilgiler için Ek 1'deki Araç 1'i kullanın.

İnsani yardımda bilgi ve analiz kaynakları

ACAPS (www.acaps.org), doğal veya insan kaynaklı felaketin hemen sonrasında operasyonel, stratejik ve politik karar vericileri bilgilendirmek için mevcut insani yardım önceliklerini en son yaşanan olaylara yönelik haftalık bilgiler sunar ve krizle ilgili geçici raporlar ortaya koyar.

ReliefWeb (reliefweb.int/), küresel krizler ve afetler konusunda önde gelen bir insani yardım bilgi kaynağıdır. BM'nin İnsani Yardım Koordinasyon Ofisi'nin (OCHA) özel bir dijital hizmetidir.

Salgın hastalıklar söz konusu olduğunda, Demografik Sağlık Çalışmaları hastalık tekrarlama sıklığı ve inanışlar hakkında bilgi vermektedir (www.dhsprogram.com).

CDAC Ağ Medya ve Telekomünikasyon Planı Kılavuzu, birkaç yıllık olmasına karşın, 20'den fazla ülkeye ilişkin faydalı genel bilgiler sunmaktadır (www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/media-landscape-guides/).



CEA UYGULAMALARI: Diğer kuruluşlarla birlikte çalışmak

Filipinler’de Haiyan Tayfununun ardından toplulukların bilgi ihtiyaçlarının ve güvenilir iletişim kanallarının hızlı bir şekilde değerlendirilmesi için çok çeşitli kuruluşlar birlikte çalışmıştır. Kurumlar, 2015 yılında oluşturulmuş olan topluluk katılımına yönelik Topluluk Uygulaması aracılığıyla hazırlıklı olma anlaşmaları ve örnek anketleri uyguladıklarından bu durum hızlı bir şekilde gerçekleşmiştir. Tüm kuruluşların uygun CEA faaliyetlerini planlamalarını sağlamak için ihtiyaç duydukları bilgileri almalarına ve her kuruluşun tekrar tekrar aynı soruları topluluklara sormasının engellenmesine yardımcı olmuştur.



Adım 2: Yardım amaçlı bilgi

CEA faaliyetleri, eylem ve bütçe acil durum planlarına dâhil edilmeli ve tek başına bir program olarak tasarlanmamalıdır. Aniden ortaya çıkan bir acil durumun hemen ardından, yerel olarak mevcut kanallar aracılığıyla krizden etkilenen topluma zamanında, doğru, hayat kurtarıcı bilgiler sunmak önceliklerinizden biri olmalıdır. Doğru zamanda doğru bilgi, hayat kurtarma, daha fazla krizi önleme ve evleri ve geçim kaynaklarını koruma potansiyeline sahiptir. Bu bilgiler, özellikle hastanelerin bulunduğu alanlarda olan insanlar için sizden duydukları tek şey olabilir. Örnekler şunlardır:

- İnsanların hava bombardımanları, mayın riski bilgisi, fırtına uyarıları veya bir salgın hastalığının önlenmesi gibi bir tehdide karşı kendilerini korumaları için ihtiyaç duydukları bilgi.
- Bir krizin etkilerini azaltmaya yönelik rehberlik, insanlara sel sularını içmemelerini tavsiye etme gibi.
- Aile birleşimi gibi hizmetlerin ve yardımların nasıl alınacağı, hangi hastanelerin açık olduğu ve dağıtımların nerede ve ne zaman gerçekleşeceği hakkında bilgi.
- Barınma, koruma veya sağlık konularındaki hakları, bu hususlarda kimin sorumlu olduğunu ve kiminle irtibat kurulması gerektiği hakkında bilgi. Bu bilgi, ulusal düzeydeki afet risk yönetimi mevzuatından gelmektedir. hangi bilgileri toplayacaklarını kontrol edin. Bilgi ihtiyaçlarına ve iletişim kanallarına erişimle ilgili soruların olup olmadığını kontrol edin ve/veya bazılarını dâhil etmek için “görüşün”. Değerlendirme sürecinin katılımcı ve kapsayıcı olması için destek olun.



CEA’nın acil durum eylem planına dâhil edilmesine yönelik kılavuz için Ek 1’deki Araç 19’u kullanın.



CEA UYGULAMALARI: Bir savaş silahı olarak bilgi

Çatışma durumları, doğal afetlerden farklı olarak, güvensizlik ve topluluklara sınırlı fiziksel erişim, bozulan enerji ve telekomünikasyon altyapısı, toplulukların erişimde ve iletişim teknolojilerini kullanma becerilerinde kısıtlama ve en önemlisi veri koruması gibi özel zorluklar ortaya koymaktadır.

Söylentiler, yanlış bilgi ve propaganda, her zaman çatışma durumlarının bir parçası olmuştur. Dijital dünyada, bu süreç hem yerel hem de küresel ölçekte daha hızlı ve çok daha gelişmiş olabilir ve neticede insanların propagandanın amacını anlaması daha zor olur.

Her zaman, ancak özellikle silahlı çatışmalar bağlamında, yerel bilgi ortamını, yerel medyanın nasıl olduğunu ve mobil şebeke operatörlerinin sahibinin kim olduğunu anlamak önemlidir.

Yerel bilgi ortamını anlamak, insanların neler bilmek istediğini, hangi iletişim kanallarını kullandıklarını ve bunlara nasıl güveneceklerini, bilgileri nasıl kullandıklarını ve bilginin nasıl dağıtıldığını anlamayı gerektirir. Aynı zamanda, yerel medya ve telekomünikasyon altyapısının anlaşılmasını ve sahipliğin ve kontrolün nasıl değiştiğinin anlaşılması gerekir.

Ulusal Dernek, hükümet, UNHCR, UNICEF veya WHO gibi BM kuruluşları ya da yerel ve uluslararası STK'lar, felakete karşı hazırlıklı olma durumu ya da felaket hukuku programlarının bir parçası olarak, en yaygın bilgi ihtiyaçlarına hitap eden mesajlaşma şekillerine ve materyallere zaten sahip olabilir. Bunların herhangi bir yeni mesajlaşma şekli geliştirmeden önce ve daha da önemlisi bu mesajları göndermeye başlamadan önce, herhangi bir mesajlaşma sisteminin var olup olmadığını kontrol etmek önemlidir. Çelişkili bilgiler veya aynı konuyla ilgili birçok kaynaktan çok fazla bilgi karışıklık yaratabilir ve topluluklardaki hayal kırıklığını artırabilir.

Bu, insanların nasıl geri bildirimde bulunabileceği veya nasıl soru soracaklarına dair ayrıntılar dâhil olmak üzere, Ulusal Derneğin kim olduğu ve sunulan hizmetlerin neler olduğu hakkında topluluklarla bilgi paylaşma ihtiyacını ortadan kaldırmaz.

Etkili acil durum mesajları hakkında faydalı bilgiler

Bir acil durumdan sonra paylaşılan bilgiler:

- **Basit olmalı:** çok fazla metin veya çok fazla resim kullanmayın.
- **Tehdidi aktarmalı:** İnsanlar bu tavsiyeye uymazsa yaşayacakları tehlike veya risk hakkında açık bilgi verin. Örneğin “Sel suyu içmek sizi hasta edebilir”.
- **Eylem çağrısında bulunmalı:** pratik eylemler önerin. Örneğin “Ellerinizi yıkayın” veya “aşı yaptırın”. Ancak, bu bilgilerin uygulanabilir olmasına ve insanların dinine veya kültürüne aykırı olmamasına dikkat edin.
- **Erişilebilir olmalı:** İnsanların konuştuğu dilde, onların kullandığı kanal aracılığıyla erişilebilir ve anlaşılır olmalı
- **Mümkün olduğunca çok kişiye ulaşmalı.**
- **Asla zarar vermeyin veya panik yaratmayın.** Özellikle silahlı çatışma gibi hassas durumlarda, insanların karşılaşabileceği riskleri ve zayıf noktaları anlamak önemlidir. İnsanların kendilerini tehlikeye atacak ve güvenliklerini riske atacak türden tavsiyelerde bulunmamak, geliştirilen mesajların insanlara daha fazla zarar vermemesi önemlidir.
- **Mümkün olan durum ve zamanlarda, başkalarıyla koordinasyon sağlamaya çalışın**



Acil durum mesajları şablonu için Ek 1'deki Araç 10'u ve iletişim kanallarıyla ilgili bilgi almak için de Ek 1'deki Araç 8'i kullanın.



Hipotermi vakalarını önlemek ve yönetmek için depremden hemen sonra Nepal Kızılhaç'ı tarafından üretilen broşür örneği.



CEA UYGULAMALARI: Acil durumlarda sosyal medyayı kapatamazsınız!

Hem Ekvator hem de Nepal Kızılhaç Dernekleri, Facebook ve Twitter gibi sosyal medya sitelerini, ülkelerini etkileyen yıkıcı depremlerden sonra hayati iletişim kanalları olarak sıklıkla kullanmıştır.

Ekvator'da Kızılhaç, kullanıcılara ilk yardım uygulamasıyla erişmek, önemli konulara cevaplar vermek ve aile bağlarının yeniden tesisine yönelik hizmetleri tanıtmak amacıyla Facebook ve Twitteri kullanmıştır. Sosyal medya siteleri, acil yardım amaçlı toplanan bağışlarda başvuru alan önemli bir online kaynak haline gelmiştir.

Nepal'de Kızılhaç'ın Facebook sayfasına çok fazla yardım talebi gelmiştir. Ulusal Dernek, sayfalarında yayınlanan binlerce iletiyi filtrelemek ve yanıtlamak için ortakları İngiliz Kızılhaç'ından ve Amerika'daki dijital gönüllülerden destek almıştır. Sayfada yer alan, acil hijyen bilgileri ve hasar gören binaların yakınında bulunulmamasının önemi de dahil olmak üzere, davranışsal değişiklik mesajlarından yardım bilgilerine kadar hızla güncellenmiştir.

Site ayrıca, en çok sorulan soruları yanıtlamak ve yanıtların etkinlikleri hakkında güncellemeler sunmak ve aile bağlarının yeniden tesisi gibi destek hizmetlerine nasıl erişileceğini anlatmak içinde kullanılmıştır. Bilgiler Nepal dilinde ve İngilizce olarak yayınlanmış ve insanların ilgisini çekmek için fotoğraflar kullanılmıştır.

İlgili alanlarda Nepal Kızılhaç'ın yazılarını yayınlamak için Facebook'a küçük bir miktar ödeme yapılmış ve bu durum mesajlardaki görüntülenme sayısını 7000'den 733,000'e çıkarmıştır. Bireysel yardım taleplerine yanıt vermek hala zor olsa da, hayati bilgiler içeren bu eylemler, binlerce kişiye ulaşmaya yardımcı olmuş ve bu sayede topluluklara, sorularının alındığı, ihtiyaç ve görüşlerinin dikkate alındığı mesajı verilmiştir.

Yukarıdaki örneklerin her ikisi de, sosyal medyanın, acil durumlardan hemen sonra ne kadar önemli olabileceğini ve çok fazla mesaja yanıt vermenin ortaya çıkardığı zorlukları göstermektedir. Bu nedenle, acil durum öncesi Ulusal Topluluklar, sosyal medya kanallarını nasıl kullanabileceklerini ve nasıl yanıt vereceklerini gözden geçirmelidir.



Topluluklarla paylaşılması gereken bilgilerin listesi ve Cinsiyet ve farklılık taahhütleri için Ek 2'deki Araç 9'a bakın



Odak gruplarının yönetilmesi ve topluluk toplantılarının düzenlenmesi hakkında bilgiler için Ek 1'de yer alan Araç 5 ve 11'i kullanın; program bilgi posterleri ve broşürleri şablonu için Araç 13'ü kullanın.



Odak gruplarının yönetilmesi ve topluluk toplantılarının düzenlenmesi hakkında bilgiler Ek 1'deki Araç 5 ve 11'e bakın.



Ek 1'deki Araç 15, acil durumlarda bir geri bildirim mekanizması seçmenize, tasarlamaya ve kurmanıza yardımcı olacak bir dizi materyal sunar.



Ek 1'deki Araç 14, iletişim becerileri ve şikâyetlerin değerlendirilmesi konularında gönüllülere bir günlük aniden ortaya çıkan acil durum eğitim paketi sağlar.



Ek 1'deki Araç 2 (bölüm C) izleme sorularına ait bir şablon sunmaktadır.



Adım 3: Katılım ve Geri Bildirim

Müdahalenin değerlendirilmesine ve planlanmasına, krizden etkilenen toplulukları dâhil etmek, zaman alıcı görünebilir ancak faaliyetlerin ihtiyaçları karşıladığından ve faaliyetlerle ilgili olduğundan ve bu nedenle topluluk tarafından kabul gördüğünden emin olmak önemlidir. Aşağıda katılımı ve geri bildirimini iyileştirmek için müdahaleye dâhil edilebilecek bazı hızlı ve basit yaklaşım örnekleri bulunmaktadır:

- Müdahale faaliyetlerini değerlendirirken, planlarken ve sunarken kadın, erkek, çocuk, ergen ve azınlık gruplarından topluluk üyelerini dâhil edin. Bu, Hareketin ilkeli insani yardım faaliyeti ve Ulusal Topluluğun gerçekleştireceği etkinlikler hakkında açık ve anlaşılır bilgi paylaşımını içermektedir.
- Zarar gören topluluklarla açık tartışmalara olanak sağlayın. Buna, yardım alacak olan kişilere seçim kriterlerini açıkça ve dürüstçe aktarmak ta dâhildir.
- Uygulamadan önce krizden etkilenen topluluklarla müdahale planlarını karşılıklı çapraz kontrol edin. Bu, tüm topluluk liderleri ve komiteleriyle topluluk toplantıları veya tartışmaları yoluyla gayri resmi olarak gerçekleştirilebilir. Ancak, tüm liderlerin ve komitelerin topluluğu adil bir şekilde temsil etmediğini unutmayın.
- Cinsiyet, yaş ve çeşitliliğin farkında olarak toplulukla birlikte bölgesel açıdan ilgili resmi bir geri bildirim ve şikâyet sistem(ler)ine karar verin- cinsiyet, yaş ve farklılıkların bilincinde olun- ve etkili bilgi yönetimi sistemi de dâhil olmak üzere bunu en kısa sürede kurun. Veri koruma, gizlilik ve onay konularının farkında olun ve ekip toplantılarında bunu operasyon yönetim süreçlerine dâhil edin.
- Resmi bir geribildirim ve şikâyet sistemi derhal kurulmasa bile, temel telekomünikasyon becerilerinin ve şikâyetlerin ele alınması konusunda tüm öncü gönüllüleri eğitin.
- CEA'nın ve genel operasyon faaliyetlerinin ve değişen durumun etkisini düzenli olarak izleyin ve bu bilgiyi müdahale planlarını uyarlamak ve toplulukla görüşmeyi sürdürmek için kullanın - geri bildirim döngüsünü kapatmayı unutmayın.



CEA UYGULAMALARI: Kanada Kızılhaç geri bildirim mekanizması, orman yangınlarından sonra yardım sağlamıştır.

Kanada Kızılhaç'ı Mayıs 2016'da Alberta'daki yangınlara müdahale etmek için acil durum operasyonunun bir parçası olarak, bir geri bildirim mekanizması başlatmıştır. Geri bildirim mekanizmasına, "Görüşler ve Endişeler" ismi verilmiştir.

Mekanizma, afet yönetimi operasyon merkezi bünyesinde kurulmuştur. Personel ve gönüllüler, çeşitli kanallar aracılığıyla geri bildirim ve şikâyetlerin nasıl toplanacağı ve bu sorunların çözülmesi için operasyon ekiplerine nasıl iletileceği konusunda eğitilmiştir. Mekanizma, operasyon ekibine acil ihtiyaçları belirtmek

için kullanılmıştır. Mekanizma, konaklama, yardım malzemeleri için sunulan fonlarla evlerini tahliye etmiş, acil durum nakit transferinden faydalanamamış insanların tespit edilmesinde çok faydalı olmuştur.

İnsanların banka hesaplarına nakit ödemeler yapılmış ve mekanizma sayesinde e-posta adresleri aracılığıyla gerekli kodları almayan kişilere veya yaşlı, evsiz ve engelli olup da bankadan para çekmekte sorun yaşayan kişilerin tespit edilmelerine yardımcı olmuştur. İlk gün alınan 46 teşekkür mesajı, Topluluğun geri bildirim mekanizmasını çok beğendiğini ortaya koymuştur.



Adım 4: Diğer kuruluşlarla çalışmak

Herhangi bir acil durumda toplumlar öncelikle çevrelerinde neler olup bittiğini anlamaya çalışır ve sosyal medya, yerel ve uluslararası medya ve STK'lar, hükümet ve BM dâhil olmak üzere çok çeşitli kaynaklardan bilgi ister ve alır. Bu bilgi çelişkiyise, karışıklığa neden olabilir, tehlikeli olabilir ve toplumların izolasyon/yalnızlık duygusunu artırabilir. Bu nedenle, acil durumlarda CEA faaliyetlerini gerçekleştirirken, herkesin paylaştığı bilgilerin farkında olun ve mümkünse başkalarıyla birlikte çalışmak için ortak bir yaklaşım benimsemeye çalışın. Bu kılavuzda daha önce de belirtildiği gibi, doğal afetler ve silahlı çatışmalar farklı senaryolar ve kısıtlamalar ortaya koyar. Aşağıda, bu yaklaşımın benimsenmesine yönelik bazı ipuçları verilmiştir:

- Mevcut bir CEA çalışma grubu olup olmadığını araştırın ve varsa bu gruba katılın. Acil durumlarda, çoğunlukla UNOCHA veya UNHCR tarafından organize edilen bir topluluk katılım grubu olur. Burada kuruluşlar CEA faaliyetleri ve yaklaşımları üzerinde tartışır, paylaşımda bulunur ve işbirliği yapar. Acil durumun ilk günlerinde özellikle önemli olan şey, bilgi ve iletişim ihtiyaçlarının değerlendirilmesi, mesajların ve yerel medya ve telekomünikasyon altyapısındaki etkilerin değerlendirilmesi ve bunların etrafında tartışmaları sürdürmektir. Araştırma ve teknoloji grupları ve akademik gruplar da dâhil olmak üzere yerel gruplarla potansiyel ortaklıklar da araştırılmalıdır. Bu durum, koordinasyon ve tutarlılığın sağlanmasına yardımcı olur ve tekrarı önler.
- Kümeler/tematik toplantılar hakkında diğer bölümlerle işbirliği yapın. Ulusal Dernek içindeki farklı çalışma arkadaşları, normalde korunma, barınak veya sağlık gibi farklı kümelere/tematik toplantılara katılırlar. Bu toplantıların sonuçlarının farkında olmak önemlidir, çünkü bunlar, kullanılmakta olan CEA faaliyetlerinin seçimini etkileyecek ve mümkün olduğunda işbirliği yaklaşımlarını şekillendirecektir.



Aniden ortaya çıkan acil durumlarda size yardımcı olacak CEA araçları (Bkz. Ek 1)

- CEA değerlendirme kontrol listesi ve metot incelemesi (**Araç 1**)
- Değerlendirme ve izlemlere dâhil edilecek CEA soruları (**Araç 2**)
- CEA'yı Acil durum eylem planına ekleme kılavuzu (**Araç 19**)
- Farklı iletişim kanallarının matrisi (**Araç 8**)
- Mesaj geliştirme aracı ve kitaplık (**Araç 10**)
- Odak grubu görüşmesi geliştirme kılavuzu (**Araç 5**)
- Topluluk toplantısı düzenleme ve geri bildirim kullanımı ipuçları (**Araç 11**)
- Topluluklarla paylaşılacak bilgilerin kontrol listesi (**Araç 9**)
- Program bilgilendirme posterleri ve broşürleri şablonu (**Araç 13**)
- İletişim becerileri ve şikâyetlerin değerlendirilmesi konusunda personelin ve gönüllülerin eğitilmesi (**Araç 14**) .

Aniden başlayan acil durumlarda kullanılacak ek kaynaklar için Ek 2'ye bakın.



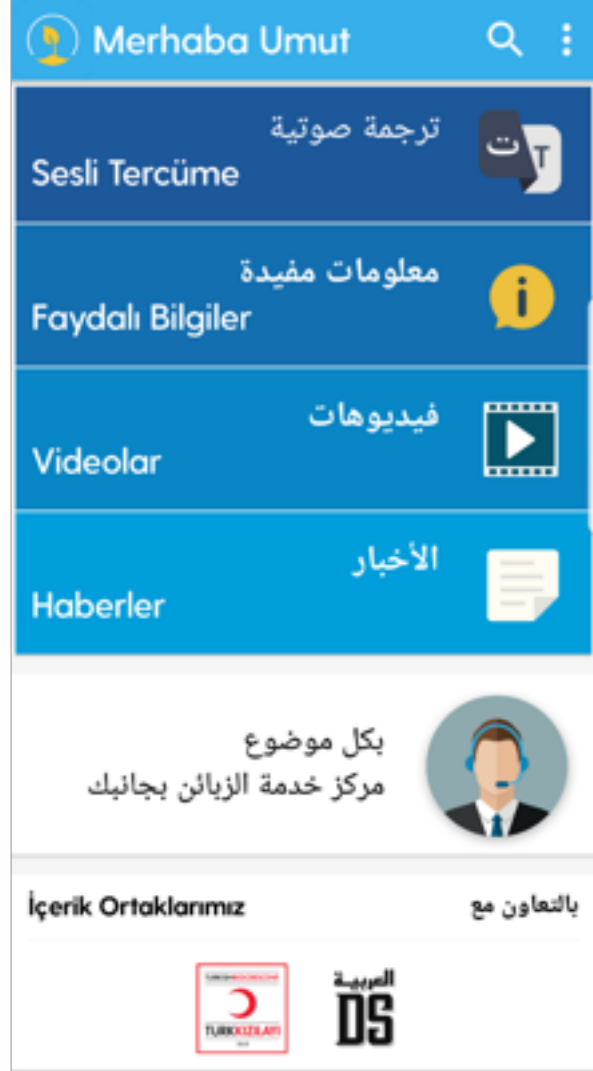
CEA UYGULAMALARI (Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik): Türkiye’deki Suriyeli mülteciler için “Merhaba Umut” uygulaması

Türkiye Kızılay Derneği (TKD), mobil telefon operatörü Turkcell ile işbirliği yaparak Türkiye’deki Suriyeli mültecileri destekleyen bir uygulamayı 2016’da başlatmıştır. Anlık Arapça-Türkçe çeviri ile Kızılay hakkında pratik bilgiler sunan ‘Merhaba Umut’ uygulaması, ayrıca sağlık hizmetleri, eğitim ve diğer insani yardımlara nasıl erişilmesi gerektiği hakkında pratik bilgiler sunmaktadır.

Turkcell’in uygulamayı Türkiye’deki bütün GSM operatörleri aracılığıyla kullanıma hazır hale getirmesiyle ‘Merhaba Umut’ 700,000’den fazla

indirilmiş, anlık Türkçe-Arapça çeviri aracı 11 milyon kez kullanılmış, kayıt, sağlık ve eğitim hakkındaki bilgilere 4.5 milyon defadan fazla erişilmiştir. 1.7 milyon Suriyeli müşterisi olduğunu beyan eden Turkcell, herhangi bir sorunla karşılaşan kullanıcılar için kullanıcılar için rapça çağrı merkezi sunmaktadır.

Suriyeliler için kurulan “Merhaba Umut” uygulamasının sonra Türk Kızılay şimdi Toplum Merkezi’ne erişebilen faydalanıcılar arasında farkındalığı arttırmaya çalışmaktadır.





CEA UYGULAMALARI: Şikâyetlere yanıt verecek doğru insanların kullanılması

Lübnan Kızılhaç'ı, Suriyeli mültecilerin nakit transferi programı hakkındaki sorularını yanıtlamak için bir geribildirim ve şikâyet mekanizması oluşturduğunda, çağrıları cevaplamak için Acil Sağlık Hizmeti (EMS) gönüllülerini kullanmaya karar vermiştir. İngiliz Kızılhaç'ı tarafından desteklenen Ulusal Dernek, mevcut EMS gönüllülerini şikâyetlerin yönetimi ve ilgili prosedürler konusunda eğitmiştir. Ambulans servisinde edindikleri tecrübeler, gönüllülere, soruları ve şikâyetleri daha sakin ve saygılı bir şekilde ele almaları konusunda bir avantaj sağlamıştır.

Gerçek programdan ayrı gönüllülerin kullanılması da, şikâyetlerin ele alınması konusunda bir bağımsızlık hissi sağladı. Yardım hattı, gerçek programla aynı zamanda Ocak 2014'te başlatılmış ve dağıtım noktalarında duyurulmuştur. Yardım hattı kanalıyla gündeme getirilen ve sık karşılaşılan sorunlar, nakit transferlerini kaçıran veya çıkarılan ATM kartlarını kullanmada sorun yaşayan bazı kişilerle alakalıydı. Yardım hattı aracılığıyla toplanan geribildirim, karar vermede ve nakit transfer programının nasıl ve nerede geliştirilmesi gerektiğinde önemli bir bilgi kaynağı olmuştur.

Hattın gözden geçirilmesi sonucunda, hat devreye alınmadan önce bir üst düzey yönetici kadrosunun bulundurulması, doğru prosedürlerin kullanılması ve gerekli eğitimlerin verilmesi ve diğer programlar veya dış hizmetler hakkında alınan çağrılar için net bir referans sürecinin geliştirilmesi gerektiği görülmüştür.



CEA'nın kurumsallaştırılması

.....

.....

CEA'nın, Ulusal Derneğin tüm programlarına ve faaliyetlerine entegre edilebilmesi için, örgütsel ve operasyonel kararlılık, önceliklerin belirlenmesi ve kaynak temini gerekmektedir. Birçok durumda, personel ve gönüllüler, topluluklarla zaten ilgileniyor ve günlük işlerinin bir parçası olarak onları programa katılmaya teşvik ediyorlar.

Yerel topluluklarla ilişki kurmak ve bu topluluklardan sorumlu olmak, Hareketin ve operasyonel modelimizin özünü oluşturmaktadır. Ancak, yine de, bugün böyle hızlı ve değişken bir ortamda, CEA yaklaşımlarını operasyonlara öngörülebilir ve sistematik bir biçimde entegre edebilmemiz ya da yaklaşımımızın kalitesini insanların ihtiyaç, şikâyet, öneri ve kaygılarına göre daha iyi izlememiz, uyarlamamız ve iyileştirmemiz için yeterli değildir.

CEA'yı örgütsel bir öncelik olarak kurumsallaştırma süreci, Hareket içerisinde büyük bir aşama kat etmiş durumdadır. Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Hareketinin Afet Yardımlarında Davranış Kuralları ve Kızılhaç ve Kızılay'ın İnsani Yardımlarına Yönelik İlke ve Kuralları, CEA yaklaşımlarını benimseyen örgütsel taahhütlerine iki önemli örnektir. Ulusal Derneğin misyon beyanları ve temel değerleri, genellikle Hesap Verebilirlik, katılım ve işbirliği konularında CEA'ye olan kararlılığı yansıtmaktadır.

Pek çok acil durumda ve dünya genelindeki uzun süreli krizlerde değişen ortamla birlikte, Hareket te bu alanda gelişmeler kaydetmiştir. Ancak, diğer pek çok insani yardım kuruluşu gibi, gelecekteki uygulamaların, program döngüsü boyunca tüm açılardan zamanında ve tahmin edilebilir bir şekilde uygulanması konusunda zorluklarla karşılaşmıştır. Her ne kadar iyileşmeler kaydedilse de, CEA'da öğrenme fırsatlarını tehdit eden (izleme ve belgeleme de dâhil) sistematik yaklaşım yer almamaktadır ve bu kritik insani yardım alanındaki Hareket'in performansı ve gelişim durumuyla ilgili kanıtları bulunmamaktadır.

Ulusal Derneklerin CEA'yı tamamen kurumsallaştırmaları için, bu yaklaşım, kurumsal öncelik olarak görülmelidir. Bu, Ulusal Derneğin, CEA'yi operasyonel bir seviyede nasıl entegre edeceğinin planlanması ve ayrıca Kuruluşun CEA'ye nasıl yaklaşacağı, kimin sorumlu olacağı ve nasıl bütçeleme yapılacağı konularının belirlenmesi anlamına gelmektedir.

Stratejik Entegrasyon

Bazı Ulusal Dernekler, tek başına bir CEA stratejisi seçebilmekle birlikte; diğer temel belgelere ve süreçlere dâhil edilmeleri, CEA'nın entegre edilmiş bir süreç olarak öneminin vurgulamasına yardımcı olacaktır. Stratejik yaklaşımlarda CEA'nın ne şekilde kurumsallaştırılacağına dair örnekler, stratejik yaklaşımlar şunları içermektedir:

- Ulusal Dernek organizasyon stratejisi- ideal olarak, operasyonlar ya da program kalitesi kapsamında
- PMER veya iletişim çerçeveleri veya politikaları
- ortaklık belgeleri: ortakların Ulusal Derneğe verdikleri bir taahhüt olarak
- Ulusal Derneğin misyon beyanı
- personelin görev tanımlarında yer verilmesi ve performans değerlemesinin bir parçası olması
- özel CEA eğitimlerini de içeren personel bilgilendirme toplantıları ve eğitimler
- tüm personel ve gönüllülere bilgi verilmesi ve davranış kurallarının imzalanması.

Program ve entegrasyon planı

Bir Ulusal Demeğin üst düzey stratejik belgelerine ek olarak, operasyonel entegrasyonun temel bir parçası da, CEA'nın, operasyonel süreçlerde ve dokümanlarda önemli bir yer tutmasını sağlamaktır. CEA'nın entegre edilebileceği doküman örnekleri:

- yıllık planlama süreçleri
- program fonlama önerileri ve planları
- PMER çerçeveleri ve süreçleri (ör. program döngüsü yönetimi araçları)
- kadro/görevlendirme uzmanları dâhil, Afet yönetimi standart operasyon prosedürleri (SOP),
- acil durum yardım eylem planları.

‘Şeffaf ve Güvenilir’ iletişim seti

Şeffaf ve Güvenilir iletişim seti, Ulusal Demek programında, operasyonunda veya biriminde ihtiyaç duyulan ve kim olduklarını, neler yaptıklarını ve nasıl iletişime geçileceklerini açıkça topluluklara anlatmak için kullanılan temel materyalleri içermektedir.

Bu set, sürücülerden bölüm başkanlarına kadar tüm personelin, hem çalışma saatlerinde hem de evde, Hareket'in kendinden emin birer temsilci olarak hareket etmelerini sağlamaya yardımcı olabilir. Bu sette aşağıdaki materyaller yer almalıdır:

- Dağıtım noktalarında sergilenmek üzere, ofis telefon hattının olduğu dayanıklı Ulusal Demek afişleri.
- Ulusal Demeğin farklı izleyicilere tanıtma konusunda kısa bir bilgilendirme mesajı.
- Bilgi ihtiyaçlarının değerlendirilmesi ve iletişim kanallarına erişim hakkında kısa bir bilgilendirme notu. Ek 1'deki Araç 1 ve 2'ye bakınız.
- Ulusal Demek ve demneğin programları ve operasyonlarıyla ilgili önemli mesajlar, SSS'lar ve gerçekler ve rakamlar. Tüm bu öğelerin düzenli olarak güncellenmesi gerekir. Ek 1'deki Araç 6'ya bakınız.
- Ulusal Demek programlarını, seçim kriterlerini ve iletişim bilgilerini gösteren broşürler ve afişler. Ek 1'deki Araç 13'e bakınız.



CEA'yı kurumsallaştırmanıza yardımcı olacak araçlar (bkz. Ek 1)

- CEA planları, göstergeleri ve bütçelerini içeren bir şablonun da yer aldığı bir CEA eylem planı geliştirme kılavuzu (**Araç 7**).
- CEA'yı Acil eylem planına ekleme bilgileri (**Araç 19**).
- CEA'nın entegre edildiği, Myanmar Kızıl Haçı Topluluk Stratejisi 2020 (**Araç 20**).
- Görev tanımlarına dâhil edilecek CEA sorumlulukları (**Araç 21**).
- Personel ve gönüllüler için davranış kuralları hakkında bilgilendirme (**Araç 22**).
- Personel ve gönüllüler için CEA eğitimi (Araç 23, bu kılavuzla birlikte kullanılacak olan eğitim paketi).
- CEA broşürleri ve posterler (**Araç 24**).



CEA UYGULAMALARI: CEA'nın Myanmar Kızılhaç'ında kurumsallaştırılması

Myanmar Kızılhaç Derneği Stratejisi 2016-2020'de, CEA hem temel bir konu hem de stratejik bir hedef olarak bir arada ele alınmış ve "Tüm programlar, hesap verebilirlik açısından bir dizi minimum standarda dayalı, bir topluluk katılım bileşeni içermelidir" şeklinde stratejik bir hedef ortaya konmuştur.

Bu sonucu gerçekleştirmek amacıyla, MRCS ilk olarak IFRC'nin desteğiyle bir dizi CEA asgari standardı geliştirmiştir. Mart 2016'da yürütülen çalıştay, tüm departmanlardan, şubelerden ve PMER çalışma gruplarından MRCS katılımcılarını bir araya getirmiştir. Üzerinde durulan temel nokta, geleneksel program döngüsüyle bağlantılı programlar sunmayan şubeler için, standartların ne şekilde pratik eyleme dönüştürülebileceği konusunda yoğun istişarelerde bulunarak, MRCS'ye bağlı 330 şube içerisinde CEA'nın nasıl güçlendirilebileceği konusu olmuştur.

Ulusal Dernek Genelinde Bütünleşme

MRCS'nin CEA yaklaşımındaki önemli nokta, CEA'nın ayrı bir sektör veya program olarak değil, mevcut programlara veya operasyonlara entegre edilmek üzere kullanılabilecek bir dizi müdahale aracı olarak görülmesidir. CEA, bugüne kadar aşağıdaki alanlara entegre edilmiştir:

Sonraki Adımlar

Mevcut eğitim kurslarına entegre edilen oturumlar ile CEA Minimum Standartlarının uygulanmasına başlanmış olup hali hazırda özel bir eğitim müfredatı da geliştirme aşamasındadır. Diğer araçlara ve süreçlere entegrasyon süreci devam etmekte ve bu kapsamda öncelikli olarak PMER çerçevesine, acil müdahale simülasyonlarına ve CEA şube pilotlarına entegre edilecektir.

1. Organizasyon düzeyinde: CEA standartları, 2016 - 2020 Kurumsal Strateji, MRCS İletişim Politikası, MRCS Ortaklık Çerçevesi ve PMER Çerçevesine yansıtılmıştır.

2. Toplum temelli programlama: CEA minimum standartları, dayanıklılık planlama bilgilerine ve araçlarına entegre edilmiştir. Bu kapsamda ayrıca, CEA eylemlerinin dayanıklılık değerlendirmesi, planlama ve izleme verilerine entegrasyonu da yapılmaktadır. CEA, toplum temelli program raporlama şablonlarına da dâhil edilmiştir.

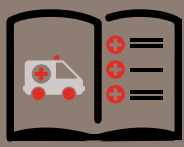
3. Acil Durumlar: CEA standartlarını acil durumlar için olabildiğince pratik hale getirebilmek adına CEA eylemleri, afet yönetimi standart işletim prosedürlerine (SOP'lar) yerleştirilmiştir. CEA'ya ayrıca, Acil Durum İletişimi SOP'ları, şube hasar ve ihtiyaç değerlendirme raporlama araçları, köy acil durum değerlendirme şablonu, afet yönetimi acil durum planı ve Acil Müdahale Ekibi (ERT) ve Ulusal Afet Müdahale Ekibinin (NDRT) eğitim müfredatları gibi diğer araçların revizyonuna da yer verilmiştir.

4. Şubeler: CEA minimum standartlarının karşılanması için gereken kilit faaliyetlerin kontrol listesi, şubeler aracılığıyla geliştirilmiş ve 2017'de seçilen şubeler tarafından pilot uygulamaya konacaktır. Şube Geliştirme Modeli ve raporlama şablonları da CEA'yı da içerecek şekilde revize edilmiştir.

Ek 1: CEA araç matrisi

Aşağıda listelenen kılavuz ve tüm araçlar, bu kılavuza ekli USB'de, IFRC iç ağda (CEA FedNet kütüphanesi: fedteam.ifrc.org/global/collaboration/disasters/bc/default.aspx) adresinde mevcuttur ve resmi internet sitemizde www.ifrc.org/CEA bulunmaktadır.

Bölüm	NO	Araç	Araçın amacı
DEĞERLENDİRME 	1	CEA değerlendirme kontrol listesi ve metot incelemesi	İhtiyaç duyabileceğiniz farklı bilgi türleri, sormak istediğiniz sorular ve bu soruları toplamak için en uygun kanallara ait genel bilgiler sunmak. Tam bir değerlendirme için yeterli zaman yoksa hızlı bir durum analizine yönelik bir kılavuz olarak ta kullanılabilir.
	2	Değerlendirme, referans noktası, izleme ve değerlendirmeye yönelik CEA soruları	Genel program değerlendirmesi, referans noktaları, izleme ve değerlendirme aşamalarına dâhil edilecek CEA sorularının yanı sıra, Zika virüsüyle ilgili bilgiler, tutumlar ve uygulamalara ait örnekler.
	3	CEA bilgileri analiz basamakları	Ekibin topladığı verileri analiz etme ve bu bilgilerin programın yönünü nasıl belirleyeceğine dair adım adım rehberlik.
	4	Ulusal Dernek kapasite değerlendirme formu	Ulusal Topluluğunuzun imkânlarının ve CEA deneyim seviyesinin ne olduğunu anlayın. Seçilen etkinliklerin çok iddialı olmamasını ve mevcut kapasite ve kaynaklara uygun olmalarını sağlamaya yardımcı olur.
	5	Odak grubu görüşmeleri gerçekleştirme kılavuzu	Başarılı bir odak grup oluşturma konusunda ipuçları.
	6	Gönüllüler ve personele yönelik sorular ve yanıtlar	Bu Soru ve Cevap bölümü, gönüllülerin ve personelin, topluluklardan gelen değerlendirmeleri ya da etkinlikleri gerçekleştirirken hazırladıkları sorulara cevap vermelerine yardımcı olur.
TASARIM VE PLANLAMA 	7	CEA eylem planı geliştirme kılavuzu	Bir CEA eylem planı geliştirmek için adım adım rehberlik. Ayrıca, mantıksal çerçeve, etkinlik planları, göstergeler ve bütçe şablonlarının yanı sıra salgınlara yönelik bir risk iletişimi ve katılım stratejisi örneği.
	8	Farklı iletişim kanalları matrisi	Program yöneticilerinin ihtiyaçlarına en uygun iletişim kanalını seçmelerine yardımcı olur. Avantaj ve dezavantajlara dair genel bilgi sunar ve her bir kanalın farklı CEA faaliyetlerini desteklemek için ne şekilde kullanılabileceğini ortaya koyar.
	9	Topluluklarla paylaşılması gereken bilgilerin kontrol listesi	İlgili tüm program bilgilerinin topluluklarla paylaşıldığından emin olmak için kontrol listesi.
	10	Mesaj geliştirme aracı ve mesaj kitaplığı	Mesajların geliştirilmesi konusunda rehberlik ve mevcut mesaj bankası bağlantıları.
	11	Topluluk toplantıları düzenleme ve bilgi ve geri bildirimin nasıl kullanılacağıyla ilgili ipuçları	Topluluk toplantılarından en iyi şekilde yararlanma ve geri bildirimin belgelenip nasıl kullanılacağını öğrenme.
	12	Topluluklar için görev tanımları şablonu	Bir program veya operasyonla ilgili bir toplulukla görev tanımı dokümantasyon geliştirirken uygulanabilecek bir şablon sunmak.

UYGULAMA VE İZLEME 	13	Program bilgilendirme broşürü ve posteri şablonu	İhtiyaçlara göre uyarlanabilen şablonlar.
	14	İletişim yetenekleri ve şikâyet yönetimi hakkında personel ve gönüllülerin eğitilmesi	İletişim becerilerini geliştirmeye yönelik bir günlük temel eğitim için slaytlar ve egzersizler içeren ayrıntılı eğitim paketi. Sahada görev yapan gönüllülere yönelik.
	15	Geri bildirim ve şikâyet mekanizmalarının kurulması ve yönetimi	Şablon formlar ve veri tabanları da dâhil olmak üzere bir geribildirim ve şikâyet sisteminin planlanması, seçilmesi, kurulması ve yönetilmesi için adım adım rehberlik.
	16	Çıkış Stratejisi Kılavuzu	Toplulukların ihtiyaçlarıyla uyumlu, aşamalı bir çıkış stratejisinin planlanması ve uygulanmasına dair tavsiyelerde bulunmak.
DEĞERLENDİRME 	17	Topluluklarla değerlendirme paylaşma seçenekleri	Program değerlendirmelerini topluluklarla paylaşmak için bazı fikirler.
	18	Alınan derslere yönelik çalıştay kılavuzu	Proje personelini ve gönüllüleri, gelecekteki programlarda uygulanması mümkün bilgileri paylaşabilmeleri için bir program kapsamında bir araya getirme konusunda tavsiyeler.
ACİL DURUMLAR 	19	Acil durum eylem planına CEA'yı dâhil etme kılavuzu	CEA'nın standart acil durum eylem planı şablonuna adım adım nasıl entegre edileceğine dair kılavuz
KURUMSALLAŞTIRMA 	20	Ulusal Dernek Çerçevesine dâhil edilmiş CEA örneği	CEA'nın dâhil edildiği Myanmar Kızılhaç Derneği Stratejisi 2020.
	21	İş tanımlarına dâhil edilecek CEA sorumlulukları	Bireylerin CEA ile ilgili sorumluluklarını ortaya koyan görev tanımlarına dâhil edilebilecek fikirler.
	22	Personel ve gönüllüler için davranış kuralları hakkında bilgilendirme	Yeni personelin ve gönüllülerin Davranış Kurallarını öğrenmelerine ve bu kuralları imzalamadan önce ne anlama geldiklerini anlamalarına yardımcı olmak.
	23	CEA eğitim paketi	CEA eğitimi ve ön bilgilendirme 15 dakika ile dört gün arasında değişen sürelerde vermek için hazırlanmış eksiksiz bir sunum seti, eğitim yardımcıları ve kaynaklar.
	24	CEA broşürü	CEA'nın ne olduğunu ve Kızılhaç Kızılay bünyesindeki faydalarını açıklayan tanıtım broşürü.

Ek 2: Faydalı Kaynaklar

.....

CEA kılavuzu, yukarıdaki aşamalar ve adımlar hakkında daha ayrıntılı bilgiye erişebildiğiniz diğer kılavuzlar, yöntemler ve araç setlerinden oluşmaktadır ve bunlarla bağlantılıdır.

Kaynaklar	Ne için?	Nerede bulabilirim?
Afrika bölgesinden AtB araç seti	Hesap verilebilir değerlendirmeler yapmak için	FedNet library Accountability folder
Acil durumlarda Nakit araç seti	Nakit programları için katılımcı planlama araçları	www.rcmcash.org
FedNet'te CEA Kitaplığı	CEA planların, stratejileri ve araçlarına ait pek çok örnek	CEA FedNet Library
Toplum-temelli sağlık ve ilk yardım uygulamaları kılavuzu (CBHFA)	Sağlık geliştirme yaklaşımlarıyla ilgili rehberlik	www.ifrc.org/en/what-we-do/health/cbhfa/toolkit/
Çatışmaya Duyarlı Bağlam Analizi dâhil, IFRC Daha İyi Programlama Girişimi	Eylemlerimiz neticesinde istenmeyen olumsuz sonuçlardan kaçınmak için topluluğu ve durumu anlama konusunda rehberlik ve tavsiyeler	BPI/Do no harm FedNet page
IFRC Afet Kanunu projeleri küresel haritası	Tüm dünyada devam eden ve tamamlanmış afet hukuku projelerinin bir haritası	www.google.com/maps/d/viewer?mid=zwH0csuD3bJQ.kkj_Ovg2fuyg
IFRC Acil durum ihtiyaçları değerlendirmeleri	IFRC, acil durumların değerlendirilmesi için standart kılavuzlar oluşturmuş ve böylece temel verilerin, Hareketin farklı üyelerinin karşılaştırabileceği şekilde toplanıp işlenebilmesini sağlamıştır.	www.ifrc.org/en/what-we-do/disaster-management/responding/disaster-response-system/emergency-needs-assessment/
Toplum Direncine Yönelik IFRC Çerçevesi	Ulusal Derneklerin, direnç ve kapasite oluşturmak ve altta yatan savunmasız durumları ele alabilmek için topluluklarla nasıl çalışabileceğine ilişkin esaslar	www.ifrc.org/Global/Documents/Secretariat/201501/1284000-Framework%20for%20Community%20Resilience-EN-LR.pdf
IFRC Sağlık Davranış Değişikliği Çerçevesi	İletişim faaliyetleri de dâhil olmak üzere davranış değişikliği hakkında ayrıntılı bilgiler	CEA FedNet Library - Health Behaviour Change Framework
IFRC Minimum Standartları Acil Durum Programlamada Cinsiyet ve Farklılık Taahhütleri. Eğitim Paketi: Yedi Hareket – Acil Durum Programlamada Cinsiyet ve Farklılık	Cinsiyete, farklılığa ve çocukların korunmasına uygun değerlendirmelerin yapılması	www.ifrc.org/en/what-we-do/principles-and-values/gender1/ Ayrıca aşağıdaki adreste yer alan eğitim materyallerini de kontrol edin. FedNet Gender Community of Practice
IFRC İzleme ve Değerlendirme Kılavuzu ve Proje/program planlama rehber kılavuzu	Değerlendirmeleri gerçekleştirmek ve verileri analiz etmek için pek çok farklı yöntem	www.ifrc.org/en/who-we-are/performance-and-accountability/monitoring-and-evaluation/

IFRC Savunmasızlık ve Kapasite Değerlendirme (VCA) araçları	Katılımcı değerlendirmeler hakkında daha fazla rehberlik	www.ifrc.org/vca
Topluluklarla çalışan IFRC	Katılımcı yaklaşımlar hakkında bilgi	www.ifrc.org/PageFiles/95747/B.b.01.%20 Working%20with%20 communities- Tool%20box_IFRC.pdf
IDRL'ye giriş	Uluslararası afet yardım operasyonlarında en sık görülen hukuki sorunlardan bazıları hakkında genel bilgiler sağlamak amacıyla personel ve gönüllüler için e-öğrenme	IFRC Öğrenim Platformunda Mevcut
Mesajlaşma Kampanyaları: Davranış Değiştirme Rehberi	Bu yayınlar, en son kampanyalardan elde edilen öğrenilenlere dayalı kampanya geliştirmeye yönelik bilgiler sunmaktadır.	preparecenter.org/resources/messaging-campaigns-companion-changing-behaviour
PHAST kılavuzu	Hijyen ve sanitasyon konularında davranışsal değişime katılımcı yaklaşım	www.ifrc.org/Global/Publications/Health/water-and-sanitation/WatSan-Software_Tools.pdf
DRR hakkında Kamu Farkındalığı ve Kamu Eğitimi: Önemli mesajlar	Bu yayın, fikir birliği oluşturma, doğrulama sürecinde kullanılmak üzere uygulayıcılar için uluslararası bir Araç olarak sunulmaktadır. Ulusal Dernekler, ulusal afet yönetimi organizasyonları, hükümet ve sivil toplum örgütleri ve uluslararası örgütler, 2005 - 2015 Hyogo Eylem Çerçevesinin sonuçlanması yönünde katkı sunma amaçlı olarak, pek çok bölgeye yönelik kapsamlı önemli mesajlar geliştirmeye çalışarak, küresel doğrulama projesinin bir parçası olmaya davet edilmişlerdir. Yayın tarihi 2013.	preparecenter.org/resources/public-awareness-and-public-education-drr-key-messages FedNet PAPE sayfası birden fazla dil seçeneğiyle
Daha Güvenli Erişim Çerçevesi	Değerlendirmeler sırasında kabulün sağlanması	www.icrc.org/en/safer-access-publications-and-resources
Davranışsal Değişimin Temsilcisi gençler (YABC)	Şiddet karşıtı ve barış kültürünün geliştirilmesine yönelik IFRC'nin en önemli girişimi. 2008'de oluşturulmuş olan bu program, bireyleri topluluklarında etik liderlik rolünü üstlenmeleri için teşvik etmeyi amaçlamaktadır.	www.ifrc.org/en/what-we-do/principles-and-values/youth-as-agents-of-behavioural-change-yabc/

Kaynaklar	Ne için?	Nerede bulabilirim?
Değerlendirme kılavuzları	Değerlendirme hakkında daha fazla bilgi edinmek isterseniz, ACAPS (2014) İnsani Yardım İhtiyaç Değerlendirmesi: “Good Enough” başlıklı Kılavuza, Değerlendirme Kapasiteleri Projesi (ACAPS), Acil Kapasite Geliştirme Projesi (ECB) ve Uygulamalı Eylem Yayınlama başlıklı kılavuzlara bakınız.	reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/h-humanitarian-needs-assessment-the-good-enough-guide.pdf
Bilgi ve İletişim İhtiyaçlarının Değerlendirilmesi, İnsani Yardım Görevlileri için Hızlı ve Kolay bir Kılavuz	Bu rehber, insani yardım görevlilerinin, acil durumun farklı evrelerindeki topluluklarla olan ve topluluklar arasındaki iletişimi nasıl artıracaklarını değerlendirmek ve belirlemek için atabilecekleri adımlar konusunda faydalı bilgiler sunmaktadır.	www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140721173332-ihw5g
CDAC Ağı Ortak İhtiyaçlar Değerlendirme Aracı	Bir afet sonrasında iletişim ihtiyaçlarının değerlendirilmesi için ortak araçlardan oluşan bir paket. Bunlar, Internews tarafından bilgi ihtiyaçlarını değerlendirmek için kullanılan anketlere dayanmaktadır.	www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140721171402-wj4au
Temel İnsani Yardım Standartları	Kalite ve Hesap Verebilirlik Konusunda Temel İnsani Standartta (CHS), sunulan yardımın niteliğini ve etkinliğini iyileştirmek için insani yardımlarda görev alan kuruluşların ve bireylerin faydalanabilecekleri Dokuz Taahhüt ortaya konmuştur.	www.corehumanitarianstandard.org/the-standard
Değerlemelerde Faydalancı Geri Bildirimin DFID tarafından incelenmesi	Burada, toplulukların değerlendirmelere dâhil etme konusunda mevcut uygulamalar ve bilgileri genel hatlarıyla ortaya konmuştur.	r4d.dfid.gov.uk/pdf/outputs/Evaluation/Beneficiary_Feedback_in_Evaluation.pdf
Hayatın Gerçekler	Hayatın Gerçekleri isimli bu el kitabı, annelerin, babaların, diğer aile üyelerinin ve bakıcıların ve toplulukların, çocukların hayatlarını kurtarabilecek, koruyabilecek ve gerektiği gibi büyüüp gelişmelerine katkı sağlayacak davranış ve uygulamaları değiştirme konusunda hayati bilgiler ve mesajlar sunmaktadır.	www.factsforlifeglobal.org/index.html

Ek 3: Hareket'in CEA taahhütleri

.....

IFRC Genel Kurul Kararı, Sydney, Avustralya, 2013: DD/6.4/1

Genel Kurul,

- Ulusal Derneklerin, afet yönetimi ve felaket riskinin azaltılması, sağlık önlemleri ve sosyal katılım çalışmalarının her seviyesine, erken uyarı, ihtiyaç ve etki değerlendirmeleri de dâhil olmak, üzere faydalancı iletişimini entegre etmelerini tavsiye eder.
- iletişim teknolojilerine erişimdeki hızlı büyümenin, hizmet ettiğimiz toplulukları bilgilendirmek, dinlemek, hesap vermek ve onları güçlendirmek için yeni fırsatlar sunduğunu kabul eder.
- birçok Ulusal Derneğin, risk altındaki savunmasız topluluklar için daha iyi hizmetlerin ve savunuculuk hizmetlerinin sunulmasını desteklemek amacıyla, topluluk ihtiyaçlarının dinlenmesinde gösterdiği yenilikçi liderliği memnuniyetle karşılamaktadır.
- Ulusal Dernekleri, afet yönetimi ve felaket riskinin azaltılması, sağlık hizmetleri, toplumsal katılım ve Ulusal Derneğin karar alma süreçlerine faydalancı iletişimlerin entegre edilmesi konusunda, ortaklıklar kurarak deneyimleri paylaşmalarını teşvik eder.
- Ulusal Dernekleri, program tasarımı ve yönetimine topluluk katılımını entegre etmeleri ve koruma sağlama ve hayat kurtarıcı bilgi sağlama konusundaki üstlendiği yardımcı görevindeki kanıta dayalı savunuculuğu güçlendirmek için faydalancı iletişiminden faydalanmaları konusunda teşvik eder.

Karar, önceki taahhütlerin neticelendirilmesi anlamını taşımaktadır. Karar, özellikle, Hesap Verebilirlik konusunda Hareket'in uzun süredir var olan taahhütlerinin yanı sıra IFRC'nin Hesap Verebilirlik taahhütlerini pekiştirmektedir. Hareket'in hesap verme taahhüdü, Code of Conduct of the International Red Cross and Red Crescent Movement and NGOs in Disaster Relief (1995), Code for Good Partnership of the International Red Cross and Red Crescent Movement (2009) ve Principles and Rules for Red Cross and Red Crescent Humanitarian Assistance (2013). gibi pek çok dokümanda belirtilmiştir. Daha detaylı bilgi için aşağıdaki internet sayfasını ziyaret edebilirsiniz:

www.ifrc.org/en/who-we-are/performance-and-accountability/.



Nerede	Taahhüt
Strateji 2020	Acıları önleme, hafifletme ve faydalanıcı-merkezli yardım dağıtım hizmetlerini gerçekleştirmek suretiyle Kızılhaç ve Kızılay tarafından dünyadaki insanlık onurunun ve barışın sağlanması ve korunması amacıyla yürütülen çalışmalara katkıda bulunma taahhüdümüzü içermektedir. Yukarıda bahsedilen faydalanıcı merkezli yardımlar kapsamında: a. Krizden etkilenen nüfus, önceliklerin belirlenmesi ve iyileştirme programlarına yönelik planların oluşturulmasına dâhil edilir. b. Krizden etkilenen nüfusun, kendine ait bir yardım ve müdahale tarzı vardır. c. Kızılhaç ve Kızılay, hizmet ettiğimiz krizden etkilenen insanlara karşı sorumlu olacaktır.
Dünya Felaket Raporu 2005	“İnsanlar su, yiyecek, ilaç veya barınak kadar bilgiye de ihtiyaç duyar”. Bilgi, hayatları, geçim kaynaklarını ve kaynakları kurtarabilir ve bu bilgiler faydalanıcılara güç katar; çünkü yardım kuruluşunun yapabildiği ve yapamadığı yardımlara göre toparlanmaları için en uygun seçeneği belirlemelerine yardımcı olur.
İnsani Yardım Sözleşmesi ve İnsani Müdahalede Minimum Standartlar – Sphere standartları	İnsani yardım sözleşmesi, No 12 “taahhüdümüz”; Müdahalelerimizi, değişen yerel koşulları sağlıklı bir şekilde değerlendirip izlemek suretiyle; şeffaf bilgilendirmeler ve kararlarla ve diğer tüm seviyelerde yer alan tüm ilgili aktörlerle yapılan daha etkin koordinasyon ve işbirliğiyle, daha etkili, daha uygun ve daha hesap verilebilir kılmaya çalışıyoruz. Ayrıntılar için Temel Standartlara ve asgari standartlara bakınız.
Hyogo Eylem Çerçevesi 2005–2015 öncelikleri:	Eylem A - Genel hususlar, paragraf ‘f’: Hem topluluklar hem de yerel yönetimler, afet riskinin azaltılması amacıyla eylemleri uygulamak için gerekli bilgi, kaynak ve yetkiye erişerek afet riskini yönetmek ve azaltmak için yetkilendirilmelidir; Eylem B - Eylem Öncelikleri, paragraf 3: İnsanlar, afetlerin önlenmesi ve sağduyulu olma konusunda bilinçli hareket etmeleri halinde, afetler önemli ölçüde azaltılabilir; Bu bilincin oluşturulabilmesi için de, tehlikelere, risk oluşturan noktalara ve imkânlarla ilişkin deneyimlerin ve bilgilerin toplanması, derlenmesi ve yayımlanmasını gerektirir, Eylem B - Eylem Öncelikleri paragraf 3, önemli faaliyetler: (i) Bilgi yönetimi ve alışverişi: (a), (d), (e)
IFRC Erken Uyarı, Erken Eylem, kılavuz ilkesi 2	Eylem için iletişim önemlidir ve genellikle haritalar veya yüzdeler şeklinde sunulan karmaşık olan bilimsel bilgilerin, risk altındaki insanların mantıklı kararlar almasını sağlayacak basit ve anlaşılır mesajlara dönüştürülmesi gerekmektedir.
IFRC Plan ve Bütçe 2016–2020	Uygulamaya yönelik sekiz stratejinin önemli bir sonucu olarak, katılım ve hesap verilebilirliğe vurgu yapılmıştır.

İhtiyaç sahibi insanlarla kurulan iletişimin, hesap verilebilirliğin geliştirilmesi ve katılımının artırılması, “Grand Bargain” başlıklı anlaşmanın² temel noktalarını oluşturmaktadır. Dünya İnsani Yardım Zirvesi’nde, ICRC ve IFRC “... topluluklar için zamanında, doğru, hayat kurtarıcı ve uygulanabilir bilginin kalitesini ve miktarını geliştirme; yerel toplumlarla daha büyük bir diyalog ve iki yönlü iletişim yaklaşımları geliştirme; ve daha çok güven ve hesap verilebilirliğe dayalı bir ortamı destekleme” konusunda taahhütte bulunmuşlardır. Aşağıdaki bazı önemli referans belgeleri verilmiştir:

‘Joint International Red Cross and Red Crescent Movement Paper on the Grand Bargain’ ve ‘İstanbul and Beyond’ başlıklı savunuculuk raporu.

2. “Grand Bargain – İhtiyaç Sahibi İnsanlara Daha İyi Hizmet Sunma Konusunda Ortak Sözleşme – Mayıs 2016’da İstanbul’da düzenlenen Dünya İnsani Yardım Zirvesinde başlatılan, insani yardım fonlarında yapılan bir dizi reform paketinin adıdır. Sekiz ilkedен oluşan sözleşmenin altıncı ilkesi, “Katılımda Devir: yardım alan insanların, hayatlarını etkileyen kararların alınma sürecine dâhil edilmesi, “Grand Bargain” isimli Büyük Sözleşmede, , büyük bağışçıların ve en büyük insani yardım kuruluşlarının, yaptıkları harcamaları daha esnek, etkili, şeffaf ve verimli hale getirme konusunda taahhütte bulunmaları ön görülmüştür.

ICRC'nin Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik Konusunda Kurumsal Taahhüdü

Krizden etkilenen insanlarla etkileşimde bulunmak ve bu kişilere karşı hesap verebilir olmak, ICRC'nin operasyonel modelinin özünü oluşturmaktadır. Mevcut kapasitelerini ve başa çıkma mekanizmalarını geliştirirken, kendileri tarafından tanımlanan ihtiyaçlarını, önceliklerini ve belirli zayıf noktalarını anlamak için insanlarla yakın işbirliği yapmak çok önemlidir.

Kuruluşumuzdan bu yana, "zarar vermeme" ilkesiyle şekillenmiş olan Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik yaklaşımlarını, operasyonel etkinliğimizi ve "Yardım, Koruma, Önleme ve İşbirliği" şeklindeki dört programımızda yer alan faaliyetlerimizin etkisini artırmak için çeşitli yollarla uyguladık:

Krizden etkilenen kişilerin katılımlarının ve hesap verilebilirliğin yeterince ele alınmasını sağlamak amacıyla yıllar boyunca, delegasyonlara destek sunmak ve politikalar, araçlar, yaklaşımlar geliştirmek için önemli ölçüde insani ve finansal kaynak tahsis ettik.

Bu sayede, 2011 yılında Toplum Temelli Koruma Danışmanlığı pozisyonunun oluşturulması ve 2015 yılında İletişim biriminde yer alan Topluluk Katılımı Danışmanlığı pozisyonunun oluşturulması sağlanmıştır³. 2013 yılında Ekonomik Güvenlik Birimi, Krizden Etkilenen Nüfuslara (AAP) Hesap Verebilirlik için bir odak noktası seçmiş ve Politika birimi 2016'da uygulamayı devam ettirmiştir. Bu danışma görevlerinin hepsi kendi aralarında ve ICRC programları içinde, dünyadaki ekiplerini ve delegelerini destekleyerek çok yakından çalışmaktadır. Aynı zamanda bilgi, yeni düşünce ve yaklaşımların geliştirilmesine katkıda bulunmayı amaçlamaktadır.

Kurumsal yaklaşım ve krizden etkilenen insanlarla nasıl ilgileneceğimiz ve onlara nasıl hesap verebileceğimiz konusundaki performansın iyileştirilmesi, etik bir sorumluluk oluştururken, yaklaşımlarımızın uyarlanması ve iyileştirilmesi ihtiyacı da, değişen insani yardım yöntemleri neticesinde zorunlu hale gelmiştir.

Grand Bargain kapsamında, Kurumsal Stratejimiz (2015-18)⁴ ve IFRC ile verilen ortak sözler vasıtasıyla, topluluk katılımı ve hesap verebilirlik yaklaşımlarımızı daha sistematik hale getirme ve daha iyi belgelendirme konusunda yakın bir zamanda taahhütte bulunduk. Bu taahhütler doğrultusunda, tüm dört programın danışmanlarını ve temsilcilerini bir araya getiren AAP Teknik Çalışma Grubu 2016 yılında kurulmuş ve ICRC için ilk kurumsal çerçeveyi geliştirme konusunda görevlendirilmiştir.

Dâhili bir istişare süreciyle geliştirilen Kurumsal Çerçeve, 2014 yılında Ekonomik Güvenlik Birimi tarafından geliştirilen AAP İcra Kararının uygulanmasını genişletmiştir. Ayrıca, ICRC bünyesinde, Toplum Temelli Koruma ve Ekonomi Güvenlik Araçları gibi mevcut temel araçlarla, Topluluk Katılımı Kılavuz İlkelerini ve diğer insani standartlar ve taahhütleri bir araya getirmiştir. Bunlara örnek olarak, ancak bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla, Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Hareketi ve Afet Yardımında bulunan Sivil Toplum Kuruluşlarına (STK'lar) yönelik Davranış Kuralları ve Kalite ve Hesap Verebilirlik konuları üzerine Temel İnsani Standartlar (CHS) gösterilebilir. Çerçeve 2017'den itibaren hayata geçirilecektir.

AAP'ya olan taahhüdümüz, 2011'den bu yana, insani yardım, medya geliştirme ve teknoloji kuruluşları dâhil 30'dan fazla kuruluşu bir araya getiren Afetten Zarar Gören Topluluklar (CDAC) Ağı⁵ iletişimde gösterdiğimiz katılımı da görülebilmektedir.

ICRC için, krizden etkilenen insanlarla etkileşim kurmak ve bu insanlara karşı hesap verebilir olmak, silahlı çatışmalardan ve diğer şiddet olaylarından zarar gören insanların onurunu korumayı amaçlayan bir yaklaşımdır. İnsanların kendi ihtiyaçlarını belirlemeleri ve kendi çözümlerini tasarlamaları amacıyla insanlara söz hakkı tanımayı hedeflemektedir. Başka bir deyişle, krizden etkilenen kişilerin, müdahaleyi şekillendirmeye etkin bir şekilde katılmasını amaçlamaktadır.

3. 2015'te ICRC yeni bir Dış İletişim Doktrini yayınlamıştır (Doktrin 7) Sekiz kılavuz ilkesi arasında, özellikle topluluk katılımından bahsedilmekte ve ICRC'nin dört programı ve konumlama çalışmasında uygulanan birleştirici destek faaliyeti olarak iletişimin bütünleyici rolüne vurgu yapmaktadır. www.icrc.org/en/document/icrc-external-communication-doctrine

4. Kurumsal Stratejide, ICRC'nin "faydalanıcılara yönelik daha yapısal ve sistematik bir yöntem benimseyeceği ve bu sayede insanların, ihtiyaçların değerlendirilmesi ve yeterli müdahalenin belirlenmesi süreçlerine dâhil edeceği" ifade edilmiştir. (Stratejik Hedef 2.7). www.icrc.org/en/publication/4203-icrc-strategy-2015-2018-adopted-icrc-assembly-18-june-2014

5. Afetten Zarar Gören Topluluklarla İletişim (CDAC) Ağı www.cdacnetwork.org

Teşekkür

.....

Topluluk Katılımı ve Hesap Verebilirlik (CEA) Hareketi Kılavuzu fikri, ilk olarak Hint Okyanusunda yaşanan Tsunami sonrasında Kızılhaç ve Kızılay'ın edindiği deneyimlerinden doğmuştur. O günden beri CEA Kılavuzu, Kızılhaç ve Kızılay Hareketinde görevli çalışanların yeni öğrendikleri bilgiler ve geri bildirimler ışığında yeniden uyarlanmış ve güncellenmiştir. Kılavuzunun bu güncel pilot versiyonu, çok sayıda program, operasyon ve çoğu Haziran 2016'da Cenevre'de düzenlenen CEA atölye çalışmasına katılmış olan, ICRC ve IFRC'nin CEA uzmanı tarafından test edilmiş ve gözden geçirilmiştir. Ayrıca, Bu Kılavuzun içeriğine ve incelenmesine katkı sunmuş olan Ulusal Demek personeli ve gönüllülerine özellikle teşekkür ederiz.

Yazar: Sharon Reader. Ana İştirakçi Yazarlar: Nancy Claxton, Ombretta Baggio, Jacobo Quintanilla, Amanda George, Rebecca Webb ve Louise Taylor.

Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Hareketi

Temel İlkeleri

İnsanlık Savaş alanındaki yaralılara ayrımcılık yapmadan yardım sunma isteğinden doğmuş olan Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Hareketi, nerede olursa olsun acı çeken insanları bulup, uluslararası ve ulusal imkânlar dâhilinde acıları dindirmeye ve hafifletmeye çalışmaktadır. Amacı, yaşamı ve sağlığı korumak ve insana saygı duyulmasını sağlamaktır. Bütün insanlar arasında karşılıklı anlayış, dostluk, işbirliği ve kalıcı barışı desteklemektedir.

Ayrımcı Gözetmemek Uyruk, ırk, dini inanç, sınıf veya siyasi görüş açısından herhangi bir ayrımcı yapmaz. Bireylerin ihtiyaçları doğrultusunda acılarını hafifletmeye çalışır ve en acil sıkıntılarına öncelik vermeye çalışmaktadır.

Tarafsızlık Herkesin güvenini kazanmak için Hareket, düşmanların tarafını tutmaz veya herhangi bir zamanda siyasi, ırksal, dini veya ideolojik nitelikteki tartışmalara katılmaz.

Bağımsızlık Hareket, bağımsızdır. Ulusal Dernekler, hükümetlerindeki insani yardım hizmetlerine yardımcı olan ve kendi ülkelerinin yasalarna tabi olan yardımcılar her zaman özerkliğini sürdürmeli ve böylece Hareket ilkelerine uygun hareket edebilmelidirler.

Gönüllü Hizmet Bu, herhangi bir şekilde gelir elde etme amacı gütmeyen gönüllü bir yardım hareketidir.

Birliktelik Herhangi bir ülkede yalnızca bir Kızılhaç veya Kızılay Derneği olabilir. Herkese açık olmalıdır. Kendi topraklarında insani yardım çalışmalarını sürdürmelidir.

Evrensellik Tüm toplulukların eşit statüye sahip olduğu ve birbirlerine yardım ederken aynı sorumlulukları ve görevleri paylaşan Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Hareketi, küresel bir yardım kuruluşudur.



TKD – 1868’de kurulan Türkiye Kızılay Derneği (TKD), Türkiye’deki en büyük insani yardım kuruluşudur.

Ülke çapında 400 şubelik ağa sahip olan TKD, Türkiye’de ve denizaşın ülkelerde yaşayan hassas durumdaki insanlara destek sağlamaktadır.

TKD, dokuz bölgesel ve 25 yerel afet yönetim ve lojistik merkezine sahiptir.

TKD’nin misyonu, “Proaktif bir kurum olarak afetlerde ve olağan dönemde ihtiyaç sahipleri ve korunmasızlara yönelik yardım sağlamak, toplumda yardımlaşmayı geliştirmek, güvenli kan teminini gerçekleştirmek ve zarar görülebilirliği azaltmaktır.”

TKD, çeşitli insani yardım faaliyetlerini uygulamakta IFRC, ICRC ve Ulusal Dernekler, BM ve diğer iş ortakları tarafından desteklenmektedir.

TKD, sosyal yardımın geliştirilmesine katkının yanı sıra, yerlerinden edilmiş topluluklar için barınma, beslenme ve sağlık hizmetleri, psikososyal destek, kan hizmeti, afete müdahale faaliyetleri, uluslararası yardımlar, sosyal hizmetler, ilkyardım, eğitim ve gençlik, geçim desteği ve koruma hizmetleri sağlamaktadır.



ICRC

ICRC – Uluslararası Kızılhaç Komitesi (ICRC), tarafsız, yansız ve bağımsız bir kuruluştur ve yalnızca insani misyonu, silahlı çatışma ve diğer şiddet olaylarında zarar görenlerin hayatlarını ve onurlarını korumak ve onlara yardım sağlamaktır. ICRC, insani hukuku ve evrensel insancıl ilkeleri teşvik ederek ve güçlendirerek acıyı önlemeye de gayret göstermektedir. 1863 yılında kurulan ICRC, Cenevre Sözleşmeleri ve Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Hareketi kaynaklıdır. Silahlı Çatışma ve Diğer Şiddet Durumlarında Hareketin yürüttüğü uluslararası faaliyetleri yönlendirir ve koordine eder.



Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu

IFRC – Uluslararası Kızılhaç ve Kızılay Dernekleri Federasyonu (IFRC), gönüllülük esasıyla çalışan, dünyanın en büyük insani yardım ağıdır. Dünya çapında 190 Ulusal Kızılhaç ve Kızılay Derneği üyemizle, yılda 160.7 milyon insana uzun vadeli hizmet ve gelişim programı sunarak ve bunun yanında 110 milyon insana afet müdahale ve erken iyileştirme programlarıyla ulaşmaktayız. Zor durumda kalan kişilerin ihtiyaçlarını karşılamak ve hayatlarını geliştirmek için afetler ve sağlık sorunlarından önce, sırasında ve sonrasında müdahalelerde bulunuyoruz. Bunu milliyet, ırk, cinsiyet, dini inanç, sınıf ve siyasi görüş gözetmeksizin yapıyoruz.

Daha fazla bilgi için lütfen bizimle irtibata geçin:

Kamil Erdem GÜLER

Program Koordinatörü
Toplum Temelli Göç Programları
Türk Kızılay
kamil.guler@kizilay.org.tr
Tel: +90 312 203 4852

Semih PASLI

Sosyal Uyum Program Sorumlusu
CEA Odak Kişisi
Türk Kızılay
semih.pasli@kizilay.org.tr
Tel: +90 312 203 4860

Mehmet AKDAŞ

Sosyal Uyum Program Sorumlusu
CEA Odak Kişisi
Türk Kızılay
mehmet.akdas@kizilay.org.tr
Tel: +90 312 203 4859

Jacobo Quintanilla

ICRC Topluluk Katılım Danışmanı
jquintanilla@icrc.org
@jqg #CommIsAid
Tel: +41 (0)22 730 3226

Ombretta Baggio

IFRC Topluluk Katılım Koordinatörü
ombretta.baggio@ifrc.org
@ombaggio #CommIsAid
Tel: +41 (0)22 730 4495