

شجرتس و یهدباسح
یراذگریثات
طیارشرد

"بوخ" اتبسن "دومنهر باتک

ردتیفرظاقترا هژورپ

کدام تغییرات را ما بار می آوریم؟ چگونه آنرا میدانیم؟

کتاب رهنمای "نسبتاً خوب" به کارمندان ساحوی آموزش میدهد تا چگونه به این سوالات پاسخ بگویند. این رهنمود یک دسته از طرز العمل های ابتدایی را به منظور حسابداری بودن به مردم و سنجش اثرات برنامه در شرایط اضطراری ارائه مینماید. روش "نسبتاً خوب" این رهنما بالای راه حل های ساده و عملی تاکید نموده و تشویق مینماید تا کاربران آن ابزاری را انتخاب نمایند که مصئون، سریع و سهل الاجرا اند.

این رهنمای جیبی بعضی از روشهای تجربه و آزمایش شده را برای پیاده نمودن سنجش اثرات و حسابداری در عمل و حین اجرا و پروژه پیشکش مینماید. این رهنما برای کارمندان موسسات بشردوستانه، مسئولین پروژه و رؤساء که دارای تجربه ساحوی میباشند در نظر گرفته شده است و مبنی بر تجارب کارمندان ساحوی، موسسات غیر انتفاعی و ابتکارات میان موسسوی بشمول HAP، ALNAP، بین المللی و People in Aid تهیه گردیده است.

رهنما "نسبتاً خوب" توسط پروژه اضطراری ارتقا ظرفیت (ECB) طرح شده است. ECB سعی مشترک میان موسسات Save the Children، Oxfam GB، Mercy Corps، IRC، CRS، Care International و World Vision International میباشد.

پروژه ارتقا ظرفیت در شرایط اضطراری

سنجش تاثیر گذاری و حسابداری در شرایط اضطراری: این رهنمود به حیث بخش از پروژه ارتقا ظرفیت در شرایط اضطراری محسوب میشود. این پروژه به منظور رفع خلاهای موجود در پاسخگویی موسسات بین المللی به شرایط اضطراری تنظیم شده بود. هدف آن بهبود در سرعت، کیفیت و موثریتی میباشد که توسط آن موسسات بشردوستانه زندگی مردم را نجات داده، سبب رفاه و حفظ حقوق زنان، مردان و اطفال متضرر شده از شرایط اضطراری میگرددند.

ابراز سپاس

وجوه مالی این پروژه ارتقا ظرفیت در شرایط اضطراری را بنیاد بل و میلیندا گیتس و شرکت مایکروسافت فراهم نموده اند. بدون شک که در نبود تعهد ایشان برای ارتقا ظرفیت در این سکتور، تحریر کتاب رهنمود "نسبتاً خوب" ناممکن میبود. ما از همکاری ایشان سپاسگذاری مینماییم.

سهام گیرنده گان:

کتاب رهنمود "نسبتاً خوب" مبنی بر سهمگیری کارمندان ساحوی و مرکزی موسسات ذیل میباشد:

- CARE International
- Catholic Relief Services
- International Rescue Committee
- Mercy Corps
- Oxfam GB
- Save the Children
- World Vision International

این کتاب همچنان مبنی بر همکاری های کارمندان پروژه های Sphere، Humanitarian Accountability، Partnership، The Active Learning Network for Accountability و Performance، و دیگر موسسات میباشند. ماخذ و منابع برای معلومات بیشتر با ابراز سپاس در بخش Humanitarian Action، و دیگر موسسات میباشند. مآخذ و منابع برای معلومات بیشتر با ابراز سپاس در بخش 8 پیشکش گردیده است. در ختم این کتاب فهرست اسامی افراد دیگری که در تهیه این کتاب سهم گرفته اند فراهم شده است.

محتویات این کتاب

1	مقدمه: عناصر مهم سنجش حسابداری و تاثیرگذاری
4	کدام است...؟
6	چرا و چطور رهنمای "نسبتاً خوب" را استفاده نماییم
9	بخش 1 سهمگیری مردم در هر مرحله
13	بخش 2 خصوصیت مردم متأثر شده در شرایط اضطراری
17	بخش 3 تغییراتی را که مردم میخواهند ببینند شناسایی نمایید
21	بخش 4 اصلاحات و پروسه نظر دهی دوجانبه
25	بخش 5 استفاده از نظریات برای بهبود تاثیر گذاری پروژه
28	بخش 6 روشها (وسایل)
30	روش 1 چطور نهاد خود را معرفی نماییم: فهرست مسائلی که آنرا بدانیم
32	روش 2 تا چه اندازه شما حسابداری هستید؟ بررسی معلومات عامه
34	روش 3 چگونه به مردم در پروژه سهم دهیم
36	روش 4 چگونه خصوصیت مردم متأثر شده را شناسایی نماییم و احتیاجاتشان را ارزیابی نماییم
38	روش 5 چگونه مصاحبه های انفرادی را اجرا نماییم
40	روش 6 چگونه گروه متمرکز را تنظیم نماییم
42	روش 7 چگونه تصمیم بگیریم که آیا سروی صورت بگیرد
43	روش 8 چگونه احتیاجات محافظت اطفال را ارزیابی نماییم
44	روش 9 چگونه بازرسی نماییم
45	روش 10 چگونه از شاخص ها استفاده نماییم
48	روش 11 چگونه مجلس تجارب آموخته شده را تنظیم نماییم
49	روش 12 چگونه مکانیزم سمع شکایات و پاسخگویی به آنها را ایجاد نماییم
52	روش 13 چگونه گزارش شفاهی را ارایه نماییم
53	روش 14 چگونه خدا حافظی نماییم

مقدمه: عناصر اساسی حسابدگی و سنجش تاثیرگذاری

عناصر اساسی حسابدگی و سنجش تاثیرگذاری تهادی را که روی آن رهنمود نسبتاً خوب بنا نهاده شده است را تشکیل میدهد. عناصر ذکر شده در پایین یافته های از ورکشاپ فبروری 2006 منعقد شده در نیرویی به اشتراک نمایندگان هفت نهاد که پروژه ارتقا ظرفیت در شرایط اضطراری را اجرا مینمایند میباشد.

عناصر اساسی حسابدگی

حد اقل کارمندان پروژه های بشردوستانه باید:

1. معلومات عمومی را برای مستفیدین و دیگر جناح های ذیدخل در مورد موسسه، پلان کاری و حقوق مساعدت های امدادی فراهم نمایند.
2. بصورت مداوم با کسانی که مساعدت دریافت نمودند مشورت نمایند. این پروسه به زودترین فرصت در شروع عملیات امدادی بشردوستانه صورت گرفته و بصورت مداوم الی ختم آن ادامه پیدا نماید. معنی "مشورت" عبارت از تبادل معلومات و نظریات میان موسسه و مستفیدین در رابطه به امور میباشد. این تبادل نظریات در مورد ذیل خواهند بود
 - a. احتیاجات و خواهشات مستفیدین
 - b. پلان پروژه موسسه
 - c. حقوق مستفیدین
 - d. نظریات و عکس العمل های مستفیدین به موسسه در مورد پلان و نتایج متوقعه آن
3. مکانیزم اصولی برای ابراز نظریات که زمینه ساز نکات ذیل میگردد باید ایجاد گردد:
 - گذارش دهی موسسه به مستفیدین در مورد پیشرفت و تغییرات پروژه میباشد.
 - مستفیدین به موسسات توضیح میدهند که آیا پروژه ها احتیاجاتشان را مرفوع میسازند.
 - مستفیدین در مورد تغییراتی را که پروژه در زندگی ایشان به وجود آورده است به موسسات گذارش میدهند
4. پاسخگویی، توافق و تأمل در ارتباط به نظریات دریافت شده، و توضیح اینکه تغییرات بوجود آمدند/ و یا اینکه چرا تغییرات ممکن نبودند.

عناصر اساسی سنجش تاثیرگذاری

سنجش تاثیرگذاری به معنی اندازه گیری تغییرات یا پیامدهایی که در زندگی مردم از اجرا یک پروژه بشردوستانه رخ داده و دارای توازن اطلاعات کمی و کیفی میباشد. حد اقل کارمندان پروژه باید فعالیت های ذیل را اجرا نمایند:

1. توضیح مختصر از مردم متاثر شده و اجتماعات ایشان
2. شناسایی تغییرات متوقعه، در مذاکره با مردم متاثر شده در زودترین فرصت
3. تنظیم تمامی اجراءات و اهداف پروژه برای بدست آوردن تغییرات متوقعه
4. جمع آوری و تحریر نظریات افراد و مجامع توسط روش های اشتراکی به منظور:
 - ارتقا درک اینکه کدام تغییرات را آنها توقع دارند
 - کمک به ایجاد نقطه آغاز و اصلاحات در کارکرد
5. توضیح روش کار و محدودیت ها برای تمامی جناح های ذیدخل بطور صادقانه، شفاف و هدفمند
6. استفاده از معلومات جمع آوری شده برای بهبود مداوم و فعالانه پروژه

چی است...؟

سنجش اثرگذاری

در کتاب رهنمای نسبتاً خوب "سنجش تاثیرگذاری" به معنی اندازه گیری تغییرات که به دلیل اجرای یک پروژه اضطرابی رخ میدهد میباید. اجرای این کار در حین شرایط اضطرابی یک کار ساده نمیباشد. اما ساده ترین روش سنجش اثرگذاری این است که از مردم متاثر شده بپرسیم "چی تغییراتی را ما به بار آورده ایم؟". نظریات ایشان در مورد پروژه و تاثیرات آن مهم تر از هر کس و چیز دیگر است. به این منظور پروسه حسابدگی که طی آن مردم گفته های خود را در مورد پروژه بیان میدارند مهم تلقی میگردد.

حسابدگی

حسابدگی عبارت از چگونگی در نظر گیری توازن احتیاجات گروه های مختلف مردم در تصمیم گیری فعالیت ها میباشد. اکثریت موسسات غیر انتفاعی روش های را اتخاذ نموده اند که نیازهای حسابدگی موسسات تمویل کننده و دولت های کشوری را که در آن فعالیت میکنند مرفوع میسازند. در کتاب رهنما نسبتاً خوب، هرچند حسابدگی عبارت از کسب اطمینان در مورد سهمگیری زنان، مردان و اطفال که از شرایط اضطرابی متضرر گردیده اند در پروسه پلان، تطبیق و قضاوت در مورد عملکرد ما با ارتباط به شرایط اضطرابی ایشان میباشد. این به ما کمک مینماید تا مطمئن باشیم که پروژه ما از تاثیر گذاری که آنها انتظار آنرا دارند برخوردار است.

یک فرد ذینفع

اصطلاح "مردم متاثر شده از شرایط اضطرابی" و "مستفیدین" که درین کتاب ذکر شده است شامل تمامی اعضای این گروه ها بدون در نظر گیری سن، معیوبیت، قومیت، جنسیت، بیماری ایدز، موقف، مذهب، آگاهی های جنسی یا موضع اجتماعی ایشان میباشد مگر اینکه مشخصاً بیان شده باشند.

نسبتاً خوب

در این رهنمود "نسبتاً خوب" بودن به معنی انتخاب راه حل ساده در عوض شیوه مفصل و کامل آن میباشد. نسبتاً خوب به معنی کمی خوب یا خوب درجه دوم نمیباشد: معنی این تصدیق کننده واقعیت است که در شرایط اضطرابی اتخاذ روش سریع و ساده برای حسابدگی و سنجش تاثیرگذاری شاید یگانه راه عملی ممکن در آن حالت باشد. با تغیر وضعیت (نارمل شدن)، شما باید راه حل منتخب خود را بررسی نموده و عملکرد خود را به اساس آن تجدید و یا اصلاح نمایید.

چرا و چگونه کتاب رهنمای نسبتاً خوب را استفاده نماییم.

سوالاتی که ما را کمک مینماید تا شناسایی نماییم که چی موثر است و چی نیست اکثراً در پاسخدهی به شرایط اضطرابی نا پرسیده بجا میمانند. در نتیجه، معلومات که منتج به تصمیم گیری آگاهانه و ناجی زندگی افراد میگردد معمولاً در ختم بحران کشف میگرددند.

یکی از راه های دریافت تغیر یا تاثیر گذاری را که یک پروژه میتواند ببار آورد پرسیدن آن از زنان، مردان و اطفال واقع شده در شرایط اضطرابی میباشد. طی سالها موسسات وعده نموده اند تا حسابدگی باشند، نظریات ایشان را بخواهند و آنها را در مرکز پلان و تصمیم گیری خویش قرار داده و به آنها فرصت دهند تا پاسخدهی به شرایط اضطرابی ایشان قضاوت نمایند.

در عمل این فقط یک وعده بوده که اجرای آن مشکل میباشد. ترکیب از بعضی عوامل دیگر مانند ندانستن چگونگی اجرای کار، نداشتن وقت یا کارمندان و مساعد نبودن شرایط نیز معمولاً حسابدگی را در شرایط اضطرابی نا ممکن میسازد.

در فیوروری 2006 کارمندان ساحوی هفت موسسه بین المللی در ورکشاپ منعقد نایروبی شرکت نمودند. آنها با جدیت واقعیت در عمل پیاده نمودن حسابدگی و سنجش تاثیرگذاری را در شرایط اضطرابی مرور نمودند. آنها

بالای بعضی از نظریات اساسی و یا عناصر عمده که در صفحات 1-3 این کتاب مطالعه گردید توافق نمودند. این کتاب رهنما با ابزار و روش "نسبتاً خوب" نتیجه کار ایشان میباشد.

این کتاب برای کارمندان ساحوی پروژه و رؤساء در نظر گرفته شده است. این کتاب به آنها کمک مینماید چگونه حسابدگی و سنجش تاثیرگذاری را بخش از وظیفه خود بسازند. این مبنی بر کار موسسات بین المللی و ابتکارات میان موسسوی بشمول پروژه های Sphere, ALNAP, HAP و People in Aid میگردد به صفحه 55 برای معلومات بیشتر در مورد این ابتکارات مطالعه نمایید.

این رهنما پالیسی موسسات مختلف و یا اصول مشتری میان موسسوی را جاگزین نمیگردد و نه سخن آخری در مورد سنجش تاثیرگذاری و حسابدگی میباشد. ولی فقط با شریک ساختن چند روشهای ساده این رهنما مصمم است تا کارمندان ساحوی را کمک نماید تا دو سوال را مطرح نمایند و با استفاده از پاسخ آنها در مورد کاری که اجرا مینمایند و تصامیم که میگیرند مردم را آگاه نمایند:

کدام تغییراتی را ما بار میآوریم؟

چگونه میتوانیم زنان، مردان و اطفالی را که از شرایط اضطراری متاثر گردیده اند در پلان، تطبیق و قضاوت در مورد کار ما سهیم بسازیم؟

این رهنما را چگونه استفاده نمایم

شما میتوانید بخش های 1-5 این رهنما را بصورت جداگانه یا بطور عمومی مطالعه نمایید. هر بخش شما را به روشهای مشخص حسابدگی و سنجش تاثیرگذاری در شرایط اضطراری ارتباط میدهد. این روشها در بخش 6 پیشکش گردیده اند. بعضی از روشها جدید اند. این روشها از کار پروژه ارتقا ظرفیت و یا PHAP اقتباس شده اند. اینها یک فهرست خسته کن را نمایندگی مینمایند بلکه این روشها جمع آوری شده اند زیرا کارمندان ساحوی به ندرت فرصت دارند تا در حین شرایط اضطراری اینچنین روشها را تحریر و یا بدست آورند. بخاطر داشته باشید که روشهای کتاب رهنما نسبتاً خوب نظریات مخصوص و حتمی را احتوا مینمایند. این نظریات فقط پیشنهاد گردیده تا تجویز شده باشند. هر کدام آنها را میتوان به تنهایی یا توهم با دیگر ابزار استفاده نمود. از منطق، قضاوت، مهارت و تجارب خود استفاده نموده تصمیم بگیریید که آیا این ابزار را استفاده نمایید یا خیر. بخاطر داشته باشید که کارمندان ساحوی ضرورت به آموزش، مشورت و همکاری مناسب دارند.

پذیرفتن روش نسبتاً خوب به این معنی نیست که این کار کمتر خوب و یا خوب در درجه دوم است: بلکه معنی آن راه حل های ساده نسبت به شیوه های مفصل و مکمل آن میباشد. یک روش که امروز نسبتاً خوب است میتواند و یا باید فردا در روشنای احتیاجات، منابع یا اوضاع امنیتی که تغیر نموده است بررسی گردد.

نهایتاً استفاده از روش نسبتاً خوب به معنی انتخاب روشهای است که مصئون، سریع و ساده برای استفاده در شرایط که شما در آن کار مینمایید میباشد. سوالاتی که شما میتوانید یک روش را آزمایش نمایید که نسبتاً خوب است و یا خیر شامل ذیل اند:

- آیا ما میتوانیم ای روش را بدون به مخاطره انداختن کارمندان ساحوی خود و مردم که از شرایط اضطراری متاثر گردیده اند استفاده نمایم.
- آیا این احتیاجات اساسی ما را درین مقطع زمان و در چنین حالت مرفوع میسازد؟
- آیا این واقع گرا است؟
- آیا ما منابع، زمان، کارمندان، داوطلبان و پول برای استفاده این روشها داریم؟
- آیا به کسانی که این روشها را استفاده مینمایند مفید است؟
- آیا این به اندازه کافی ساده است؟
- آیا ما به ارزش ها، اصول و طرز العمل های قبول شده بشری مراجعه نموده ایم؟
- آیا این روشها برای فردا نیز نسبتاً خوب خواهند بود؟ چوقت ما استفاده از این روشها را ارزیابی مینماییم؟

بخش اول:

مردم را در تمامی مراحل سهیم بسازید

چرا؟

مهم است تا اندازه ممکن جناح های مختلف مانند منابع تمویل کننده، کارمندان ادارات محلی دولتی و دیگر موسسات را تا حد ممکن در پروژه خود سهیم بسازیم. اما پرنسیب، تعهدات، معیارها و اهداف وظیفوی تاکید مینمایند که سهیم ساختن زنان، مردان و اطفال متضرر از شرایط اضطراری باید نخست صورت گیرد. حسابدگی به معنی آگاه ساختن ایشان به اصرع وقت و با معلومات کافی در مورد موسسه و فعالیت های پیشنهاد شده آن میباشد. این بدین معناست تا ما متیقن گردیم که آنها فرصت برای ابراز نظریات، تغیر طرح پروژه، تذکر اینکه چی تغیراتی را میخواهند ملاحظه نمایند و قضاوت در مورد دستاوردها را دارند. بررسی ها نشان میدهند که سهیم ساختن مردم تاثیرگذاری پروژه را افزایش میدهد. کارمندان برنامه های بشر دوستانه بیان میدارند که حسابدگی یک حق اساسی و ارزش است که باید رعایت گردد.

چوقت؟

موسسات بین المللی اکثراً به این عقیده اند که مردم میدانند آنها کی هستند و چی کاری را اجرا مینمایند. این بعضی اوقات یک اشتباه است. به محض اینکه شرایط امنیتی به شما اجازه آنرا میدهد معلومات عامه را در مورد موسسه خود در خدمت مردم گذاشته یا آنرا ابراز نمایید. به همین منوال، تصمیم بگیریید تا معلومات را تا جاییکه ممکن است در مورد پلان پروژه و حقوق زنان، مردان و اطفال متضرر شده از شرایط اضطراری (به شمول حقوق ایشان در ارتباط به امتعه امدادی و حسابدگی) فراهم سازید. در تمامی مراحل تطبیق پروژه معلومات را شریک بسازید تا وقتی که تصمیم به خروج از منطقه دارید.

چگونه؟

از تمامی سهولت که در محلات مساعد است مانند تخته آگاهی، جلسات، روزنامه، نشر رادیویی به منظور نشر و تکثیر آگاهی های عامه و معلومات پروژه استفاده نمایید. مطمئن باشید تا کارمندان، بخصوص کارمندان جدید در مورد موسسه و کار شما مختصراً معلومات دریافت نموده اند. (روش 1). اینکه معلومات چگونه به زنان میرسد را در جریان ارزیابی نیازمندی ها بررسی کنید و متوجه باشید تا اطفال، زنان و مردان متأثر شده از شرایط اضطراری منزوی نشوند. حسابدگی خودتان را آزمایش نمایید (روش 2).

با استفاده از روش نسبتاً خوب و دانش خودتان در مورد وضعیت منطقه، منابع و وضعیت امنیتی تصمیم بگیریید تا کدام روش دیگر را استفاده نمایید. بخش 2-5 پیشنهادات بیشتری ار در مورد سهمدهی مردم در سرتاسر پاسخدهی ابراز میدارد.

روشهای پیشنهاد شده

- روش 1 چگونه موسسه خود را معرفی نمایید: فهرست نکاتی را که مهم است تا بدانید ← صفحه 30
روش 2 تا چه حد شما حساسه هستید؟ بررسی معلومات عامه ← صفحه 32
روش 3 چگونه مردم را در سرتاسر پروژه سهمیم بسازیم ← صفحه 34
روش 14 چگونه خداحافظی بگوییم ← صفحه 53

سه‌مدهی مردم و فراهم سازی معلومات در

سريلانكا

در آمپرا، بزودی بعد از وقوع سونامی در سال 2004 ما یک کمیته پروگرام را تشکیل دادیم. ما یک گروهی بزرگی را راه اندازی نمودیم و از مردم خواهش نمودیم تا 15 داوطلب را از میان خود شناسایی نمایند تا ما را در کار کمک نمایند. ما مطالعات خود را با این داوطلبان اجرا نمودیم.

برای شفافیت، ما لست مستفیدین را در تخته آگاهی با شاخص های استفاده شده برای انتخاب ایشان نصب نمودیم. ما به اجتماع یک هفته وقت دادیم تا لست را مرور نمایند و شکایات خویش را ابراز بدارند. در باتیکالوا ما عین کار را کردیم. ما برگه معلوماتی 4 صفحه‌ی را در مورد کار خود تهیه و توزیع نمودیم تا مردم در مورد کار ما بدانند.

منبع: چیریان ماتیو، اوکسفام بریطانیا - سريلانكا

بخش دوم:

خصوصیت مردم متضرر شده از شرایط اضطراری

چرا؟

خصوصیت عمده مردم نیازمند مساعدت شما را غرض شناسایی ایشان فراهم نمایید. زنان و مردان به شیوه های مختلف از شرایط اضطراری متاثر میگردند. بعضی از مردمان به دلایل سن، معیوبیت، قومیت موقف اجتماعی و مذهب نسبت به دیگران بیشتر مواجه به خطر میباشند.

داشتن معلومات ابتدایی در مورد مردم به منظور اتخاذ تصمیم پاسخدهی ضروری است. موسسات که پاسخدهی خود را بدون درک اینکه کی چگونه متاثر گردیده آغاز مینمایند مساعدتی را پیشکش مینمایند که غیر ضروری، نا مناسب و ناکام در مرفوع ساختن احتیاجات افراد بی بضاعت میباشند.

چوقت؟

موسسات بشر دوستانه وقتی که زندگی مردم مواجه به خطر میباشند سریعاً عمل نمایند. اقدامات را بخاطر بدست آوردن معلومات کافی در مورد مردم متاثر شده به تعلیق نیاندازید. ولی خصوصیات آنها را که متاثر گردیده اند در زودترین فرصت و در مرحله ارزیابی نیازمندی تهیه نمایید. معلومات خود را بصورت مداوم تجدید نموده و به آن موضوعات نو را با تغییر شرایط و به مجرد دریاف آن علاوه نمایید

چگونه؟

شرایط اضطراری از همدیگر فرق دارند. بحران های که به آهستگی رخ میدهند زمانی بیشتر را برای ارزیابی میدهند. اما در جنگ و یا رخداد های سریع جمع آوری معلومات میتواند خیلی دشوار و خطرناک برای کارمندان ساحوی و مستفیدین باشد. این به نوبه خود برای کارمندان اهمیت معلومات دست دوم را خیلی عمده میسازد. معلومات درجه دوم را میتوانید از منابع ذیل بدست آورید:

- کارمندان داخل شما
- فایل موسسه تان
- موسسات دیگر مانند: دولت، ملل متحد و یا موسسات ملی و بین المللی

دولت و ملل متحد بطور مثال ممکن معلومات احصاییوی را در مورد منطقه متضرر شده از شرایط اضطراری نزد خود داشته باشند. با وجود این در بسیاری از شرایط اضطراری بعضی از مستفیدین را بصورت مستقیم در پروسه سهیم سازید تا مساعدت خود را آغاز نمایید. خصوصیت دهی میتواند با وقت بیشتر و دسترسی ساده تر تکرار گردد.

تیم ارزیابی باید شامل زنان و مردان بوده: زیرا یک تیم که تمامی اعضا آن مردان میباشند دشوار است تا آسیب پذیری زنان را درک نمایند. تیم باید با زنان و مردان صحبت نموده و مشکل گروه دیگر (اطفال) را که مواجه به خطر اند ارزیابی نمایند بخش 8. کارمندان باید معلومات را که دریافت مینمایند در صورت ممکن مقایسه تا صحت آنرا آزمایش شود.

تصمیم بگیریید تا مساعدت خود را با موسسات داخلی و بین المللی در صورت ممکن هماهنگ سازید. ارزیابی های مشترک، منابع موجود را شریک ساخته و معلومات خود را برای تصمیم گیری و شناسایی خلاها شریک سازید.

روشهای پیشنهاد شده

روش 4	چگونه خصوصیت اجتماع متاثر شده را دریافت نموده و ضروریات ابتدایی ایشان را ارزیابی نماییم ← صفحه 36
روش 5	چگونه مصاحبه انفرادی را اجرا نماییم ← صفحه 38
روش 6	چگونه دسته متمرکز را اجرا نماییم ← صفحه 40
روش 7	چگونه تصمیم اجرای سروی را اتخاذ نماییم ← صفحه 42
روش 8	چگونه نیازمندیهای محافظت از اطفال را بررسی نماییم ← صفحه 43

سهامدهی مردم متاثر شده قبل از آغاز فعالیت های بشردوستانه

در مواقع که بحران دفعتماً رخ میدهد مهم است تا ما سریعاً عمل نماییم. اما همیشه ممکن است تا بع عده از مردم نخست صحبت نماییم. با در نظر داشت ذیقی وقت فقط تعداد محدود از مصاحبه ها ممکن است بنا مصاحبه ها باید بسیار دقیق انتخاب شوند.

قدم نخست عبارت از شناسایی محلات که زیاد متاثر گردیده اند توسط معلومات درجه دوم و منابع کلیدی میباشد. دوم شناسایی مردم خیلی بی بضاعت توسط مشورت سریع در منطقه با جناح های ذیدخل و مختلف میباشد. بالاخره نمونه گیری غیر تنظیم یافته برای شناخت افراد و دسته ها به حیث منابع ضروری است.

هر کدام این اقدامات را میتوان در کمتر از یک ساعت عملی کرد ولی باید بخاطر داشت که با استفاده از وقت بیشتر میتوان پروسه را بهبود داد.

موسسات نباید فراهم سازی منابع خود را الی دریافت معلومات کافی به تعلیق بگذارند. بلکه آنها باید فعالیت های خود را به اساس بلند رفتن کیفیت معلومات تنظیم نمایند. ارزیابی و تطبیق باید همزمان اجرا گردند.

بخش سوم:

شناسایی تغییرات که مردم می‌خواهند آنرا ملاحظه نمایند

چرا؟

مردم متضرر شده از شرایط اضطراری بهتری قضاوت کننده منافع خود می‌باشند. تغییراتی را که آنها می‌خواهند ملاحظه نمایند شاخص های مهم از تغییراتی می‌باشد که یک پروژه ممکن آنها را به میان آورد و یا تاثیراتی را بجا بگذارد. وقتی که مستفیدین قادر به شناسایی این تغییران باشند و در تصمیم گیری حصه بگیرند، تاثیر گذاری پروژه امکانات افزایش را دارد. متضاد آن زمانیکه مردم سهم نمی‌باشند، یک پاسخ از هدف خود به دور می‌رود و مردم آسیب پذیر را منزوی می‌سازد، پول را ضایع نموده و به آلام مردم می‌افزاید.

زمانیکه مردم در طرح پروژه سهم می‌گردند گمان می‌برند که این پروژه تعلق به ایشان دارد و آنها احساس مسئولیت مینمایند. این مخصوصاً زمانی مهم است که موسسات و سایل بطورمثال واتر پمپ، تشناب و غیره وسایلیکه ضرورت به حفظ و مراقبت دوامدار را دارند به اجتماعات توزیع مینمایند.

چوقت؟

فشارهای از رسانه ها، منابع تمویل کننده و دولت در شروع یک فعالیت بسیار زیاد می‌باشد. این موسسات را در حالتی قرار میدهد تا ایشان وعده و تعهدات را نمایند که نگهداشت آن از حیطة صلاحیت آنها بالاتر است. اما از مردم که متضرر شده اند بپرسید که آنها چی احساس مینمایند و چی می‌خواهند که تحت این پروژه برای ایشان صورت گیرد. این خانه، فامیل و جهان ایشان است که دفعتاً تغییر نموده است.

مشورت به این معنی نیست که یک جلسه یک مرتبه ایی را زمانی که تصامیم عمده توسط دیگران گرفته شده است دایر نمود. این به معنی ارتباط به اصرع وقت و فراهم سازی معلومات مرتبط می‌باشد تا به مردم کمک نماید تصمیم بگیرند و در ضمن دوران پروژه مذاکره نمایند و در مورد اینکه موسسه شما کدام کار را اجرا کرده میتواند و کدام را اجرا کرده نمیتواند واقیعت گرایانه و آزاد صحبت نماید.

چگونه

در صورت که امکان داشته باشد بیشتر از یک روش مشورت با مردم را استفاده نمایید: بطور مثال جلسه در قریه (روش 3) با تمرکز گروهی (روش 6) را دایر نمایید تا با تعداد زیادی از افراد در تماس شوید. ملاقات های جداگانه را نیز با گروه های دیگر در قریه دایر نمایید تا خواهش هر کدام ایشان را بدانید. گمان نکنید که طبق معمول افراد منتقد قریه صلاحییت ابراز نظریات از جانب زنان، اطفال، مردان مسن و دیگر مردم بی بضاعت و محروم شده را دارند.

با مشوره ایشان شاخص های کمی و کیفی را که برای مجامع مهم است تهیه نمایید (راهکار 10). نوت مختصری از صحبت های خود با نیازمندی های شناسایی شده و شاخص های تعیین شده (حتی اگر منابع تمویل کننده از شما هم آنرا تقاضا ننمایند) تحریر دارید. ازین سند برای سنجش تاثیرگذاری و تغییرات، یادداشت تجارب اموخته شده و آگاهی کارمندان پروژه و فعالیت های آن استفاده نمایید (راهکار 11).

راهکار های پیشنهاد شده

راهکار 3	چگونه مردم را در ضمن اجرای پروژه سهم بسازیم ← صفحه 34
راهکار 5	چگونه یک مصاحبه انفرادی را اجرا نماییم ← صفحه 38
راهکار 6	چگونه تمرکز گروهی را راه اندازی نماییم ← صفحه 40
راهکار 10	چگونه استفاده از شاخص ها را آغاز نماییم ← صفحه 45
راهکار 11	چگونه جلسه تجارب اموخته شده را برگزار نماییم ← صفحه 48

با مردم در مورد اینکه کدام چیزها را توقع دارند تا در زودترین فرصت ملاحظه نمایند مشوره نمایید

دولت ها، انجوها، و شرکت های خصوصی بعد از واقعه سال 2004 سونامی به سرعت برای ایجاد سرپناه برای کسانی که متضرر گردیده بودند اقدام نمودند. اما آنها به ندرت کسانی را که متضرر گردیده بودند در بحث بالای پلان های کاری شریک ساخته بودند. در نتیجه تعداد از خانه ها بصورت خراب طرح گردیده و ثابت شد که دشوار است تا در آن زندگی نمود و باید دوباره ویران میشدند.

یک طرح آزمایشی در سریلانکا، اوکسفام ورکشاپی را برای پلان گذاری با زنان و مردان راه اندازی نمود. اکسفام از معیارهای جهانی استفاده نموده و شاخص های را که توسط پروژه Sphere پیشنهاد گردیده بود مورد استفاده قرار داد. کارمندان ساحوی اکسفام همچنان ساحه، طرح، مواد ساختمانی را به توافق مردم متاثر شده محل قبل از تعمیر فراهم نمودند.

منبع: ایوان سكات، اکسفام بریطانیه

بخش 4

پی گیری تغییرات و فراهم سازی زمینه ابراز نظریات از طرف هر دو جانب

چرا؟

تمامی خدمات و امتعه را که فراهم نموده اید به منظور ارزیابی چگونگی اجرا درست فعالیت های پروژه نگهداری نمایید. اما همچنان نظریات و شکایات از مردم متاثر شده را نیز جمع آوری نموده و بررسی نمایید که آیا پروژه دسترسی به تغیراتی را که آنها میخواهند ملاحظه نمایند ایجاد مینماید. ابراز نظریات را یک پروسه دو جانبه بسازید. به مستفیدین در مورد پیشرفت پروژه در مقابل شاخص ها و مسائلی را که آنها یادآوری مینمایند گزارش دهید.

پی گیری تغییرات و ایجاد فرصت های ابراز نظر دوجانبه نکات کلیدی به دلایل ذیل اند:

- تصمیم گیری و بهبود
- شناسایی خلاها، ضروریات جدید و مشکلات ممکنه
- همکاری با کارمندان در اجرا خدمات ایشان
- مصرف موثر وجوه مالی
- سهیم ساختن و آگاه نگهداشتن مجامع و دیگر افراد نیدخل
- نشان دادن حسابدھی

ابراز نظریات میتواند مثبت و یا منفی باشند اما شکایات به معنی این است که کار ها به خوبی پیش نمیروند. شکایت و پاسخدهی به آن برای تاثیرگذاری، حسابدھی و اخذ تجارب خیلی ها ضروری میباشد. در عین حال این پروسه در شناسایی ارتشا و فساد، سوء استفاده و تجاوز از حد کمک مینماید.

چوقت؟

پی گیری، ابراز نظریات و گزارش دهی به مردم که متاثر گردیده اند باید تا اندازه که ممکن است زودتر و بیشتر در اجرای پروژه صورت گیرد. این بخصوص زمانی مهم است که تغییرات میان کارمندان ساحوی بسیار سریع رخ میدهد: این روش کمک مینماید تا اصل تداوم در اجرای فعالیت ها رعایت گردند و درک مشترک در مورد تمرکز پروژه ایجاد گردد. سیستم اخذ شکایات و پاسخدهی به آنها باید به زودترین فرصت و در شروع پروژه صورت گیرد (راهکار 12)

چگونه؟

با استفاده از اسناد پروژه سوالاتی را تهیه نمایید که میتواند پیشرفت کار را در مقابل شاخص های که قبلاً تعیین شده اند بررسی نماید. اگر اجتماع کدام شاخص را تعیین ننموده است بناً از ابراز نظریات ایشان استفاده نمایید. نظریات مجامع و افراد را در مورد پروژه جمع آوری نمایید. متیقن گردید که دسته های مخالف در صورتیکه بخواهند

میتوانند بصورت دسته های جداگانه نظریات خویش را شریک سازند. این پروسه را با دیگر موسسات ملی و بین المللی تا حد ممکن هماهنگ سازید، با ایشان معلومات را شریک بسازید و یا از آنها بخواهید تا در مجالس شما شرکت نمایند (راهکار 11).

معلومات را بیشتر از آنکه شما تحلیل و استفاده کرده میتوانید جمع آوری ننمایید. تا حد ممکن در مورد کارتان برای اجتماع و دیگر مراجع ذیدخل معلومات بدهید. با نشان دادن تصاویر، فلم و پرزنتیشن ها تاثیرات را که به اثر پروژه بوجود آمده اند به نمایش بگذارید. پیشرفت به مقایسه شاخص های تعیین شده چیست؟ شما از ابراز نظریات مردم و شکایات ایشان چی می آموزید؟

اگر گزارش های شما مبنی بر معلومات محدود باشد، احتمالاً معلوماتی که توسط یک قریه و یا یک مجلس تهیه گردیده است از شفافیت کار گرفته و دلیل آنرا برای همه بگویید. آیا کدام تغیر و یا تعلیق در پروژه رخ داده است؟ دلایل را تعریف نمایید. بعد از گزارش به مردم فرصت دهید تا صحبت نمایند.

راهکار های پیشنهاد شده

راهکار 3	چگونه یک مجلس گروهی را راه اندازی نمود ← صفحه 40
راهکار 5	چگونه شرایط را بررسی نماییم ← صفحه 44
راهکار 6	چگونه استفاده از شاخص ها را آغاز نماییم ← صفحه 45
راهکار 11	چگونه جلسه تجارب آموخته شده را برگزار نماییم ← صفحه 48
راهکار 12	چگونه مکانیزم سمع شکایات و پاسخدهی به آن را تنظیم نماییم ← صفحه 49
راهکار 13	چگونه یک گزارش شفاهی بدهیم ← صفحه 52

پیگیری نظریات مستفیدین در دارفور

کارمندان Medair از 800 بیمار که به ده کلینیک در غرب دارفور مراجعه نموده بودند خواستند تا در مورد خدمات که برایشان فراهم میگردد ابراز نظر نمایند.

بعد از مراجعه هر بیمار باید یک لوحه را که در آن یک تصویر خوش و یا یک تصویر نا خوش میبود در بکس که قبلاً گذاشته شده بود میگذاشتند. این لوحه ها اندازه رضایت مراجعه کنندگان را در مورد (1 مدت زمان انتظار، 2) طرز برخورد کارمندان، (3) کیفیت معلومات که در مورد نسخه تجویز شده برایشان ارایه شده بود بیان مینمودند.

بعد از حساب لوحه های که در آن تصویر خوش ☺ و تصویر خفه ☹ گذاشته شده بود کارمندان بزودی اندازه رضایت را درک نموده و آنرا به فیصدی تغیر دادند. این فیصدی به حیث یک شاخص که میتوان به اساس آن رضایت مردم را در آینده نیز بررسی نمود بکار میآید.

منبع: ربیکا میسنیر، ذکریا احمد آدم، و رابرت شوفیلد میدایر

بخش پنجم

استفاده از نظریات برای بهبود تاثیر گذاری پروژه

چرا؟

پیگیری، ابراز نظریات و گذارش دهی به کارمندان ساحوی کمک مینماید بدانند که در پروژه ایشان کدام کارها موثر و کدام کارها موثر نمیباشند. اشتباهات نتایج جدی بالای مردمیکه بواسطه شرایط اضطراری متاثر گردیده اند بجا میگذارد. تشریک تجارب و عمل کردن در جریان پروژه به این معناست که عملکرد های نیک را میتوان در جای دیگر تکرار کرد و عملکرد های نه چندان خوب را نمیتوان بزودترین فرصت و تا حد ممکن جبران نمود.

چوقت؟

معلومات را که از پیگیری و نظریات مسفیدشوندگان دریافت مینمایید تحلیل نموده و بعداً آنرا در جلسه پلان گذاری در زودترین فرصت استفاده نمایید. اگر معلومات بدست آمده ازین پروسه مورد استفاده قرار نمیگیرد، جمع آوری آن فقط ضیاع وقت و منابع برای کارمندان و مستفید شوندگان میباشد.

در صورت ضرورت اقدامات عاجل را قبل از تعیین وقت جلسات پلان گذاری اتخاذ نمایید، بطور مثال اگر بررسی شما با یکی ازین موضوعات مواجه گردید: شواهد با کیفیت بسیار پایین، خطرات به کارمندان و مستفید شوندگان، اتهامات ارتشا و فساد و یا سوء استفاده جنسی. تجارب موفق و مزیت های را که درین پروژه بدست میآورید با تکمیل شدن پروژه و محول نمودن آن به اجتماع با دیگران شریک سازید.

چگونه؟

معلومات بدست آمده از ابراز نظریات و بررسی پروژه را در مقایسه با شاخص های تعیین شده برای آگاهی در تصمیم گیری و آوردن تغییرات استفاده نمایید. راهکار 12 و چوکات صفحه 27 شواهدی از شناسایی خلاها و بهبود اثرگذاری پروژه و پوشش آن را توسط چگونگی مکانیزم های سمع شکایات و نظارت بیان میدارد.

در مورد سوالاتی که اکثراً با آن مواجه شده اید و یا شکایاتی که دریافت نموده اید فکر نمایید: آیا میتوانید پاسخهای آنها را در فهرست که کارمندان تان نیاز دارند آنرا بدانند (راهکار 11) و یا در برگه معلوماتی که به مردم متاثر شده توزیع مینمایید بگنجانید.

در مورد دعوت مستفید شوندگان در یک جلسه آموختن از تجارب فکر نمایید. یادداشت تحریری از صحبت های که تغییرات قابل ملاحظه را بار میآورند و دلیلی که آنها مطرح شده اند را نگهداری نمایید. گذارش جریان پروژه را با مستفید شوندگان شریک بسازید (راهکار 13). خدا حافظی با مستفید شوندگان را در ختم پروژه فراموش ننمایید. موفقیت ها، تجارب و امتیازات راکه در اجرا پروژه بدست آورده اید با دیگران شریک نمایید. ختم پروژه را با رسمیات مناسب، احترام و تجلیل از آن مجلل بسازید (راهکار 14).

راهکار های پیشنهاد شده

چگونه موسسه خود را معرفی نمایید: فهرست نکاتی که ضروریست آنرا بدانید ← صفحه 40	راهکار 3
چگونه جلسه تجارب آموخته شده را برگزار نماییم ← صفحه 48	راهکار 11
چگونه یک مکانیزم سمع شکایات و پاسخدهی را ایجاد نماییم ← صفحه 49	راهکار 6
چگونه یک گذارش شفاهی بدهیم ← صفحه 52	راهکار 13
چگونه خدا حافظی نماییم ← صفحه 49	راهکار 14

استفاده از نظریات اطفال برای ارتقا اثر گذاری

پروژه C-SAFE در افریقای جنوبی توسط مساعی مشترک موسسات CARE، CRS، World Vision و ADRA طرح گردیده بود. بخش " گوش دادن به اطفال" این پروژه در زمبابوی برای نظارت از برنامه غذا برای مکاتب و درک عدم مسئولیت غذایی از دیدگاه اطفال ایجاد گردیده بود.

کارمندان C-SAFE از راهکارهای جلسات گروهی و یا انفرادی برای مصاحبه استفاده نمودند. پنج مکاتب از هر ولسوالی زمبابوی انتخاب گردیده بود. مصاحبه با سه طفل از هر صنف بصورت ماهوار صورت گرفت. جلسه گروهی نیز میان دختران و پسران نوجوان بصورت جداگانه دایر گردید که بصورت در حدود 5000 اطفال در مصاحبه شرکت نمودند.

یافته ها معلومات بیشتر از شاخص های تعیین کننده کیفیت را در مورد (سن، بلندی قامت، وزن) اطفال جمع آوری نمود چون این معلومات نیز مهم بودند. C-SAFE دریافت نمود که تعداد از همصنفان اطفالیکه با ایشان مصاحبه صورت گرفته بود قدرت پرداخت فیس کم که توسط مکتب برای تهیه غذا اخذ میگردید را نداشتند. در بعضی حالات چنین اطفال از غذا دور نگهداشته شده بودند و در بعضی موارد حتی از آمدن ایشان به مکتب اجتناب صورت گرفته بود. هر چند فیس برای بعضی مکاتب ضروری تلقی میگردید، تحلیل ها نشان داد که این فیس بیشتر اطفال را زیانمند میساخت تا به ایشان کدام مفادی برساند. بنابراین C-SAFE با مقامات دولتی و سر معلمین در مورد چگونگی از بین بردن فیس یا تسهیل نمودن این پروسه مشورت نمودند و در عین حال به بعضی از مکاتب فقیر وجوه مالی را از منابع مختلف تقاضا نمودند.

منبع: مجتمع مسئولیت غذایی اضطراری برای افریقای جنوبی سپتمبر 2005

بخش هشتم:

راهکارها

فهرست راهکارها

- 1: راهکار چگونه میتوان اداره خویش را معرفی نمود: چک لیست
- 2: راهکار تا چه اندازه شما حساسیده هستید؟ بررسی معلومات عامه
- 3: راهکار چگونه مردم را در دوران فعالیت پروژه دخیل سازیم
- 4: راهکار چگونه میتوان معلومات در مورد مردم صدمه دیده جمع آوری نموده نیازمندی های اولیه آنها بررسی کنیم
- 5: راهکار چگونه میتوان یک مصاحبه انفرادی را اجرا کنیم
- 6: راهکار چگونه میتوان یک فوکس گروپ را اجرا نمود
- 7: راهکار چگونه میتوان فیصله نماییم که آیا یک سروی را انجام دهیم یا خیر
- 8: راهکار چگونه میتوان نیازمندی های حفاظت از اطفال را بررسی نماییم
- 9: راهکار چگونه میتوان نظارت کنیم
- 10: راهکار چگونه میتوان با استفاده از شاخص فعالیت خود را آغاز نماییم
- 11: راهکار چگونه میتوان یک جلسه را دایر نماییم که از سبق بگیریم
- 12: راهکار چگونه میتوان یک میکانیزم رسیده گی به شکایت و پاسخ به آنها ایجاد کنیم
- 13: راهکار چگونه میتوان یک گزارش شفاهی را ارائه نماییم
- 14: راهکار چگونه میتوان خدا حافظی کنیم

استفاده از وسایل کتاب رهنمود "نسبتاً خوب"

به باید داشته باشید: استفاده راهکار ها و راهکار های کتاب رهنمود نسبتاً خوب به معنای انتخاب روش های میباشد که لازم، محفوظ، سریع و آسان میباشد و میتواند تحت شرایط کاری تان از راهکار های متذکره استفاده نمایید. البته راهکار ها و سیله های متذکره طرح کاری شما نیست. این راهکار ها برای شما پیشنهاد میشود ولی تجویز نمیگردد. در استفاده راهکار های این رهنمود از تجارب و قضاوت خود تان استفاده نمایید و در مورد اینکه چگونه میتوان این راهکار ها را در محیط کاری تان وفق دایید خود تان تصمیم اتخاذ نمایید.

سوالاتی که شما را کمک مینماید تا بدانید یک راهکار یا راهکار مندرج این رهنمود نسبتاً خوب است یاخیر، شامل سوالات ذیل میباشد:

- آیا ما میتوانیم این راهکار یا راهکار را بدون در خطر قراردادن ساحه کاری، کارمندان ما و مردم متضرر شده از حالات اضطراری استفاده نماییم؟
- آیا این راهکار ضروریات حتمی و لازمی ما را در زمینه میتواند مرفوع سازد؟
- آیا این راهکار واقع بینانه است؟
- آیا برای استفاده این راهکار ما منابع، کارمندان، داوطلبان و پول داریم؟
- آیا بکارگیری این راهکار برای افراد تطبیق کننده گان مفید واقع میگردد؟
- آیا این راهکار آن طوریکه نیاز است ساده و بسیط است؟
- آیا در این راهکار در مورد ارزشها، معیار ها و رهنمود های پذیرفته شده فعالیت های بشردوستانه ذکر بعمل آمده است؟
- آیا زمانیکه فردا ما راهکار خود را تجدید نظر کنیم راهکار امروزی یا برتری نسبتاً خوب برخوردار خواهد بود؟

راهکار 1:

چطور میتوان از دفتری که نماینده گی میکنید را معرفی نمایید:

یک چک لیست

این چک لیست براینکه اطمینان حاصل گردد که کارمندان ساحوی جوابات سوال های ذیل را میدانند استفاده می گردد، زیرا احتمال دارد این سوال ها از طرف افراد ذینفع پروژه ها، مسئولین دولتی و سایرین مطرح گردد. شما میتوانید این راهکار را در آغاز یک پروژه و یا مطابق راهکار 11 برای فراهم آوری معلومات مختصر استفاده گردد.

ما کی هستیم؟

1. یک انجو چیست؟
2. مرام و حدود کاری ما چیست؟
3. دفتر ما در اینجا چی می کند؟
4. از کجا پول بدست می آوریم؟

هدف ما

5. برای مردمی که به اثر یک حالات اضطراری صدمه دیده اند در رابطه به موارد ذیل ما چه کرده میتوانیم:
 - الف. آب و حفظ الصحه
 - ب. سرپنا
 - د. معیشت ها
 - ج. توسعه تاسیسات صحت عامه
 - و. سایر پروژه ها

6. چه ما بعوض این فعالیت ها سایر کار ها را انجام نمی دهیم؟

پروژه و اجتماع

7. ساحه کار پروژه ما چیست؟
 8. کی فیصله نموده است؟
 9. چه کسانی در تعیین فعالیت های پروژه دخیل بودند؟
 10. پلان کلی پروژه چیست؟
 11. چه مدت را در بر خواهد گرفت؟
 12. افراد/ مردم ذینفع این پروژه چه کسانی اند؟
 13. چرا بعضی مردم انتخاب و بعضی نگرديد؟
 14. چه کسانی فیصله نمودند که افراد ذینفع پروژه کی ها باشند؟
 15. پروژه چگونه فعالیت می کند؟ افراد یا مردم ذینفع پروژه چگونه در پروژه سهمگیری مینمایند؟
 16. افراد ذینفع پروژه چگونه در فعالیت های پروژه اشتراک می کنند؟
 17. ما چه نوع کمک ها و همکاری های را فراهم می داریم؟
 18. مواد مورد نیاز را ما به چه هزینه بدست آوریم؟
 19. پیشرفت کاری ما در این ماه چگونه است؟ پلان ماه آینده چیست؟
 20. چالش های عمده برای کارمندان تخنیکي در این ماه چیست؟
 21. کار ها و فعالیت های را که کارمندان تخنیکي بمنظور رفع این چالش ها انجام میدهند چیست؟
 22. افراد یا مردم ذینفع پروژه دقیقاً چه چیزی را از پروژه حاصل خواهد نمود؟
 23. افراد ذینفع پروژه چه زمانی میتوانند از مزیت های پروژه منفعت حاصل کنند؟
- رسیده گی به مشکلات و شکایات (به راهکار 13 نیز مراجعه نمایید)**
24. اگر کدام بخشی از فعالیت های پروژه به سمت نادرست حرکت نماید، مردم در زمینه چه کرده میتوانند؟
 25. اگر برای یکی از کارمندان ما کدام مشکل خلق شود (فساد، فریب کاری، سلوک و رفتار نادرست)، مردم اجتماع چه کرده میتوانند؟
 26. در صورتیکه میان ما و یکنن از بزرگان یا اعضای اجتماع کدام مشکلی خلق شود، در اینصورت مردم چه میکنند؟

سایر سازمان ها حکومت

27. در ساحه تطبیق پروژه دیگر نهاد نیز وجود دارد یا خیر؟
28. ایشان چه کاری را انجام داده میتوانند؟
29. چه کمک ها و همکاری های دولت در آنجا قابل دسترس است؟
30. سایر مشکلات مردم چیست؟ (بطور مثال، بیجا شده اند، دسترسی به زمین ندارند، قادر نیستند تا مسئولین دولتی را بخاطر حال مشکلات شان ملاقات نمایند.)

راهکار 2:

چقدر شما حسابده هستید؟

بررسی معلومات عامه

این راهکار زمینه را مساعد میسازد تا شما بدانید آیا برای مردم متاثر شده از حالت اضطراری در مورد سازمان و پروژه معلومات ارائه میکنید یا خیر. از طریق سوال از مردم در مورد اینکه چه معلوماتی را در مورد فعالیت های شما بدست آورده اند خواهید دانست که ایشان فعالیت های شما را از چه نظر می بینند و آیا معلومات بموقع برای شان فراهم گردیده است یا اخیر.

برای اعضای تیم ساحوی

آیا معلومات چک لیست ذیل را برای افراد ذینفع پروژه و نماینده گان شان بطور قابل دسترس فراهم نمودید؟

برای مردمی که در اثر یک حالت اضطراری متضر گردیده اند

آیا معلومات چک لیست ذیل را از نزد کارمندان پروژه دریافت نموده اید؟

چک لیست

معلومات اساسی	بلی	نخیر
---------------	-----	------

		1. معلومات در مورد تاریخچه انجو 2. جزئیات پروژه کنونی 3. جزئیات برقرار نمودن تماس با مسئولین پروژه
		راپور در مورد تطبیق پروژه 4. راپور های مرتب در مورد پیشرفت کار پروژه 5. راپور های مرتب مالی 6. معلومات در مورد تغییرات مهم در پروژه
		فرصت های سهمگیری 7. تاریخ و موقعیت رویداد های کلیدی 8. جزئیات چگونگی برقراری تماس بمنظور ارائه نظریات و تبصره ها 9. معلومات در مورد اینکه مردم چگونه میتوانند شکایات خود را در مورد انجو ارائه نمایند

راهکار 3:

چطور میتوان مردم را در جریان پروژه سهیم ساخت

این راهکار در هر مرحله پروژه راههای اطلاع رسانی، مشوره دهی، سهمگیری و گذارش دهی به مردم متاثر از یک حالت اضطراری را پیشنهاد مینماید. این راهکار نخست برای استفاده در قریه های اچی کشور اندونیزا ترتیب گردیده بود. راهکار متذکره برای استفاده در ساحات دیگر نیز وفق پذیر میباشد.

قبل از بررسی

- اهداف بررسی را تعیین و واضحاً تشریح نمایید
- اگر میتوانید، مردم محل و مسئولین محلی قبل از آغاز بررسی تان اطلاع دهید
- در تیم پروژه زنان و مردان هر دو طبقه را شامل سازید
- فهرست گروه های آسیب پذیر را ترتیب نمایید که بعداً در جریان بررسی باید شناسایی گردند
- سعی کنید در مورد کارکرد های سایر انجو ها معلومات حاصل نمایید و یک نقل از گزارش های کاری شان را دریافت کنید

در جریان بررسی

- اعضای تیم و وظایف شان را معرفی کنید
- چارچوب زمانی بررسی را توضیح نمایید
- نماینده گان مردم محل را دعوت نمایید تا اشتراک نمایند
- فضای را ایجاد کنید تا افراد و گروه ها باهم زمینه صحبت را داشته باشند
- بحث ها و مصاحبه های جداگانه را با گروه ها و افراد مختلف دایر کنید، بطور مثال: مسئولین محلی، گروهی از مردم محل، مردان، زنان و کارمندان محلی پروژه
- نظریات این گروه ها در مورد نیامندی ها و اولویت های شان دریافت

ایشان از تمام تصامیم اتخاذ شده مطلع سازید:

اگر ممکن نیست به یکبارگی همراه با تمام گروه های محل مشوره نمایید، واضحاً بگویید که کدام گروه ها در این موقع حضور ندارند و بعداً شما به سراغ شان خواهید رفت. یافته های تان را تحریر نموده و در مورد میتود وحدویت های بررسی تان بنگارید. از تحلیل های کنونی برای تصمیم گیری های فردای تان استفاده نمایید.

در جریان طرح و دیزاین پروژه

- یافته های بررسی تانرا با سران محل، مسئولین محلی، بشمول شورا های قریه ها و نماینده گان آسیب دیده گان حوادث شریک سازید.
- نماینده گان مردم محلی را دعوت نمایید تا در طرح و دیزاین پروژه اشتراک نمایند
- حقوق مردم را برایشان منحصیث افرادی که در اثر حوادث صدمه دیده اند تشریح نمایید
- سعی کنید شورا های قریه ها را قادر سازید تا در بخش بودجه سازی پروژه اشتراک ورزند

- طرح و دیزان پروژه با افراد ذینفع پروژه یکجا بررسی کنید
- یک میکانیزم دریافت و رسیدگی به شکایات را ایجاد نمایید

در جریان تطبیق پروژه

- مردم محل، شورای قریه و مسئولین محلی را دعوت نمایید تا در تعیین معیار های انتخاب افرادی ذینفع پروژه کمک نمایند.
- معیار های واجد شرایط بودن را در حضور همه اعلام نمایید
- میکانیزم های دریافت و رسیدگی به شکایات مردم را معرفی نموده و برای مردم زمینه را مساعد سازید تا شکایات شانرا درج کنند

در جریان توزیع

- اگر برای پروسه توزیع کمک ها به کارمندان بیشتر نیاز دارد، آزادانه اعلان نمایید، بطور مثال در اخبار.
- یک کمیته توزیع ایجاد کنید که متشکل از شورای قریه، مسئولین دولتی و کارمندان انجمن باشد.
- ملاحظه نمایید توزیع کمک های شما چگونه میتواند افراد آسیب پذیر را کمک کند، مانند، افراد معیوب، کهن سال و سایر مردم فقیر و در حاشیه.
- اگر موانع امنیتی موجود نباشد تاریخ و محل توزیع مواد را به مسئولین محلی قبلاً اعلام نمایید.
- لست مواد و قیمت آنها تهیه نموده و قبل از توزیع در حضور همه اعلام نمایید
- برای شامل ساختن آنده مردمی که در مسافت دور از محل توزیع زنده گی می کنند، برای ایشان کرایه رفت و آمد شان را نیز در نظر بگیرید.
- برای شامل ساختن مردم آسیب پذیر، مانند: زنان عامه، بطور مثال برایشان اولتر از همه توزیع نمایید
- باید شما اطمینان حاصل نمایید که مردم چگونگی و ثبت و راجستر شکایات شانرا یاد گرفته اند.

در جریان روند مراقبت

- از شورای قریه درخواست نمایید که در روند مراقبت اشتراک نمایند
- یافته های روند مراقبت را با کمیته قریه و محل شریک سازید.

راهکار 4:

چطور میتوان مردم متأثر از حوادث را کمک نموده و نیازمندی های اولیه ایشان را درک کنیم

این راهکار شما را کمک مینماید تا مردم متأثر از حوادث را کمک نمایید. این راهکار را میتوان در مطابقت با راهکار 5 و 6 و الی تغییر اوضاع استفاده نماییم.

سوالات پیشنهادی:

1. تاریخچه گروههای متأثر چگونه است؟ آیا ایشان مردم شهری یا روستایی هستند؟
2. تعداد تقریبی افراد متضرر از حادثه و مشخصات ایشان چگونه میباشد؟ (شامل مشخصات چون، جنسیت و اطفال زیر سن پنج سال. تعداد افراد 5 الی 14 ساله، زنان حامله، شیر ده و آنده کسانی که در سنین 60 یا بالاتر از آن قرار دارند، در صورت موجودیت این اطلاعات را جمع آوری نمایید)
3. در این گروه کی ها بیشتر فقیر میباشند (بطور مثال: خانواده های که سرپرست مرد ندارند، اطفال بی کس، افراد معیوب، مریض، کهن سال، اقلیت های نژادی، و غیره.) آیا ایشان نیازمندی های ویژه دارند؟ ایشان در بحران کنونی چگونه صدمه دیده اند؟
4. آیا کدام خانواده، نژاد، مذهب یا سایر گروه ها در میان افراد متأثر شده وجود دارد؟ آیا در میان ایشان گروه های موجود است که دسترسی به ایشان مشکل است؟
5. افرادی که باید با ایشان تماس یا مشوره صورت گیرد، کی ها اند؟ آیا بزرگان محلی یا کسی از میان مردم محل وجود دارد که رهبری مردم متأثر از حوادث را بعهده داشته باشد؟ آیا سازمان های محلی وجود دارد (بطور مثال، کلیسا ها، مساجد، یا موسسات محلی) که بتوانند بخش از تصمیم گیری را تشکیل دهند؟
6. بزرگترین خطرات در عرصه صحت و حفاظت در مقابل خشونت کدام ها اند که گروههای مختلف مردم متأثر شده از حالت اضطراری به آن روبرو هستند، و کدام نهاد در رفع این مشکلات کار می کنند؟

زنان چگونه متاثر گردیدند؟ آیا ایشان نیازمندی های ویژه دارند؟

در مراحل اول در گجرات تمام اعضای تیم توزیع را مردان تشکیل میداد. ما در روشنی رهنمود سفیر تصمیم اتخاذ نمودیم تا یک تیم اناث را در مناطق زلزله زده بمنظور صحبت و گفتگو زنان بفرستیم. در نتیجه ما یک بسته لوازم حفظ الصحه را برای زنان تهیه نمودیم و وجوه مالی برای تهیه 23000 بسته لوازم را بدست آوردیم.

عملیات کمک های امدادی فوری در سریلانکا توازن جندر را کاملاً مدنظر نگرفته بود. یکتعداد سازمان ها و موسسات اندک برای رفع نیازمندی های حفظ الصحه زنان را مدنظر گرفتند، لباسهای زیر پوشی و سایر لباس های که از نظر فرهنگی مناسب باشند. نیازمندی های زنان حامله و شیرده بطور کافی مرفوع نگردید.

منبع: (2005) IFRC: (2001) Srodecki

راهکار 5:

چطور میتوان یک مصاحبه فردی را انجام دهیم

مصاحبه های فردی را میتوان در جریان بررسی ها یا سروی ها انجام دهیم. یک مصاحبه فردی میتواند به معنای یک گفتگوی 10 دقیقه در جریان یک ملاقات غیر رسمی باشد که در چنین مصاحبه ها یک سلسله سوالات پیرامون یک موضوع ویژه مطرح می گردد. قضیه در مورد هر آنچه که باشد سعی کنید مصاحبه تانرا در مورد نگرانی ها حاضر اجراء کنید، بطور مثال: درک خصوصیات و بررسی نیازمندی ها، پیگیری تغییرات یا خواهان کسب نظریات جانب مقابل گردید.

مصاحبه ها باید در مواقع صورت گیرد که هم برای شخص مصاحبه شونده و مصاحبه کننده مناسب و محفوظ باشد. مصاحبه شونده مطابق وقتی که برای مصاحبه دارد میتواند مدت مصاحبه را تعیین نماید. برای مردم حتماً بفهمانید شما چرا میخواهید با ایشان صحبت کنید و برایشان بگویید که با اطلاعات و معلومات حاصله از مصاحبه ها چی خواهید کرد. هیچگاه نام اشخاص و افراد را در زمان استفاده از اطلاعات جمع آوری شده استفاده نکنید تنها در صورتیکه شما از خود شاخص و یا سایر اشخاص باصلاحیت مربوطه وی اجازه کسب ننموده باشید.

مصاحبه را با مطرح نمودن سوالات واقعی و نسبتاً مستقیم آغاز نمایید. در صورت ضرورت میتوانید در مورد موضوعات اساس صحبت کنید آنها تنها در صورتیکه شخص مصاحبه شونده راحت باشد.

سعی کند مردم بدانند که شما به وقت شان ارزش قابل هستید. اگر موضوعات حساسیت برانگیز را بحث می کنید در این صورت مسولیت اثرات آنرا بالای مصاحبه شونده نیز باید بعهده گیرید.

معلومات حاصله را ثبت و بشکل محفوظ استفاده نمایید.

بعضی کار های که باید در مصاحبه ها انجام شود

- کوشش کنید با خود ترجمان خوب لایق داشته باشید
- بزرگان محل را احترام نموده خود را برای شان معرفی نمایید و بگویید شما چی کاری را انجام میدهید، و اجازه ایشان را برای انجام مصاحبه اخذ نمایید.
- زمانیکه میخواهید با کسی مصاحبه کنید از وی خواهان اجازه شویید، بطور مثال، آیا درست است اگر من چند سوالی از شما پیرامون اوضاع اینجا بپرسم؟ بعداً از ایشان تشکری نمایید.
- سعی کنید مصاحبه های تانرا با زنان و اطفال در اولویت قرار دهید و همچنان سایر افرادی که عین مشکلات را تجربه می کنند.
- در هر موقعیت بخاطر تایید مجدداً معلومات حاصله با سه خانواده مصاحبه نمایید
- شما حتماً باید مردمی را که در کنار کمپ ها و گوشه و کنار قرار دارند نیز مصاحبه نمایید زیرا ایشان از جمله فقر ترین مردم محسوب میگردند.
- سعی کنید خود را از تعقیب توده های مردم دور نگهدارید زیرا این تجمع مردم باعث رنجش شخص مصاحبه شونده یا خود مصاحبه کننده خواهد شد.

راهکار 6:

چطور میتوان یک فوکس گروپ را انجام داد

در صورت امکان چند فوکس گروپ را انجام دهید و معلومات جمع آوری شده را با سایر منابع مقایسه نمایید.

یک فوکس گروپ چیست؟

شش الی دوازده نفر دعوت می گردد تا بالای یک موضوع خاص با جزئیات صحبت کنند.

فوکس گروپ آنعده مردمی را گرد هم می آورد که چیزی میان شان متشکرک وجود دارد. امکان دارد ایشان یک مشکل مشترک داشته باشند، یا امکان دارد تونای صحبت کردن در جلسات بزرگ را نداشته باشند (بطور مثال، افراد جوان، زنان و یا گروه های اقلیت ها) و یا افرادی که در اجتماع حضور دوره ای دارن، مانند، کوچیان. بهترین راه این است که زمانیکه بزرگان و رهبران مردم نشسته اند با ایشان مصاحبه نکنید- با ایشان به بطور جداگانه مصاحبه نمایید.

چرا در یک فوکس گروپ تنها شش الی دوازده نفر وجود دارد؟

در یک گروپ بزرگ:

- وقت صحبت محدود خواهد بود و افراد برجسته بیشتر صحبت خواهند کرد
- تسهیل کننده در اینصورت باید بیشتر نقش کنترول کننده داشته باشد
- بعضی از اعضای گروپ اگر برایشان شانس صحبت کردن مساعد نشود، نا امید و خسته میشوند
- اشتراک کننده گان با یک دیگر صحبت کردن را شروع می کنند بعوض از اینکه به صحبت های عمده متوجه باشند
- گروپ ممکن تمرکز خود را از موضوع از دست داده و ممکن روی یک مسئله دیگر بحث کند

شما به چه ضرورت دارید؟

- یک تسهیل کننده با تجربه: شخصی که توجه دیگران را جلب کند و مانع کسانی شوند که بسیار صحبت می کنند.
- وقت برای آماده گی سوالات باز و بسته و انتخاب اعضای فوکس گروپ ها
- یک نفر و بعضی اوقات دو نفر باید حاضر باشد تا آنچه که گفته میشود را نوشته نماید
- در یک دایره بنشینند و راحت باشید
- درک مشترک و در مورد هدف موضوع موافقت دارند
- قوانین اصلی، بطور مثال: هرکس حق صحبت کردن را دارد، هیچ کس حق جواب دادن را ندارد، لطفاً مزاحمت نکنید.

- بخاطر یادداشت گیری از گروه باید اجازه گرفته شود (یا میتوانید از یک دستگاه ثبت کننده نیز استفاده نمایید)
- تقریباً نیم ساعت وقفه برای چای و قهوه

چه اتفاق می افتد؟

- تسهیل کننده اطمینان حاصل مینماید که هر یک از اشتراک کننده گان شانس صحبت را داشته باشند بحث باید متمرکز باقی بماند.
- شخص مسئول یادداشت، یادداشت های خود را تحریر می نماید
- در اخیر جلسه، تسهیل کننده خلاصه رویداد را ارائه می نماید و در صورتیکه کسی کدام نکته برای علاوه کردن داشته باشد مطرح مینماید.
- تسهیل کننده بررسی می کند که ریکارد کتبی نکات عمده را یادداشت نموده است یا خیر و آیا سطح سهمگیری اشتراک کننده گان را در نظر گرفته است یا خیر، "سهمگیری در بحث".

راهکار 7:

چطور میتوان تصمیم اتخاذ نماییم که آیا یک سروی را انجام دهیم یا خیر

سروی ها را میتوان بمنظور جمع آوری معلومات و اطلاعات از یکتعداد زیاد مردم قبل، در جریان و یا ختم پروژه استفاده نمود. سروی عبارت از راهکار های موثری بوده که در عمل مغلق و مستلزم منابع کافی میباشد. قبل از اینکه یک سروی را انجام دهید درباره بعضی مزیت ها و زیان های نیز فکر کنید.

سروی ها: بعضی مزیت ها و زیان ها

مزیت ها:

- یک سروی میتواند معلومات ویژه را راجع به یک تعداد مردم در وقت کوتاه ارائه نماید.
- معلومات حاصله از نزد بعضی مردم برای طرح پلان های سراسری برای تمام جمعیت میتواند استفاده گردد.
- میتود ها و فورم های جمع آوری معلومات باید معیاری گردد تا باشد نتایج آن با اطمینان مورد مقایسه قرار گیرد (بطور مثال، به راهکار 8 مراجعه نمایید).
- از قبل باید توجه زیاد پرامون اینکه در سروی از نزد کی ها، چگونه و در کجا معلومات جمع آوری گردد باید رسیده گی صورت گیرد.

زیان ها:

- تنها یک وقت کم همراهِ هر نفر سپری می گردد از انیرو معلوماتی که در سروی بدست می آید امکان دارد محدود کوتاه باشد.
- شما همچنان به وقت ضرورت دارید تا تحلیل نموده و تمام مهارت های تانرا مبنی بر جمع آوری اطلاعات استفاده نمایید.
- برای مردم ک در سروی اشتراک نموده ممکن دسترسی ساده باشد و به آسانی آماده همکاری باشند و الزاماً ایشان نماینده گی از تمام جمعیت همان منطقه یا محل نخواهند کرد.
- این میتود ها میتواند معلومات سطحی به میان آورد. مصاحبه شونده گان ممکن پاسخ ها را مطابق میل شما ارائه نمایند.
- ممکن وقت اندک در دست باشد. اگر طریقه زنده گی مردم درست درک نگردد در اینصورت معلوماتی را که ایشان ارائه می کنند ممکن گمراه کننده باشد.
- غالباً اداره سروی های بزرگ دشوار میباشد آنهم بخاطر هزینه کارمندان و مصارف ترانسپورتی

راهکار 8:

چطور میتوان نیازمندی های حفاظت اطفال را بررسی کرد

این چک لیست اساسی را میتوان در ساحات مختلف کاری و طرح پلان های کاری تان استفاده نمایید. چک لیست متذکره را میتوانیم بخاطر بررسی نیازمندی های حفاظتی اطفال و سایر گروپ های آسیب پذیر وفق بیشتر دهیم. صفحات 59 و 62 را برای دریافت سایر منابع مشاهده نمایید.

1. آیا در اینجا کدام قصبه اطفال گزارش شده است:

- به اثر حوادث جان خود را از دست داده باشد
- زخمی شده باشد
- لادرک شده باشد؟

2. آیا گروه‌های از اطفال وجود دارد که به امکانات ذیل دسترسی ندارند:

- غذا
- آب
- سرپنا
- مراقبت صحی
- معارف؟

3. آیا چنین قضایا گزارش شده است؟ اگر شده است برای کدام نهاد؟

4. آیا کدام قضیه در موارد ذیل گزارش شده است:

- اطفال جدا شده
- خانواده‌های که اطفال شان ناپدید شده است
- اطفالی که دور خانواده به جاهای مصئون فرستاده شده اند.

5. آیا عموماً خانواده‌ها بشکل گروهی کوچ کرده اند؟

6. آیا این گروه اطفال یکجا با بزرگسالان زنده گی می‌کنند؟ آیا در میان ایشان اطفال زیر سن پنج سال نیز وجود دارد؟

7. آیا در میان بزرگسالان کسی وجود دارد که بعنوانی مسئولیت یک گروه اطفال را بعهده داشته باشد؟

8. نام نهادها و موسساتی را که برای اطفال جدا شده از خانواده‌های شان کار می‌کنند را بنویسید.

9. آیا کدام نگرانی‌های جدی برای دختران وجود دارد که در فوق تاکنون تشخیص نگردیده است؟

10. آیا کدام نگرانی‌های جدی برای پسران وجود دارد که تاکنون شناسایی نگردیده است؟

11. در این منطقه کدام موسسات در راستای مسایل حفاظت و حراست اطفال کار می‌کنند؟

راهکار 9:

چطور میتوان نظارت کرد

در بعضی موارد، آنچه کرده می‌توانید تنها نظارت غیر رسمی میباشد و برای بررسی و پیگیری موضوع نسبتاً خوب میباشد.

من میخواهم ببینم مردم آیا در حویلی‌های خود کوچ می‌کنند. من از ایشان میخواهم بپرسم که خود را محفوظ احساس می‌کنند یا خیر. آیا ایشان تبسم می‌کنند؟ آیا ایشان خوشحال اند؟ من میخواهم ببینم که اطفال دوباره به مکتب می‌روند. (جان وات)

نظارت مردم:

نکات چند و مشکلات ممکنه

نکات چند:

برای مردم تشریح نمایید که چرا شما میخواهید از مردم نظارت کنید و با معلومات و اطلاعاتی که از این طریق بدست می‌آورد چی می‌کنید. از مردم درخواست اجازه نمایید.

مردم محل را دعوت نمایید تا مکان یا محلی را که شما نظارت می‌کنید با شما یکجا مشاهده کنند. برای نظارت‌کننده گان ترپینگ و کمک‌های مختصری را ارائه نمایید. پیرامون معلومات جمع آوری شده موافقت نمایید.

بعداً یادداشت‌ها و نظارت‌های تانرا باهم مقایسه نمایید. یافته‌های تانرا تحریر نموده و بعداً از آن استفاده نمایید.

مشکلات ممکنه:

نظارت مردم ممکن بالای رفتار و سلوک و کار های روزه مره شان اثر گذار باشد.

اگر یک نظارت کننده میدانند که مردم خوب نظارت شدند، در این صورت برای وی مشکل است تا غیر جانبدارانه عمل کند.

دخیل ساختن نظارت کننده گان زیان باعث بروز نظرات و تعبیر های مختلف میگردد. یافته های که در فوراً ثبت نمی گردند کمتر مورد اعتبار قرار می گیرد.

راهکار 10 :

چطور میتوان استفاده شاخص ها را آغاز کنیم

سازمان و یا دفتر شما ممکن برای استفاده از شاخص ها روش و شیوه خاص خود را داشته باشد. اگر ندارد، در اینصورت این رهنمود میتواند شما را در ایجاد شاخص های نسبتاً خوب برای افراد که متأثر از یک حالت اضطراری شده اند کمک نماید.

شاخص ها عبارت از ارقام و بیاناتی است که ما را در سنجش، ساده سازی و گفتگو در مورد تغییرات کمک مینماید.

شاخص های کیفی از ارقام استفاده مینماید و شاخص های کیفی از کلمات و تصویر ها استفاده مینماید. هر دو نوع شاخص ها ضروری میباشد. بطور مثال: یک شاخص کمی ممکن برای شما معلومات دهد که چند نفر طفل غذا های آماده شده دریافت نموده اند، و یک شاخص کیفی برای تان گفته میتواند ایشان چقدر از دریافت غذا رضایت دارند.

زمانیکه در مورد شاخص ها صحبت می کنید از روش رهنمود "نسبت خوب" استفاده نمایید:

- شاخص های پروژه را دریافت نمایید، اگر کدام شاخص دارد.
- سعی نکنید که شاخص جدید زیادی را ایجاد کنید: سعی کنید خیلی شاخص های اندک را مورد استفاده قرار دهید.
- سعی کنید میان شاخص های کمی و کیفی توازن را رعایت نمایید
- تنها معلوماتی را جمع آوری نمایید که ضرورت دارید
- یک شاخص ترجیحی را که واقعاً موجب تغییرات متوقه میشود را بررسی نمایید.
- بعد از استفاده شاخص ها، معلومات دست داشته را برای تحلیل ها و تصمیم گیری استفاده نمایید.

شاخص های سفیر

روش کتاب رهنمود نسبتاً خوب ضرورت مراجعه به معیار های پذیرفته شده را درک می کند. سفیر بهترین شاخص های شناخته شده تاثیر گذاری فعالیت های بشر دوستانه را فراهم میدارد. شاخص های متذکره بیک زبان مشترک را بوجود آورده زمینه را مساعد میسازند تا میان پروژه ها مقایسه صورت گیرد.

سفیر به این عقیده است که شاخص ها را میتوان برای استفاده در عرصه های مختلف تعدیل نمود. بطور مثال در قضیه ذیل یک نهاد توضیح میدارد چگونه نتوانستند 7-15 لیتر آب را که برای یک نفر در یک روز توصیه شده بود را برای نیازمندان عرضه نمایند. زمانیکه شاخص ها تحقق نمی یابند، لازم است باید شفافیت باشد، نتایج بررسی ها و نظارت ها ثبت گردد و در صورت ممکن مشوره ها و توصیه های صورت گیرد تا باشد شاخص ها برآورده شود.

پروژه ایتوپیا

در سال 2000 طی یک پروژه خشکسالی در کشور ایتوپیا ما برای بیشتر از 400000 نفر آب فراهم نمودیم. بعضی 15 لیتر آب وعده شده ما برای یک نفر در یک روز 5 لیتر آب توزیع نمودیم. فراهم آوری 15 لیتر آب از ظرفیت لوژستیک و مرجع تمویل کننده بالا بود. ما برای مردم واضیحاً گفتیم که آب که برای شان توزیع میگردد صرفاً برای آشامیدن و پخت و پز می باشد.

شاخص های تغییر:

در صورت امکان زنان، مردان و اطفال آسیب دیده از حوادث را در تصمیم گیری در مورد تغییراتی دلخواه مردم سهیم سازید. در یک جلسه، ورکشاپ، یا یک گفتگوی شخص از مردم بپرسید انتظار چه نوع تغییراتی را میخواهند بعد از تکمیل شدن پروژه مشاهده نمایند. برای صحبت با زنان جلسات و گفتگوهای جداگانه را دایر نمایید. از مردم آسیب دیده سوال کنید اگر پروژه موفق گردد چه خواهد شد. فرض کنید پروژه تکمیل گردید. مردم چگونه منفعت حاصل خواهد نمود؟ چگونه زنده گی تانرا تحت تاثیر قرار میدهد؟ چه اتفاقی را میخواهد مشاهده نمایید؟ پاسخ های مردم به آن سوالات شما را کمک مینماید تا شاخص های پیشرفت و تغییرات پروژه را پیگیری نمایید.

شاخص های تغییر که توسط اهالی محل ترتیب گردیده است:

- ممکن با سایر شاخص مطابقت داشته باشید یا خیر
- برای بیرونی ها غیر منطقی بنظر میرسد
- ممکن در سایر حالات اضطراری مطابقت نداشته باشد
- مقید به یک چارچوب زمانی نیست
- ممکن زمینه را برای مقایسه میان پروژه ها فراهم نکند

اگرچه شاخص ها یکی از راههای است که کارمندان اطمینان حاصل نمایند که پروژه در نزد افراد ذینفع پروژه، مردم را قادر می سازد تا نظریات شان را اظهار نماید و تجارب و آرزو های شان را در نظر می گیرد.

پروژه سودان

در یک پروژه آب در جنوب سودان، کارمندان پروژه با استفاده از شاخص های سفیر موفقیت پروژه را سنجش نموده اند.

اما در عین پروژه مردم محل موفقیت پروژه را در تعداد دختران که مکتب میروند سنجش نمودند. زمانیکه محل توزیع نزدیک مردم بوده است، دختران سطل های شانرا با خود گرفته و در راه برگشت از مکتب باخود آب می آوردند.

مردم در مورد تغییرات جدید، تامین آب و این دختران شان به مکتب میروند چه میگویند؟ یک مثال سنجش میزان در جدول صفحه 23 میباشد.

راهکار 11:

چطور میتوان یک جلسه را مثر را دایر نمایم

هدف

- برای ملاقات نمودن کارمندان پروژه و شریک سازی معلومات
- بمنظور ایجاد موافقت بالای فعالیت های که انجام میشود
- برای موافقت روی ایجاد تغییرات
- برای مستند سازی معلومات کلیدی و تصامیمی که بر مبنای آن انجام میشود

شما ضرورت خواهید داشت

- مشاور حسابدهی، اگر داشته باشید
- یک نفر منحصی تسهیل کننده
- یک شخص دیگر بمنظور ثبت یافته ها، تبصره ها و تصامیم

سوالات برای کارمندان پروژه

1. با کدام مردم شما کار می کنید؟
2. کدام این مردم بیشتر آسیب پذیر اند؟
3. در جلسه گذشته شما با کی صحبت کردید؟
4. شما از ایشان چه آموختید؟
5. یافته های تانرا با چه کسی مجدداً چک کردید؟
6. یافته های شما در مقایسه با ریکارد های جلسات شما چگونه است؟
7. افراد ذنیفیع پروژه کدام نیازمندی های شانرا در اولویت قرار میدهند؟
8. این یافته ها با فعالیت های کنونی شما چه ارتباط دارد؟
9. چه کاری خوب پیش میرود؟
10. کدام خوب پیش نمی رود؟
11. کدام نتایج را میخواهد بدست آورید و چگونه؟
12. برای بهبود تاثیر گذاری پروژه ها باید چه کار های صورت گیرد؟

زمانیکه جلسات بشکل مرتب دایر می گردد، همراه با یافته های کلیدی، تبصره ه، تصامیم و تاریخ آن باید یادداشت گردد، این کار شما را کمک مینماید معلومات پروژه را تجدید نموده و سطح تأثیری گذاری پروژه را سنجش نمایید. اینکار بخصوص در ابتدای پروژه مهم میباشد، زمانیکه تعداد کارمندان بیشتر میباشد و تیم ها برای ایجاد سیستم ها وقت اندک میداشته باشند.

راهکار 12:

چطور میتوان یک سیستم رسیده گی به شکایات را ایجاد کنیم

نظریات میتواند مثبت و منفی باشد: شکایت به بدین معناست که کار نادرستی صورت گرفته است. پذیرش شکایات و پاسخ به آن از جمله بخش های مرکزی حسابدهی، تاثیر گذاری و آموزش میباشد.

معلومات

- برای مردم بگویند چگونه شکایت کنند و بدانند که این حق شان است
- از کارمندان و تخته های درج معلومات منظور بالا بردن سطح آگاهی مردم استفاده نمایید
- در رابطه نوعیت شکایات موقف تان را ثابت سازیند که در رابطه شما اقدامی کرده نمیتوانید
- طرز العمل های دفتر تانرا در مورد سو استفاده از افراد ذنیفیع پروژه باید بدانید
- جزئیات روند استیناف طلبی را برا مردم تشریح نمایید

دسترسی

- دسترسی به روند شکایت را بقدر کافی ساده و مصئون سازید. نکات ذیل را در نظر داشته باشید:
- چگونه افراد ذینفع پروژه در مناطق دور دست میتوانند شکایت کنند؟
- آیا شکایات شفافی یا تحریر اخذ می گردد؟
- آیا امکان دارد به نماینده گی از کس دیگر شکایت صورت گیرد (بادر نظر داشت ترس بیسوادی، ترس از مصونیت فردی)، عدم توانای برای سفر و غیره؟

طرز العمل ها

- شرح دهید چگونه رسیده گی به شکایات صورت می گیرد
 - یک فورم معیاری رسیده گی به شکایات را تهیه نمایید
 - شخص شکایت کننده را یک رسید بدهید، بهتر است یک نقل امضا شده را برایش بدهید
 - در تحقیقات کمک نمایید تا پیگیری صورت گیرد و ارقام را در پروسه رسیده گی به شکایت نگهدارید
 - دوسیه های شکایات را محرم نگهدارید. اطمینان حاصل نمایید که موضوع شکایت دوباره به گوش شخص درج کننده شکایت نرسد
- طرز العمل های دفتر تاترا در رابطه باید بدانید

پاسخدهی

- به شکایات مستفید شونندگان پاسخ بدهید.
- مطمئن شوید تا به هر شکایت پاسخ داده شده و اقدامات مناسب برای آن گرفته شود.
 - همسانی در پاسخدهی را بخاطر داشته باشید: به سوالات همسان پاسخ های همسان بدهید.
 - از پروسه ابراز شکایات نظارت نمایید و یک پروسه تقاضا برای درج شکایت را ایجاد نمایید.

آموزش

- آموختن از شکایات و اشتباهات
- تمامی ارقام را جمع آوری نموده و مراحل را پیگیری نمایید
- مطالب آموخته شده را در تصمیم گیری و فعالیت های پروژه ذخیل سازید.

در عمل پیاده ساختن مکانیزم شکایات و پاسخدهی

میدایر به حادثه زلزله اکتوبر 2005 در کشمیر توسط سرپناه و مواد غیر غذایی واکنش نشان داد. این تیم در نخست درک نمود که نیاز به پاسخدهی به پرسشها و شکایات همیشگی دارد. یک ساعت در روز برای برخورد با مشکلات در مرکز مقر پروژه اختصاص داده شد. این یگانه وقتی بود که میدایر به شکایات رسیدگی مینمود.

یک شاکی میتوانست به رئیس اداری و یا مسئول دفتر صحبت نماید. در صورت ممکن، برای مشکلات بصورت غیر رسمی راه حل پیشنهاد میگردد. در غیر آن کارمندان دفتر فورم شکایات را خانه پری نموده و بعداً آنرا به تبسم ارزیابی در ساحه محول مینمودند. شکایاتی که در مورد کارمندان بصورت خصوصی صورت گرفته بود توسط رئیس پروژه بصورت جداگانه پیگیری میگردد.

اکثریت شکایات از نجات یافتگان زلزله که سرپناه دریافت ننموده بودند درج شده بود. این شکایات از ساحات خارج کاری میدایر نیز فرستاده شده بود. در چنین شرایط مید ایر با دفتران ذیربط موسسات که در ساحات ایشان کار مینمایند صحبت مینمود. بعضی اوقات در صورت عدم دریافت کدام واکنش از جانب آن دفتر میدایر بخودی خود کمکی را فراهم مینمود. در صورت که یک شکایت تحقیق شده بواسطه تیم ارزیابی مید ایر مستحق شناخته میشد، مستفید شونندگان کمک را به اساس منابع موجود میدایر دریافت مینمود.

در روی صفحه تعداد شکایات رسیده و تعداد شکایاتی که با آنان پاسخ داده شده اند درج میگردد. این فعالیت کارمندان پروژه را قادر به ارزیابی پیشرفت و ملحق سازی شکایات در پلان گذاری پروژه گرداند.

در ختم مرحله اضطراری، میدایر تقریباً 1600 شکایات را مورد بررسی قرار داده که معادل به 70 فیصد موارد درج شده میگردد. رسیدگی به تمامی شکایات به دلیل اتمام وجوه مالی پروژه مید ایر در مارچ 2006 تحقق نیذیرفت. ارزیابی از خانواده های بیشتر باعث توقعات ساختگی و غیر واقعی میگردد. همچنان به مدت پنج ماه بعد از زلزله تعداد زیادی از سرپناه ها اعمار گردیدند. از تعداد شکایات دریافت شده 18 فیصد آن به مراجع دیگر رجعت داده شدند و به اساس شکایات از کارمندان سه نفر آنان که به اساس سلیقه با مردم محلات و اعضای فامیل خود برخورد نموده بودند برطرف گردیدند.

مکانیزم سمع شکایات باعث صرفه جویی در وقت کارمندان ساحوی و دفترگردیده و خلاها در ساحات تحت پوشش را شناسایی نمود. با استفاده از این مکانیزم مید ایر به 290 فامیل کمک نمود که در غیر آن کمکی به ایشان صورت نمیگرفت.

میدایر تازه به فعالیت های خود در پاکستان آغاز نموده و مکانیزم پاسخدهی به ایشان کوشش نمود تا داشتن دانش کم در مورد محلات را جبران نمایند. در ختم پروژه، اجتماعات میتوانستند با میدایر در مورد هر نوع کاستی که در توزیع پروژه ملاحظه نموده بودند به تماس شوند. آنها مطمئن بودند که در مقابل شکایات ایشان اقدامات جدی اتخاذ میگردد.

از ارتباطات تحریری رابرت شوفیلد و جان پریمروس میدایر

بخش 13:

چگونه یک گزارش شفاهی را ارائه نماییم

حتی زمانی که مردم متأثر شده از شرایط اضطراری در پروژه شرکت مینمایند، تعداد از ایشان نسبت به دیگران در مورد آن بیشتر میدانند. درینجا بعضی نکاتی را در مورد ارایه گزارش شفاهی به مجامع بصورت عموم در مورد پروژه پیشکش مینماییم.

موضوع را مختصر نگهداشته باشید

معلومات را مخفی ننمایید بلکه در نظر داشته باشید تا به مردم کمک نمایید تا نکات عمده در مورد اینکه چی رخ داده است را بخاطر داشته باشند.

فکر کنید که مردم به دانستن چی نیاز دارند

یک پرزنتیشن (ارائه) شفاهی را که نیازمندی های مردم را مرفوع میسازد تهیه نمایید.

بالای نکات عمده تاکید نمایید

اگر میتوانید از پوستر ها، سخنان بزرگان، تصاویر، سلایدها، جداول و چارتهای استفاده نمایید.

تشویق به سهمگیری نمایید

جلسه سوال و جواب، یک گردهمایی و اجرای نقش بصورت مختصر میتواند این پروسه را کمک نماید.

مردم را تشویق به ابراز تفکراتشان نمایید

مردم دارای نظریات متضاد در مورد پروژه و تغییرات که میتواند در اثر آن رخ دهد میباشند. در مورد اینکه با اینگونه شرایط چگونه مواجه شوید باید از قبل فکر نمایید.

گوش فرادهید و ماهرانه عمل نمایید

کوشش نمایید تا جوء مناسب و رابطه خوب را میان مردم، بخصوص آنهاییکه دارای نظریات متضاد اند ایجاد نمایید. مساعی بخرچ دهید تا با یک نکته مثبت مباحثه را اتمام نمایید.

اقتباس شده از موسسات همکار در نظارت: بررسی انکشاف و برنامه های اجتماعی با اشتراک کننده گان:

© Marie-Thérèse Feuerstein 1986.

Reproduced by permission of Macmillan Publishers Ltd.

راهکار 14:

چگونه خدا حافظی نماییم؟

این راهکار به شما کمک مینماید تا برون رفت موسسه شما در ختم پروژه بصورت راحت و شفاف صورت گیرد. افرادی که در پروژه شما سهیم بوده اند بشمول مستفید شوندهگان، کارمندان و موسسات همکار محلی و مقامات باید بدانند چی رخ میدهد و چرا.

مشخص سازی فعالیت ها و نیازمندیهای ارتباط به تفصیل.

اینها شامل چی میباشند:

1. تحریرمکتوب به کارمندان که توسط جلسات انفرادی و گروهی تعقیب میگردد.
2. تحریرمکتوب رسمی در مورد بستن پروژه برای متنفذین در سطح قریه، ولسوالی و منطقوی بشمول بزرگان و رهبران قومی، تعقیب مکاتیب با توضیحات روبه روی، گذاشتن کاپی مکتوب برای رؤسای قریه در روی لوحه معلومات (یا در محل که همه آنها قرائت نموده میتوانند).
3. تهیه صفحه پرسشها و پاسخها برای رهنمایی کارمندان غرض ارائه معلومات به مردم در مورد ختم پروژه
4. تهیه پلان راه اندازی جلسه برون رفت با اجتماع
5. گذارش دهی در مورد دستاورد ها و موفقیت های پروژه
6. تحریر مکتوب با دیگر موسسات ملی و بین المللی و تعیین جلسه برای ملاقات و تشریح این موضوع
7. راه اندازی ملاقات های متمرکز یا رفتن خانه به خانه برای آگاهی افراد بی بضاعت که ممکن در جلسات شرکت کرده نتوانند.
8. استفاده از پوسترها و برگه های اطلاع رسانی در اشکال که عام فهم میباشند.

9. دعوت ابراز نظریات/تشریحات در مورد فعالیت های پروژه
10. جمع آوری معلومات در مورد کار های موفق و عکس العمل های مثبت مجامع، راه اندازی نمایشگاه تصاویر پروژه و محول نمودن تصاویر به اجتماع
11. اجرای مراسم اختتامیه در مطابقت به کلتور منطقه زمانیکه پروژه به مردم محل محول میگردد
12. بررسی فعالیت های ارتباطی در راستای برون رفت و حفظ تجارب اندوخته شده

بخش هفت:

ابتکارات دیگر حسابدهی

رهنمای نسبتاً مناسب به اساس تجارب کاری موسسات مختلف بشمول ابتکارات فعالیت های صحی ALNAP، HAP بین المللی، People in Aid و Sphere. برای معلومات بیشتر به آدرس های انترنیت ذیل مراجعه نمایید.

ALNAP

این پروژه در سال 1997 به اساس بررسی های موسسات جداگانه که در واکنش به نسل کشی در رواندا رخ داد تاسیس گردید. اعضا این پروژه شامل متخصصین بخش حقوق بشر، موسسات تمویل کننده، انجوها، صلیب سرخ، ملل متحد و ارگان های مستقل علمی میباشند. ALNAP برای بهبود کیفیت و حسابدهی در اقدامات بشر دوستانه با تشریک تجارب، شناسایی مشکلات مشترک و در صورت ممکن ایجاد هماهنگی بالای راهکارها میباشند. <http://www.alnap.org/>

HAP International

این برنامه در سال 2003 توسط یک گروه از نهادهای بشردوست به منظور ارتقا حسابدهی به بازماندگان حوادث ایجاد گردید. عضویت HAP نیاز به تعهد رسمی برای رعایت اصول حسابدهی که توسط HAP بعد از یک سلسله پژوهش و آزمایش در ساحات بمیان آمده است دارد. مدیریت مدبرانه و حسابدهی HAP شامل یک تعداد دستاوردها برای کسب اطمینان برای مستفیدین میباشند. رهنمود حسابدهی HAP شامل بخش های از کتاب رهنمای نسبتاً خوب نیز میباشند <http://www.hapinternational.org/>

People in Aid

در سال 1995 ایجاد گردیده و شبکه از نهاد های بشردوست و انکشافی میباشند. این برنامه ها به موسسات کمک مینمایند تا با استفاده از مدیریت بهتر و همکاری کارمندان و دواطلبان اثرگذاری پروژه را ارتقا دهند. مقرره عملکردهای خوب تحت این میحث شامل هفت اصول که توسط شاخص ها تشریح گردیده اند میباشند. تعهد به این مقرره را میتوان در اوقات مناسب با مفتش اجتماعی بیرونی بررسی نمود. از سال 2001 به این سو مطابقت به این مقرره توسط نشان ستاندارد People in Aid علامت گذاری گردیده و بقسم جوایز نیز اهدا میگردد. <http://www.peopleinaid.org/>

Sphere

این پروژه در سال 1997 توسط یک دسته از موسسات بین المللی بشردوستانه، انجوها، و کارکنان صلیب سرخ افتتاح گردید. این پروژه کتاب رهنمای را که محتویات آن متشکل از قوانین حقوق بشر مختص به چهار سکتور که شامل (آب/حفظ الصحه، ارتقا وضعیت صحی، مصنونیت غذایی و خدمات صحی) و معیارهای شامل تمامی سکتور ها میگرددند میباشند. معیارها و قوانین به نوبه خود در تحقق پذیری چهارچوب عملیاتی حسابدهی همکاری مینماید. این کتاب رهنما متداوماً در مشورت با کاربران آن تجدید گردیده است. تجدید نهایی آن در سال 2004 به دست نشر رسید و نسخه دیگر آن در 2009 طبع خواهد گردید <http://www.sphereproject.org/>

بخش هشتم

منابع، معلومات بیشتر و اختصارات

جهت مراجعه به ماخذ این کتاب به مجلد اصلی این رهنما که به زبان انگلیسی نگاشته شده است مراجعه نمایید. اگر در افغانستان این ترجمه را مطالعه میفرمایید به دفتر مرسی کور افغانستان به تماس شوید- برگردان