आपात स्थितियों में प्रभाव के माप एवं दायित्व

कार्योपयोगी मार्गदर्शिका

आपात स्थितियों में प्रभाव के माप एवं दायित्व

कार्योपयोगी मार्गदर्शिका

आपात स्थिति क्षमता विकास परियोजना

आपात स्थितियों में प्रभाव के माप तथा दायित्व : आपात स्थिति क्षमता विकास परियोजना के भाग के रूप में कार्योपयोगी मार्गदर्शिका की रचना की गई है। इस परियोजना की स्थापना अंतर्राष्ट्रीय आपात स्थिति की प्रतिक्रिया में निहित कमियों के समाधान के लिए की गई। इसका लक्ष्य गति, गुणवत्ता और प्रभावशीलता में सुधार लाना है जिसके जरिए मानवतावादी समुदाय, जीवन बचाने, बेहतर समृद्धि तथा आपात स्थिति से प्रभावित महिलाओं, पुरुषों एवं बच्चों के अधिकारों की सुरक्षा का कार्य करता है।

धन्यवाद

आपात स्थिति क्षमता विकास परियोजना के लिए धनराशि बिल एंड मिलिंडा गेट्स फाउंडेशन तथा माइक्रोसॉफ़्ट कॉरपोरेशन, दोनों से प्राप्त होती है। इस दिशा में क्षमता सुधार के प्रति उनकी प्रतिबद्धता के बिना कार्योपयोगी मार्गदर्शिका की रचना संभव नहीं हो पाती। हम उनके सहयोग के लिए उनका धन्यवाद करते हैं।

सहयोगी गण

कार्योपयोगी मार्गदर्शिका निर्माण में निम्न संगठनों के फ़ील्ड तथा मुख्यालय स्टाफ का योगदान है:

- केयर इंटरनेशनल
- कैथोलिक रिलीफ सर्विसेज़
- इंटरनेशनल रेस्क्यू कमेटी
- मर्सी कार्प्स
- ऑक्सफ़ैम जी.बी.
- सेव द चिल्ड्रन
- वर्ल्ड विज़न इंटरनेशनल

यह मार्गदर्शिका, स्फ़ियर परियोजना, मानवतावादी दायित्व सहभागिता, मानवतावादी कार्यों में दायित्व तथा निष्पादन हेतु सक्रिय शिक्षण नेटवर्क तथा अन्य कई संगठनों के स्टाफ के योगदान पर भी आधारित है। संदर्भ तथा अन्य जानकारी के स्रोतों का धन्यवाद सहित आभार ज्ञापन खंड 8 में दिया गया है। इस पुस्तक के अंत में व्यक्तिगत योगदानकर्ताओं की एक सूची भी दी गई है।

आपात स्थितियों में
प्रभाव के माप
एवं दायित्व

कार्योपयोगी मार्गदर्शिका

आपात स्थिति क्षमता विकास परियोजना

आपात स्थिति क्षमता विकास परियोजना 2007 के लिए ऑक्सफ़ैम जी.बी. द्वारा पहली बार प्रकाशित © वर्ल्ड विज़न इंटरनेशनल, आपात स्थिति क्षमता विकास परियोजना 2007 के लिए

ISBN 978-0-85598-594-3

इस प्रकाशन का एक कैटलॉग रिकॉर्ड ब्रिटिश पुस्तकालय में उपलब्ध है।

सर्वाधिकार सुरक्षित। इस प्रकाशन के किसी भाग की पुनर्प्रस्तुति, प्रतिलिपि, संप्रेषण या अनुवाद केवल निम्न स्थितियों के अनुसार ही किया जाएः

- प्रकाशक की लिखित पूर्वअनुमति द्वारा; या
- कॉपीराइट लाइसेंसिंग एजेंसी लि., 90 टॉटेनहैम कोर्ट रोड, लंदन, डब्ल्यू.1पी. 9 एच.ई., यू.के. या अन्य राष्ट्रीय लाइसेंसिंग एजेंसी के लाइसेंस द्वारा; या
- कार्य की समीक्षाओं में उद्धरण के रूप में; या
- नीचे दी गई शर्तों के तहत।

यह प्रकाशन कॉपीराइट युक्त है, इसे शिक्षण कार्य के लिए किसी भी विधि से निःशुल्क पुनर्प्रस्तुत किया जा सकता है, लेकिन इसकी बिक्री नहीं की जा सकती है। ऐसे सभी उपयोगों के लिए औपचारिक अनुमति आवश्यक है, जो आमतौर पर तुरंत दे दी जाती है।

किन्हीं अन्य स्थितियों में प्रतिलिपि बनाने या दूसरे प्रकाशनों में प्रयोग, या अनुवाद या अंगीकरण करने के लिए प्रकाशक की लिखित पूर्व अनुमति ली जानी आवश्यक है तथा इसके लिए शुल्क देय हो सकता है।

यह पुस्तक यहाँ पर उपलब्ध हैः

बी.ई.बी.सी. वितरण, पो.बॉक्स 1496, पार्कस्टोन, डोरसेट, बी.एच.12 3वाई.डी., यू.के.
टेलीः +44 (0)1202 712933; फ़ैक्सः +44 (0)1202 712930;
ईमेलः oxfam@bebc.co.uk

यू.एस.ए.: स्टाइलस पब्लिशिंग एल.एल.सी., पो.बॉक्स 605, हर्नडॉन, व्ही.ए. 20172–0605, यू.एस.ए. टेलीः+1 (0) 703 661 1581; फ़ैक्सः +1 (0) 703 661 1547
ईमेलः styluspub@aol.com

अन्य देशों के स्थानीय एजेंटों तथा प्रतिनिधियों के बारे में विस्तृत जानकारी के लिए हमारी वेबसाइट देखिए : www.oxfam.org.uk/publications

या ऑक्सफ़ैम पब्लिशिंग से संपर्क करें,
टेलीः +44 (0) 1865 473727; ईमेलः publish@oxfam.org.uk

हमारी वेबसाइट में हमारे सभी शीर्षकों का सर्चेबल डेटाबेस शामिल है तथा सुरक्षित ऑनलाइन आर्डर देने की सुविधा है।

ऑक्सफ़ैम जी.बी., ऑक्सफ़ैम हाउस, जॉन स्मिथ ड्राइव, कॉवले, ऑक्सफ़ोर्ड, ओ.एक्स.4, 2जे.वाई., यू.के. द्वारा प्रकाशित

इनफ़ॉर्मेशन प्रेस, ऐनशैम द्वारा मुद्रित

ऑक्सफ़ैम जी.बी. एक पंजीकृत चैरिटी, क्र. 202 918 है तथा ऑक्सफ़ैम इंटरनेशनल का कएक सदस्य है।

मार्गदर्शिका की विषय सूची

प्राक्कथन : दायित्व तथा प्रभाव के माप के मूल तत्व 1

यह क्या है... ? 4

कार्योपयोगी मार्गदर्शिका का प्रयोग क्यों तथा कैसे प्रयोग करें 6

खंड 1 प्रत्येक चरण में लोगों को शामिल करें 9

खंड 2 आपात स्थिति से प्रभावित लोगों का प्रोफ़ाइल बनाएँ 13

खंड 3 उन बदलावों की पहचान करें जिन्हें लोग देखना चाहते हैं 17

खंड 4 बदलावों का हिसाब–किताब रखें तथा फ़ीडबैक को दोतरफा प्रक्रिया बनाएँ 21

खंड 5 परियोजना प्रभाव को सुधारने के लिए फ़ीडबैक का प्रयोग करें 25

खंड 6 निर्देशन 28

निर्देशन 1 अपनी एजेंसी का परिचय कैसे कराएँ: जानने योग्य बातों की चेकलिस्ट 30

निर्देशन 2 आप कितने दायित्वपूर्ण हैं? सार्वजनिक जानकारी की जाँच करें 32

निर्देशन 3 संपूर्ण परियोजना के दौरान लोगों को कैसे शामिल करें 34

निर्देशन 4 प्रभावित समुदाय के प्रोफ़ाइल तथा प्रारंभिक आवश्यकताओं का आंकलन कैसे करें 36

निर्देशन 5 एक व्यक्तिगत साक्षात्कार कैसे लें 38

निर्देशन 6 एक लक्ष्य समूह कैसे बनाएँ 40

निर्देशन 7 कैसे तय करें कि सर्वेक्षण करना है अथवा नहीं 42

निर्देशन 8 बाल–सुरक्षा आवश्यकताओं का आंकलन कैसे करें 43

निर्देशन 9 अवलोकन कैसे करें 44

निर्देशन 10 संकेतकों का प्रयोग कैसे प्रारंभ करें 45

निर्देशन 11 सबक सीखने की बैठक कैसे लें 48

निर्देशन 12 शिकायत तथा प्रतिक्रिया प्रणाली कैसे तय करें 49

निर्देशन 13 मौखिक रिपोर्ट कैसे दें 52

निर्देशन 14 अलविदा कैसे कहें 53

खंड 7 दायित्व के अन्य प्रयास 55

खंड 8 स्रोत, अन्य जानकारी तथा संक्षेप शब्द 57

धन्यवाद 68

आपके नोट्स हेतु 70

प्राक्कथन

दायित्व तथा प्रभाव के माप के मूल तत्व

दायित्व तथा प्रभाव के माप के मूल तत्वों के आधार पर *कार्योपयोगी मार्गदर्शिका* की रचना की गई है। फरवरी 2006 में नैरोबी में आयोजित कार्यशाला में आपात स्थिति क्षमता विकास परियोजना की सात एजेंसियों के प्रतिनिधियों द्वारा बताए गए सूचीबद्ध मूल तत्व निम्नलिखित हैं।

दायित्व के मूल तत्व

मानवतावादी परियोजना स्टाफ के न्यूनतम कार्य :

1. लाभार्थियों तथा अन्य हितग्राहियों को उनके संगठन, उसकी योजनाएँ तथा राहत सहायता की पात्रताओं की सार्वजनिक जानकारी प्रदान करना।

2. जिन्हें सहायता दी जा रही है, उनसे सतत परामर्श जारी रखना। यह कार्य मानवतावादी राहत कार्रवाई के शुरू होते ही कर देना चाहिए और पूरी कार्रवाई के दौरान नियमित रूप से जारी रखना चाहिए। 'परामर्श' का अर्थ एजेंसी तथा उसके द्वारा किए जा रहे कार्य के लाभार्थियों के बीच जानकारी तथा विचारों का आदान प्रदान करना है। यह आदान–प्रदान इन बातों के बारे में होंगे:

   - लाभार्थियों की आवश्यकताएँ एवं आकांक्षाएँ
   - एजेंसी की परियोजना की योजनाएँ
   - लाभार्थियों की पात्रताएँ
   - एजेंसी को उसकी योजनाओं एवं अनुमानित परिणाम के बारे में लाभार्थियों द्वारा फ़ीडबैक तथा प्रतिक्रियाएँ

3. ऐसी सुव्यवस्थित फ़ीडबैक प्रणाली स्थापित करना जिससे :
    - एजेंसियाँ लाभार्थियों को परियोजना प्रगति तथा मूल्यांकन की रिपोर्ट उपलब्ध करा सकें
    - लाभार्थी यह बता सकें कि परियोजना उनकी आवश्यकताओं को पूरा कर रही है अथवा नहीं
    - लाभार्थियों को परियोजना में यह बताने की, कि परियोजना ने उनके जीवन में क्या बदलाव ला दिया है
4. प्राप्त फ़ीडबैक के आधार पर प्रतिक्रिया देना, स्वीकारना तथा विकास करना और सभी हितग्राहियों बदलाव एवं / अथवा बदलाव क्यों संभव नहीं था, इस वि ाय में बताना।

प्रभाव के माप के मूल तत्व

प्रभाव के माप का अर्थ किसी मानवतावादी परियोजना के परिणामस्वरूप लोगों के जीवन में आए बदलाव (परिणाम) की माप इस तरह करना है, जिसमें गुणात्मक तथा संख्यात्मक डेटा के बीच संतुलन हो सके। मानवतावादी स्टाफ को कम से कम ये कार्य करने चाहिएः

1. प्रभावित व्यक्तियों तथा संबंधित समुदायों का एक बुनियादी विवरण (प्रोफ़ाइल) तैयार करें।
2. जितनी जल्दी संभव हो प्रभावित लोगों के साथ बातचीत कर अपेक्षित बदलावों की पहचान करें।
3. अपेक्षित बदलावों के मद्देनज़र सभी परियोजना आगतों तथा निर्गतों का हिसाब–किताब रखें।
4. सहभागिता विधि के जरिए व्यक्तिगत तथा सामुदायिक दृष्टिकोणों के आधार पर दस्तावेज़ बनाएँ ताकि :
    - वह जो बदलाव चाहते हैं, उसके प्रति समझ में वृद्धि हो सके
    - आधार–रेखा स्थापित करने तथा बदलावों का हिसाब–किताब रखने में सहायता मिल सके

5. सभी हितग्राहियों को पूरी ईमानदारी, पारदर्शिता तथा वस्तुपरकता से कार्यप्रणाली तथा सीमाएँ बताएँ।

6. एकत्रित जानकारी का प्रयोग नियमित तथा सक्रिय रूप से परियोजना के सुधार में करें।

यह क्या है,,,?

प्रभाव के माप

कार्योपयोगी मार्गदर्शिका में 'प्रभाव के माप' का अर्थ किसी भी आपात स्थिति परियोजना के परिणामस्वरूप हुए बदलावों की माप करना है। आपात स्थिति प्रतिक्रिया के दौरान यह कार्य हर बार आसान नहीं होता। फिर भी सरलतम शब्दों में कहें तो प्रभाव के माप का अर्थ लोगों से पूछना है कि *'हम कौन से बदलाव ला रहे हैं?'*

परियोजना तथा उसके प्रभाव के प्रति जनता का दृष्टिकोण किसी और की तुलना में अधिक महत्वपूर्ण होता है। इसीलिए ऐसी दायित्व प्रक्रियाएँ महत्वपूर्ण होती हैं जिनका लक्ष्य यह सुनिश्चित करना है कि आपात स्थिति प्रतिक्रिया के महत्वपूर्ण चरणों में इन लोगों के पास कहने के लिए कुछ रहे।

दायित्व

'दायित्व' से तात्पर्य यही है कि कोई संगठन विभिन्न समूहों की ज़रूरतों के बीच अपने निर्णयों तथा कार्रवाइयों का संतुलन कैसे कायम करता है। अधिकांश स्वयंसेवी संस्थाओं में ऐसी प्रक्रियाएँ बनाई जाती हैं जो ताक़तवर समूहों जैसे दानदाता या मेज़बान सरकार के प्रति दायित्व की शर्तों को पूरा कर सके। तथापि इस *कार्योपयोगी मार्गदर्शिका* में, दायित्व का अर्थ यह सुनिश्चित करना है कि इस आपात स्थिति के दौरान भी प्रभावित महिलाएँ, पुरुष तथा बच्चे हमारी प्रतिक्रिया की योजना बनाने, कार्यान्वयन तथा मूल्यांकन में शामिल रहें। इससे यह सुनिश्चित करने में मदद मिलेगी कि किसी परियोजना का प्रभाव वैसा ही पड़ रहा है जैसा वह देखने की अपेक्षा रखते हैं।

लाभार्थी

इस *कार्योपयोगी मार्गदर्शिका* में प्रयुक्त शब्द 'आपात स्थितियों से प्रभावित लोग' तथा 'लाभार्थियों' में जब तक उल्लेख न किया जाए, उन समूहों के सभी सदस्य शामिल हैं जो भले ही किसी भी

आयु, अक्षमता, नस्ल, लिंग, एच.आई.वी. एवं एड्स स्थिति, धर्म, यौन रुझान, या सामाजिक स्तर के हों।

कार्योपयोगी

इस *मार्गदर्शिका* में 'कार्योपयोगी' होने का अर्थ ऐसा समाधान चुनना है जो विस्तारपूर्ण होने के बजाए आसान हो। 'कार्योपयोगी' का अर्थ यह *नहीं* कि वह द्वितीय उत्तम है: इसका अर्थ यह मानना है कि आपात स्थिति प्रतिक्रिया में प्रभाव के माप तथा दायित्व के लिए एक त्वरित तथा आसान तरीक़ा अपनाना ही व्यावहारिक रूप से संभव होता है। आपका उद्देश्य यह होना चाहिए कि जैसे–जैसे परिस्थिति बदलती है, अपने चुने समाधान की समीक्षा करें तथा तदनुसार अपने तरीक़े में संशोधन करें।

इस कार्योपयोगी मार्गदर्शिका का प्रयोग क्यों तथा कैसे करें

आपात स्थिति प्रतिक्रिया के दौरान अकसर ऐसे प्रश्न पूछना संभव नहीं हो पाता जिनसे यह जानने में मदद मिले कि क्या कारगर है और क्या नहीं। बल्कि यह मूल्यांकन कर्ता पर ही छोड़ दिया जाता है। परिणामस्वरूप, वह जानकारियाँ जिसे जानकर निर्णयकर्ता ज़िंदगियाँ बचा सकते थे, कई बार तब पता चलती हैं जब संकट समाप्त हो जाता है।

किसी परियोजना द्वारा किए गए बदलाव या हुए प्रभाव को खोजने का एक तरीक़ा यह है कि आपदा ग्रस्त महिलाओं, पुरुषों तथा बच्चों से पूछा जाए। वर्षों से स्वयंसेवी संस्थाएँ उनके दृष्टिकोण जानकर तथा अपनी आपात स्थिति प्रतिक्रिया की योजना, कार्यान्वयन, मूल्यांकन के केंद्रबिंदु में उन्हें रखकर उनके प्रति 'दायित्वपूर्ण होने' का वायदा करती आ रही हैं।

व्यावहारिक रूप में, यह ऐसा वायदा है जिसे निभाना कठिन साबित होता है। आपात स्थिति के दौरान कई मिले जुले कारकों – जिसमें तौर तरीक़ों का ज्ञान, समय या स्टाफ की कमी तथा स्वयं वह परिस्थिति भी शामिल है – अकसर प्रभाव के माप तथा दायित्व को दुस्साध्य बनाती हैं।

फरवरी 2006 में सात अंतर्राष्ट्रीय स्वयंसेवी संस्थाओं के फ़ील्ड स्टाफ ने नैरोबी में एक कार्यशाला में भाग लिया। उन्होंने आपात स्थिति के दौरान प्रभाव के माप तथा दायित्व को व्यवहार में अपनाने की ज़मीनी सच्चाई पर तीक्ष्ण नज़र डाली। वे कुछ प्रमुख उपायों या मूल तत्वों पर एकमत हुए, जो पृष्ठ 1–3 में दर्शाए गए हैं। इन्हीं सब के नतीजों से यह किताब, ये निर्देशन तथा 'कार्योपयोगी' तरीक़ा सामने आया है।

कार्योपयोगी मार्गदर्शिका का लक्ष्य फ़ील्ड आधारित परियोजना अधिकारी तथा प्रबंधक रखे गए हैं। इसका उद्देश्य है कि प्रभाव के माप तथा दायित्व को अपने कामकाज का हिस्सा बनाने में इन लोगों की मदद करे। यह अंतर्रा ट्रीय स्वयंसेवी संस्थाओं तथा

अंतर–एजेंसीय प्रयासों जैसे स्फ़ियर, एलनैप, हैप तथा पीपल इन ऐड के कार्यों पर आधारित है। इन प्रयासों के बारे में जानकारी के लिए पृष्ठ 55 देखें।

मार्गदर्शिका स्वयंसेवी संस्थाओं की व्यक्तिगत नीतियों या अंतर–एजेंसीय प्रयासों के आम सिद्धांतों का स्थान नहीं लेती। यह प्रभाव के माप तथा दायित्व पर कोई अंतिम कथन नहीं है। बल्कि इस कार्योपयोगी मार्गदर्शिका का उद्देश्य कुछ त्वरित तथा आसान तरीक़े बता कर इन दो प्रश्नों को पूछने तथा प्राप्त उत्तरों को फ़ील्ड स्टाफ के कार्यों एवं निर्णयों में प्रयोग कर उनकी मदद करना हैः

हम कौन से बदलाव ला रहे हैं ?

हम आपात स्थिति से प्रभावित महिलाओं, पुरुषों तथा बच्चों को अपनी प्रतिक्रिया की योजना बनाने, कार्यान्वयन तथा मूल्यांकन में कैसे शामिल कर सकते हैं?

इस मार्गदर्शिका का प्रयोग कैसे करें

आप इस *मार्गदर्शिका* का खंड 1–5 अलग अलग या क्रमानुसार पढ़ सकते हैं। प्रत्येक खंड में आपात स्थिति में प्रभाव के माप तथा दायित्व पर सुझाए गए निर्देशनों के लिंक शामिल हैं। यह निर्देशन खंड 6 में दिए गए हैं।

इनमें से कुछ निर्देशन नए हैं। यह आपात स्थिति क्षमता विकास परियोजना तथा मानवतावादी दायित्व सहभागिता के सदस्य एजेंसियों के कार्यों तथा मानक सामग्री से अंगीकृत किए गए हैं। यह पूरी सूची को नहीं दर्शाते। बल्कि यह निर्देशन यहाँ इसलिए संग्रह किए गए हैं क्योंकि फ़ील्ड स्टाफ को आपात स्थिति प्रतिक्रिया के दौरान प्रभाव के माप तथा दायित्व के लिए निर्देशनों को लिखने या पुनः देखने का अवसर शायद ही कभी प्राप्त होता है।

याद रहे कि 'कार्योपयोगी' निर्देशन कोई ब्लूप्रिंट नहीं है। इनकी सिफ़ारिश नहीं की गई है बल्कि इन्हें सुझाया गया है। इनमें से प्रत्येक का प्रयोग अकेले या अन्य निर्देशनों के साथ संयुक्त रूप से

किया जा सकता है। किसी निर्देशन का प्रयोग किया जाए या अपनाया जाए अथवा नहीं, इसका निर्णय लेने के लिए स्वयं के विवेक, समझ तथा अनुभव का प्रयोग करें।

याद रहे कि इसके बाद भी फ़ील्ड स्टाफ को समुचित प्रशिक्षण, मशवरे तथा सहायता की आवश्यकता होती है।

'कार्योपयोगी' तरीक़ा लेकर चलने का अर्थ द्वितीय उत्तम होना नहीं हैः इसका अर्थ विस्तृत समाधानों के बजाए आसान समाधान चुनना है। जो निर्देशन 'कार्योपयोगी' होते है, उसकी समीक्षा परिवर्तनशील ज़रूरतों, संसाधनों या सुरक्षा परिस्थितियों की रोशनी में की जा सकती है – और की जानी चाहिए।

और अंत में एक महत्वपूर्ण बात, कि 'कार्योपयोगी' तरीक़े का प्रयोग करने का अर्थ ऐसे निर्देशन चुनना है जो आपकी कार्यकारी परिस्थितियों के परिप्रेक्ष्य में सुरक्षित, त्वरित तथा प्रयोग में आसान हो।

कोई निर्देशन 'कार्योपयोगी' है या नहीं, इसकी जाँच में मदद करने के लिए कुछ प्रश्न हैंः

- क्या हम फ़ील्ड स्टाफ तथा आपात स्थिति से प्रभावित लोगों को ख़तरे में डाले बिना इस निर्देशन का प्रयोग कर सकते हैं?
- क्या यह वर्तमान समय, वर्तमान परिप्रेक्ष्य में आवश्यक शर्तों को पूरा करता है?
- क्या यह यथार्थवादी है?
- क्या हमारे पास इसका प्रयोग करने के लिए संसाधन – समय, स्टाफ, स्वयंसेवक तथा पैसा है?
- क्या यह लागू करने वालों के लिए उपयोगी हैं?
- क्या यह जितना ज़रूरी है उतना आसान भी है ?
- क्या हमने विस्तृत रूप से अपनाए जाने वाले मानवतावादी मूल्यों, मानकों तथा दिशानिर्देशों को देखा है?
- क्या यह कल भी 'कार्योपयोगी' रहेगा? इस निर्देशन के अपने प्रयोग की समीक्षा हम कब करेंगे?

खंड 1 :

प्रत्येक चरण में लोगों को शामिल करें

क्यों

किसी परियोजना में जितना अधिक संभव हो सके उतने हितग्राहियों को शामिल करना महत्वपूर्ण है, इसमें दानदाता, स्थानीय सरकारी अधिकारी तथा अन्य स्वयंसेवी संस्थाएँ शामिल हैं। परंतु मानवतावादी आचार, सिद्धांत, मानक तथा मिशन कथन इस बात पर ज़ोर देते हैं कि आपात स्थिति से प्रभावित महिलाओं, पुरु ों तथा बच्चों को प्राथमिकता मिलनी चाहिए। दायित्व का अर्थ संगठन तथा उसकी प्रस्तावित कार्रवाइयों के बारे में उन्हें समय पर समुचित जानकारी मुहैया करवाना है।

इसका अर्थ यह सुनिश्चित करना है कि उन्हें अपने विचारों को कहने, परियोजना के डिज़ाइन को प्रभावित करने, इच्छित परिणाम बताने का तथा परियोजना उपलब्धियों की जाँच करने का अवसर प्राप्त है। मूल्यांकनों से पता चलता है कि लोगों को शामिल करने से परियोजना प्रभाव में सुधार होता है। मानवतावादी कहते हैं कि दायित्व भी एक मौलिक अधिकार तथा मूल्य है।

कब?

अंतर्राष्ट्रीय स्वयंसेवी संस्थाएँ अकसर यह मान लेती हैं कि उनके नाम तथा काम के बारे में सभी को जानकारी है। इससे कभी–कभी भूल हो जाती है। परिस्थिति तथा सुरक्षा जितनी जल्दी अनुमति दे, अपनी एजेंसी के बारे में सार्वजनिक जानकारियों को बताना आरंभ कर दें।

इसी प्रकार, उद्देश्य यह होना चाहिए कि जितनी बार संभव हो, परियोजना की कार्य योजना तथा आपात स्थिति प्रभावित महिलाओं, पुरुषों एवं बच्चों की पात्रता (इसमें राहत सामग्री तथा दायित्व के प्रति पात्रता भी शामिल है) संबंधी जानकारी दी जाए। जब तक आपकी बिदाई की रणनीति संपन्न न हो जाए, तब तक परियोजना के प्रत्येक चरण में जानकारी प्रदान करना जारी रखें।

कैसे ?

परियोजना की जानकारी को स्थानीय भाषा में सार्वजनिक करने के लिए जो भी साधन स्थानीय रूप में उपलब्ध हों, प्रयोग करें, इनमें सूचना पटल, बैठकें, समाचार पत्र, तथा रेडियो प्रसारण भी शामिल हैं। सुनिश्चित करें कि स्टाफ, विशेषकर नए स्टाफ को आपकी एजेंसी तथा कार्यों के बारे में बताया जा चुका है **(निर्देशन 1)**। जाँच करें कि आंकलन तथा निरीक्षण के दौरान जानकारी महिलाओं तथा पुरुषों तक कैसे पहुँचती है, तथा यह भी कि आपात स्थिति प्रभावित महिलाएँ, बच्चे तथा अन्य व्यक्ति छूट न पाएँ। **निर्देशन 2** का प्रयोग कर अपने दायित्व की जाँच करें।

अन्य किन निर्देशनों का प्रयोग करना है इसके निर्णय में मदद के लिए 'कार्योपयोगी' तरीक़े और स्थानीय परिस्थिति, संसाधन तथा सुरक्षा के बारे में अपने ज्ञान का प्रयोग करें। खंड 2–5 में कुछ और सुझाव इस विषय में दिए गए हैं कि प्रतिक्रिया के दौरान लोगों को कैसे शामिल किया जाए।

सुझाए गए निर्देशन

निर्देशन 1 अपनी एजेंसी का परिचय कैसे कराएं: जानने योग्य बातों की चेकलिस्ट ➤ **पृष्ठ 30**

निर्देशन 2 आप कितने दायित्वपूर्ण हैं? सार्वजनिक जानकारी की जाँच करें ➤ **पृष्ठ 32**

निर्देशन 3 संपूर्ण परियोजना के दौरान लोगों को कैसे शामिल करें ➤ **पृष्ठ 34**

निर्देशन 14 अलविदा कैसे कहें ➤ **पृष्ठ 53**

श्रीलंका में लोगों को शामिल करना तथा जानकारी प्रदान करना

सन 2004 के एशियाई सुनामी के शीघ्र पश्चात, हमने आमपारा में एक कार्यक्रम समिति बनाई। हमने एक बड़ी सार्वजनिक सभा की, तथा कार्य की सहायता के लिए 15 स्वयंसेवकों की पहचान करने का अनुरोध किया। हमने इन स्वयंसेवकों के साथ मिलकर विश्लेषण कार्य किया।

हमने चुनने के मानदंडों सहित लाभार्थियों की सूची को पारदर्शिता हेतु सार्वजनिक सूचना पटल पर दे दिया। समुदाय को सूची देखने तथा शिकायतें करने के लिए हमने एक सप्ताह का समय दिया। बट्टीकालोआ में भी हमने यही किया। हम अपने कार्यों का एक 4 पृष्ठ का लीफ़लेट निकाल रहे हैं ताकि लोग हमारे बारे में जान सकें।

स्रोत : चेरियन मैथ्यू, ऑक्सफ़ैम जी.बी. श्री लंका

खंड 2

आपात स्थिति से प्रभावित लोगों का प्रोफ़ाइल बनाएँ

क्यों?

जनसंख्या की एक मूलभूत प्रोफ़ाइल बनाएँ जिससे आपको यह जानने में मदद मिलेगी कि आपकी सहायता का सर्वाधिक ज़रूरतमंद कौन है। महिला और पुरुष आपात स्थिति से भिन्न–भिन्न तौर पर प्रभावित होंगे। कुछ लोग अपनी आयु, अक्षमता, नस्ल, सामाजिक स्तर या धर्म के कारण शेष लोगों की तुलना में अधिक जोखिम में होते हैं।

अपनी प्रतिक्रिया के बारे में कोई निर्णय आरंभ करने में मदद हेतु जनसंख्या के बारे में मूलभूत जानकारी होनी आवश्यक हैं। ऐसी एजेंसियाँ, जो इस आंकलन की शुरूआत किए बिना ही प्रतिक्रिया करती हैं, कि कौन प्रभावित है तथा किस रूप में सहायता प्रदान की जाए तो वह अनावश्यक, असंगत सहायता प्रदान कर देती हैं अथवा सर्वाधिक ज़रूरतमंद तक पहुँचने में विफल रहती हैं।

कब?

जब ज़िंदगियाँ खतरे में हो तो मानवतावादी एजेंसियों को तुरंत कार्य करना पड़ता है। जब तक प्रभावित लोगों के बारे में सटीक जानकारी के उपलब्ध न होने पर उसके इंतज़ार में बैठे न रहें। बल्कि आवश्यकता–आंकलन की अवस्था के दौरान जितनी जल्दी संभव हो सके, उन प्रभावित लोगों का प्रोफ़ाइल बनाना प्रारंभ कर दें।

जैसे–जैसे परिस्थिति बदलती हैं तथा आपको अधिक चीज़ें प्राप्त होती हैं, अपनी जानकारी को अद्यतन तथा उसमें बढ़ोत्तरी करना जारी रखें।

कैसे ?

प्रत्येक आपात स्थिति अलग होती है। धीमे प्रारंभ होने वाली आपदाएँ आंकलन के लिए अधिक समय दे सकती हैं। परंतु मुठभेड़ या अचानक आने वाली आपात स्थिति में जानकारी एकत्रण में कठिनाई आ सकती है तथा यह फ़ील्ड स्टाफ तथा लाभार्थियों के लिए ख़तरनाक हो सकता है। अतः स्टाफ के लिए यह जानना अत्यंत महत्वपूर्ण हो जाता है कि कौन–कौन सी द्वितीयक जानकारी पहले से ही उपलब्ध है।

द्वितीयक जानकारी इन स्थानों से प्राप्त होती है :

- आपके स्थानीय फ़ील्ड स्टाफ से
- आपकी एजेंसी की फ़ाइलों से
- अन्य संगठनों, जैसे सरकार, संयुक्त राष्ट्र संघ, कोई स्थानीय या अंतर्राष्ट्रीय स्वयंसेवी संस्थाओं से

उदाहरण के लिए सरकार तथा संयुक्त राष्ट्र एजेंसियाँ आपात स्थिति प्रभावित क्षेत्रों के सांख्यिकीय डेटा जमा किया करती हैं।

यदि यह भी न हो तो, अधिकांश आपात स्थितियों में कम से कम इतना तो संभव होता है कि अपनी प्रतिक्रिया प्रारंभ करने से पूर्व कुछ लाभार्थियों को सीधे शामिल कर सकें। जब समय अनुकूल हो तथा पहुँच आसान हो तो प्रोफ़ाइल कार्य पुनः प्रारंभ किया जा सकता है।

आंकलन टीमों में पुरु ा तथा महिलाएँ दोनों होने चाहिए : सभी पुरुष वाली टीम को ज़रूरतमंद महिलाओं तक पहुँचने में कठिनाई होती है। टीम को पुरुषों के साथ–साथ महिलाओं से भी बात करना चाहिए तथा अतिरिक्त जोखिम वाले दूसरे समूहों जैसे बच्चों की आवश्यकताओं का आंकलन करना चाहिए **(निर्देशन 8)**। जब भी संभव हो स्टाफ को प्राप्त जानकारी की तिर्यक जाँच का प्रयास करना चाहिए जिससे उसकी सत्यता का पता चल सके।

उद्देश्य यह होना चाहिए कि स्थानीय तथा अंतर्राष्ट्रीय स्वयंसेवी संस्थाओं की सहायता में समन्वयन हो : आंकलन संयुक्त रूप से करें, स्थानीय संसाधनों पर ज़ोर दें, जानकारी तथा निर्णयों को परस्पर बाँटें, एवं/अथवा कमियों की पहचान करें।

सुझाए गए निर्देशन

निर्देशन 4 प्रभावित समुदाय के प्रोफ़ाइल तथा प्रारंभिक आवश्यकताओं का आंकलन कैसे करें ➤ **पृष्ठ 36**

निर्देशन 5 एक व्यक्तिगत साक्षात्कार कैसे लें ➤ **पृष्ठ 38**

निर्देशन 6 एक लक्ष्य समूह कैसे बनाएँ ➤ **पृष्ठ 40**

निर्देशन 7 कैसे तय करें कि सर्वेक्षण करना है अथवा नहीं ➤ **पृष्ठ 42**

निर्देशन 8 बाल–सुरक्षा आवश्यकताओं का आंकलन कैसे करें ➤ **पृष्ठ 43**

मानवतावादी प्रतिक्रिया प्रारंभ करने से पहले आपात स्थिति से प्रभावित लोगों को शामिल करना

अचानक आए संकट में तुरंत कार्य करना आवश्यक होता है। फिर भी कुछ प्रभावित लोगों से बातें करने की संभावना हमेशा रहती है। माना कि समय की कमी है, और मात्र कुछेक साक्षात्कार ही संभव हैं, इसलिए साक्षात्कारदाता के चयन में सावधानी बरतनी चाहिए।

पहला चरण, द्वितीयक जानकारी तथा मुख्य सूचनास्रोतों के प्रयोग द्वारा सर्वाधिक प्रभावित क्षेत्रों की पहचान करना है। दूसरे चरण में, विभिन्न लाभार्थियों के साथ तात्कालिक घटनास्थल पर किए गए परामर्श द्वारा सर्वाधिक ज़रूरतमंद समूहों का चयन किया जाता है। और अंत में, व्यक्तिगत तथा समूह सूचनास्रोतों को चुनने के लिए पक्षपातरहित नमूना लिया जाता है।

इन तीन में प्रत्येक चरण को एक घंटे से कम समय में समाप्त किया जा सकता है, भले ही बाद में अधिक समय लगाकर इसकी सत्यता में सुधार किया जाएगा।

सटीक जानकारी के इंतज़ार में एजेंसियों को देरी नहीं करनी चाहिए बल्कि संसाधन लगाने के अपने शुरूआती कार्य आरंभ कर देना चाहिए। परंतु जैसे जैसे जानकारी की सटीकता बढ़े, उन्हें अपनी गतिविधियों को समायोजित कर लेना चाहिए। आंकलन तथा कार्यान्वयन का कार्य साथ–साथ चलना चाहिए।

स्रोतः आई.एफ.आर.सी (2005) वर्ल्ड डिज़ास्टर रिपोर्ट 2005

खंड 3:

उन बदलावों की पहचान करें जिन्हें लोग देखना चाहते हैं

क्यों?

किसी आपात स्थिति से प्रभावित लोग अपने हितों के सर्वश्रेष्ठ ज्ञाता स्वयं होते हैं। उनके इच्छित बदलाव से महत्वपूर्ण संकेत प्राप्त होता है कि एक परियोजना को कौन–कौन से बदलाव लाने चाहिए और वह क्या प्रभाव डालेगी। यदि लाभार्थियों को इन बदलावों की पहचान करने का सामर्थ्य प्रदान किया जाता है तथा वह निर्णयों में सहयोग करते हैं, तब परियोजना का प्रभाव अधिक होता है। इसके विपरीत, जब लोगों को शामिल नहीं किया जाता, तो वह प्रतिक्रिया अपने लक्ष्य से चूक सकती है, ज़रूरतमंद समूह छूट सकते हैं, पैसे की बर्बादी हो सकती है जिससे परेशानी बढ़ेगी।

जिन लोगों को किसी परियोजना के डिज़ाइन में शामिल किया जाता है, उनमें इसे अपना समझने तथा इसकी जिम्मेदारी लेने की प्रवृत्ति होती है। यह विशेषकर तब महत्वपूर्ण होता है जब स्वयंसेवी संस्थाएँ, समुदाय को लंबे समय तक रखरखाव चाहने वाले उपकरणों की आपूर्ति करती हैं, जैसे कि पानी के पंप तथा शौचालय।

कब?

प्रतिक्रिया प्रारंभ होते समय मीडिया, दानदाताओं तथा प्रशासन का दबाव अत्यंत उत्साहवर्धक हो सकता है। यह एजेंसियों को ऐसे वायदे करने के लिए उकसा सकता है जो निभाए न जा सकें। परंतु जितना जल्दी हो सके, प्रभावित लोगों से पूछें कि परियोजना के बारे में *वह* क्या महसूस करते तथा उसके परिणामस्वरूप क्या घटित हुआ देखना पसंद करेंगे। यह उनका अपना घर, अपना परिवार तथा अपनी दुनिया है जो उलट–पलट हो गई है।

परामर्श का अर्थ यह नहीं है कि जब दूसरे लोग सभी बड़े निर्णय ले चुके हों तब एकाध बैठक कर ली जाए। इसका अर्थ है कि लोगों के

निर्णय में मदद करने वाली संबंधित जानकारी समय रहते बताई जाए, पूरे परियोजना चक्र के दौरान चर्चा की जाए तथा खुले दिल से इस सचाई पर गौर किया जाए कि आपकी एजेंसी क्या कर सकती है और क्या नहीं कर सकती।

कैसे ?

यदि संभव हो तो लोगों से परामर्श करने की एक से अधिक विधि चुनें: उदाहरण के लिए, एक ग्राम बैठक **(निर्देशन 3)** तथा साथ ही एक लक्ष्य समूह **(निर्देशन 6)** ताकि विभिन्न लोगों तक पहुँच हो सके।

समुदाय के अंदर कोई विशेष समूह क्या चाहता है यह जानने के लिए पृथक चर्चा रखें। यह न मान लें कि प्राधिकार प्राप्त परंपरागत लोग महिलाओं, बच्चों, वृद्ध लोगों या अन्य संभावित ज़रूरतमंद या सीमांत समूहों की ओर से बोला करते हैं।

परामर्श का प्रयोग, समुदाय के लिए महत्वपूर्ण संख्यात्मक तथा गुणात्मक संकेतकों का विकास शुरू करने में करें **(निर्देशन 10)**। अपनी चर्चाओं, पहचानी गई आवश्यकताओं तथा तय संकेतकों का एक मूल लिखित अभिलेख बनाएँ (भले ही दानदाता ने आपसे ऐसा न कहा हो)। इन अभिलेखों का प्रयोग बदलावों तथा प्रभाव के माप, महत्वपूर्ण सबक के दस्तावेज़ीकरण, तथा परियोजना स्टाफ व परियोजना गतिविधियों को बताने में करें **(निर्देशन 11)**।

सुझाए गए निर्देशन

निर्देशन 3 संपूर्ण परियोजना के दौरान लोगों को कैसे शामिल करें ➤ **पृष्ठ 34**

निर्देशन 5 एक व्यक्तिगत साक्षात्कार कैसे लें ➤ **पृष्ठ 38**

निर्देशन 6 एक लक्ष्य समूह कैसे बनाएँ ➤ **पृष्ठ 40**

निर्देशन 10 संकेतकों का प्रयोग कैसे प्रारंभ करें ➤ **पृष्ठ 45**

निर्देशन 11 सबक सीखने की बैठक कैसे लें ➤ **पृष्ठ 48**

जितना जल्दी संभव हो लोगों से पूछें कि वह क्या देखना चाहते हैं

सन 2004 की सुनामी के पश्चात बेघर परिवारों को अस्थायी घर प्रदान करना प्रारंभ करने के लिए सरकार, स्वयंसेवी संस्थाओं तथा निजी ठेकेदारों ने तेज़ी से क़दम बढ़ाए। परंतु शायद ही किसी ने योजना की चर्चा में प्रभावित परिवारों को कभी शामिल किया। कई मामलों में कुछ घर तो इतनी घटिया डिज़ाइन वाले बने कि उनमें रहना असंभव साबित हुआ और उन्हें तोड़ना पड़ा।

श्रीलंका में पायलट योजना में ऑक्सफ़ैम ने बेघर महिलाओं और पुरुषों के साथ एक योजना कार्यशाला आयोजित की। ऑक्सफ़ैम ने स्फ़ियर परियोजना द्वारा विकसित वैश्विक मानकों तथा संकेतकों का प्रयोग किया।

इसके फ़ील्ड स्टाफ ने भी निर्माण प्रारंभ करने से पहले प्रभावित परिवारों से चर्चा की तथा स्थानीय घर के आकार, डिज़ाइन, सामग्री तथा निर्माण पर सहमति हासिल की।

स्रोतः इवान स्कॉट, ऑक्सफ़ैम जी.बी.

खंड 4:

बदलावों का हिसाब–किताब रखें तथा फ़ीडबैक को दोतरफा प्रक्रिया बनाएँ

कैसे?

प्रदान की गई सामग्रियों तथा सेवाओं का हिसाब–किताब रखें ताकि यह पता चले कि परियोजना की गतिविधियाँ कितनी अच्छी चल रही हैं। परंतु साथ ही आपात स्थिति से प्रभावित लोगों का फ़ीडबैक भी आमंत्रित करें, जिसमें शिकायतें भी हों ताकि पता चले कि परियोजना वह बदलाव ला पाती है या नहीं जिसे आप देखना चाहते हैं। फ़ीडबैक को दोतरफा प्रक्रिया बनाएँ। संकेतकों के आधार पर तथा उठाए गए मुद्दों की प्रगति के बारे में लाभार्थियों को रिपोर्ट दें।

बदलावों का हिसाब–किताब तथा दोतरफा फ़ीडबैक रखना निम्न बातों के लिए आवश्यक होता है:

- निर्णय लेने और सुधार लाने के लिए
- कमियों, नई ज़रूरतों तथा संभावित समस्याओं की पहचान के लिए
- स्टाफ को उनके कार्यों के लिए सहयोग तथा प्रतिक्रिया देने के लिए
- सुनिश्चित करने के लिए कि पैसे का सदुपयोग हो रहा है
- समुदाय तथा अन्य हितग्राहियों को सूचित तथा शामिल करने के लिए
- दायित्व का प्रदर्शन करने के लिए

फ़ीडबैक सकारात्मक या नकारात्मक हो सकते हैं, परंतु शिकायतों का अर्थ है कि संभव है कुछ गलत हुआ हो। प्रभाव, दायित्व तथा सबक के लिए शिकायतों तथा प्रतिक्रिया की एक प्रक्रिया आवश्यक है। यह किसी भी प्रकार का भ्रष्टाचार, अपमान या शोषण की पहचान करने के लिए ज़रूरी है।

कब?

हिसाब–किताब रखना, फ़ीडबैक देना तथा आपात स्थिति प्रभावित लोगों को रिपोर्ट देने का कार्य पूरी परियोजना के दौरान जितनी बार हो सके, होना चाहिए। यह विशेषकर तब बहुत महत्वपूर्ण हो जाता है जब फ़ील्ड स्टाफ का टर्नओवर बहुत अधिक हो : इससे परियोजना के लक्ष्य तथा सामूहिक समझ की निरंतरता बनाए रखने में सहायता मिलती है। एक शिकायत तथा प्रतिक्रिया प्रणाली, परियोजना प्रारंभ होने के पश्चात यथाशीघ्र बना देनी चाहिए **(निर्देशन 12)**।

कैसे ?

पहले से ही तयशुदा संकेतकों के आधार पर प्रगति तथा बदलावों का हिसाब–किताब रखने वाले प्रश्नों को तैयार करने में परियोजना अभिलेखों की सहायता लें। यदि समुदाय के भीतर कोई संकेतक नहीं बनाया गया है, तो इस कार्य में एक सुअवसर के रूप में फ़ीडबैक का प्रयोग करें।

परियोजना के व्यक्तिगत तथा सामुदायिक, दोनों दृष्टिकोण एकत्र तथा अभिलेखित करें। सुनिश्चित करें कि आवश्यकता पड़ने पर समुदाय के अंदर विभिन्न समूहों में पृथक–पृथक फ़ीडबैक देने की क्षमता है। जहां संभव हो, वहाँ अन्य स्थानीय तथा अंतर्रा ट्रीय स्वयंसेवी संस्थाओं में जानकारी आदान–प्रदान करने तथा सबक सीखने वाली बैठकों में भाग लेने के लिए समन्वयन करें **(निर्देशन 11)**।

आप जितनी जानकारी को विश्लेषित तथा प्रयोग कर सकते हैं, उतनी ही एकत्र करें, उससे अधिक एकत्र न करें। समितियों तथा प्रभावित समूहों तथा अन्य उल्लेखनीय हितग्राहियों को जितनी अधिक बार हो सके रिपोर्ट करें। परियोजना के प्रारंभ से अब तक हुए बदलावों को दर्शाने के लिए यदि संभव हो तो फोटो, फ़िल्म या दृश्य का प्रयोग करें।

तय संकेतकों के आधार पर क्या प्रगति हुई है? फ़ीडबैक तथा शिकायतों से आप क्या सबक लेते हैं?

यदि आपकी रिपोर्ट सीमित जानकारी पर आधारित है, शायद एक गाँव या एक लक्ष्य समूह पर, तो यह बताने में पारदर्शिता रखें कि ऐसा क्यों हुआ। क्या परियोजना में कोई बदलाव या विलंब है? उसके कारण बताएँ। अपनी रिपोर्ट के पश्चात लोगों को बोलने का एक मौक़ा दें।

सुझाए गए निर्देशन

निर्देशन 6 एक लक्ष्य समूह कैसे बनाएँ ➤ **पृष्ठ 40**

निर्देशन 9 अवलोकन कैसे करें ➤ **पृष्ठ 44**

निर्देशन 10 संकेतकों का प्रयोग कैसे प्रारंभ करें ➤ **पृष्ठ 45**

निर्देशन 11 सबक सीखने की बैठक कैसे लें ➤ **पृष्ठ 48**

निर्देशन 12 शिकायत तथा प्रतिक्रिया प्रणाली कैसे तय करें ➤ **पृष्ठ 49**

निर्देशन 13 मौखिक रिपोर्ट कैसे दें ➤ **पृष्ठ 52**

डारफुर में लाभार्थियों के फ़ीडबैक का हिसाब–किताब रखना

मेडेयर स्टाफ ने पश्चिमी डारफुर में 10 चिकित्सालयों के 800 रोगियों से प्रदान की गई सेवाओं के बारें में फ़ीडबैक देने के लिए कहा।

क्लीनिक भ्रमण के पश्चात प्रत्येक रोगी ने अधिक मुस्कुराहट तथा कम मुस्कुराहट वाली चकती इन तीन विभिन्न पात्रों में डाली।

यह चकती 1) प्रतीक्षा की अवधि, 2) स्टाफ का आचरण, और 3) दवाइयों की गुणवत्ता के स्तर का संकेत देते।

मुस्कुराहट तथा त्यौंरियों को गिन कर स्टाफ तुरंत संतुष्टि के स्तर का माप लगा लेते तथा उन्हें प्रतिशत में बदल देते। यह प्रतिशत भविष्य में संतुष्टि स्तरों में बदलावों की जाँच करने के लिए संख्यात्मक संकेतक का कार्य करेगा।

स्रोतः रेबेक्का मीस्सनर, ज़ाचारिया अहमद एडम, एवं रॉबर्ट स्कॉफ़ील्ड, मेडेयर

खंड 5 :

परियोजना प्रभाव को सुधारने के लिए फ़ीडबैक का प्रयोग करें

क्यों?

हिसाब–किताब रखना, फ़ीडबैक तथा रिपोर्ट देने से फ़ील्ड टीम को यह जानने में मदद मिलती है कि परियोजना के दौरान क्या कारगर है और क्या नहीं। ग़लतियों के परिणाम आपात स्थिति से प्रभावित लोगों के लिए गंभीर हो सकते हैं। परियोजना के दौरान सबक का आदान–प्रदान तथा कार्रवाई करने का अर्थ यह है कि अच्छे आचरण को अपनाया जाए तथा जो आचरण अच्छा न हो, उन्हें यथाशीघ्र सुधारा जाए।

कब?

जितनी जल्दी संभव हो, हिसाब–किताब तथा लाभार्थियों के फ़ीडबैक से प्राप्त जानकारी को विश्लेषित, संक्षिप्त बनाएँ तथा योजना बैठक में प्रस्तुत करें। यदि इस प्रक्रिया से प्राप्त जानकारी का प्रयोग नहीं होता तो इन्हें एकत्र करना, समय तथा स्टाफ व लाभार्थियों के संसाधनों की बर्बादी है।

यदि आवश्यक हो, उदाहरण के लिए, यदि निरीक्षण से निम्न कोई बात उजागर होती है: घटिया गुणवत्ता, स्टाफ या लाभार्थियों पर जोखिम, या भ्रष्टाचार एवं यौन दुर्व्यवहार के आरोप के सबूत, तो पूर्वनिर्धारित बैठक के पहले तुरंत कार्रवाई करें। परियोजना की समाप्ति पर या उसे समुदाय को सौंपते समय उसकी सफलता का श्रेय बाँटें।

कैसे?

फ़ीडबैक या संकेतकों के आधार पर प्रगति का हिसाब–किताब करने के दौरान एकत्रित जानकारी का प्रयोग परियोजना के निर्णयों तथा बदलावों में करें। **निर्देशन 12** तथा पृष्ठ 27 पर स्थित बॉक्स

इस बात के सबूत हैं कि कैसे निरीक्षण एवं शिकायत प्रणाली, कमियों का पता लगा सकती है तथा परियोजना प्रभाव एवं कवरेज सुधार सकती है।

आपको प्राप्त आम प्रश्नों या शिकायतों के बारे में सोचें: क्या आप उत्तरों को फ़ील्ड स्टाफ के लिए जानने योग्य बातों की सूची **(निर्देशन 1)** या आपात स्थिति से प्रभावित लोगों की जानकारी पत्र में शामिल कर सकते हैं?

लाभार्थियों को सबक सीखने की बैठक में आमंत्रित करने पर गौर करें। ऐसी चर्चाओं तथा उनके आयोजन के कारणों का लिखित अभिलेख रखें जो परियोजना को उल्लेखनीय बदलावों की ओर ले जाती हैं। परियोजना रिपोर्ट को लाभार्थियों को बताएँ **(निर्देशन 13)**। परियोजना के अंत में अलविदा कहना न भूलें। समुदाय के साथ सफलता, सीखे गए सबक तथा श्रेय साझा करें। परियोजना का अंत समुचित औपचारिकता, सद्भाव तथा समारोह के साथ करें **(निर्देशन 14)**।

सुझाए गए निर्देशन

निर्देशन 1 अपनी एजेंसी का परिचय कैसे कराएं: जानने योग्य बातों की चेकलिस्ट ➤ **पृष्ठ 30**

निर्देशन 11 सबक सीखने की बैठक कैसे लें ➤ **पृष्ठ 48**

निर्देशन 12 शिकायत तथा प्रतिक्रिया प्रणाली कैसे तय करें ➤ **पृष्ठ 49**

निर्देशन 13 मौखिक रिपोर्ट कैसे दें ➤ **पृष्ठ 52**

निर्देशन 14 अलविदा कैसे कहें ➤ **पृष्ठ 53**

प्रभाव में सुधार के प्रयास के लिए बच्चों के फ़ीडबैक का प्रयोग करें

दक्षिणी अफ्रीका में सी–सेफ परियोजना में केयर, कैथोलिक रिलीफ सर्विसेज़, वर्ल्ड विज़न तथा एडवेंटिस्ट डेवलपमेंट एंड रिलीफ एजेंसी इंटरनेशनल (आड्रा) शामिल हैं।

जिम्बाब्वे में एक स्कूल के भोजन देने के कार्यक्रम का निरीक्षण करने तथा बच्चों के दृष्टिकोण से खाद्य सुरक्षा को समझने के लिए "बच्चों को सुनें" नाम से फीडबैक प्रक्रिया को संपन्न किया गया।

सी–सेफ के स्टाफ ने व्यक्तिगत साक्षात्कार तथा लक्ष्य समूहों का प्रयोग किया। जिम्बाब्वे के प्रत्येक जिले से पाँच स्कूल चुने गए। प्रत्येक कक्षा से प्रतिमाह तीन बच्चों का साक्षात्कार लिया गया। बड़ी लड़कियों तथा लड़कों के पृथक लक्ष्य समूह थे। कुल मिलाकर 5000 बच्चों का साक्षात्कार लिया गया।

परिणाम बच्चों के बारे में संख्यात्मक संकेतकों (आयु, ऊँचाई, वजन) जो कि महत्वपूर्ण हैं, से परे प्राप्त हुए। सी–सेफ ने पाया कि साक्षात्कारदाताओं के कई सहपाठी भोजन लागत के एवज में स्कूल को थोड़े से शुल्क का भुगतान नहीं कर सके। कुछ मामलों में बच्चों को भोजन खाने से वंचित किया गया तथा अन्य मामलों में उनके स्कूल जाने पर रोक लगी।

जहाँ एक ओर कुछ स्कूलों में शुल्क आवश्यक था, वही विश्लेशण से पता चला कि यह शुल्क, भलाई के बजाए नुकसान अधिक कर रहे थे। इसलिए सी–सेफ ने स्थानीय सरकारी अधिकारियों तथा प्रधान शिक्षकों से इस बात पर परामर्श किया कि शुल्क को कैसे हटाया जाए या शर्तों को कैसे घटाया जाए, और साथ ही साथ अत्यावश्यक स्कूलों के लिए अतिरिक्त कोष भी एकत्र किया।

स्रोतः कंसोर्टियम फॉर सदर्न अफ्रीका फूड सिक्योरिटी इमरजेंसी, सितंबर 2005

खंड 6:

निर्देशन

निर्देशनों की सूची

निर्देशन 1	अपनी एजेंसी का परिचय कैसे कराएँ: जानने योग्य बातों की चेकलिस्ट	30
निर्देशन 2	आप कितने दायित्वपूर्ण हैं? सार्वजनिक जानकारी की जाँच करना	32
निर्देशन 3	संपूर्ण परियोजना के दौरान लोगों को कैसे शामिल करें	34
निर्देशन 4	प्रभावित समुदाय के प्रोफ़ाइल तथा प्रारंभिक आवश्यकताओं का आंकलन कैसे करें	36
निर्देशन 5	एक व्यक्तिगत साक्षात्कार कैसे लें	38
निर्देशन 6	एक लक्ष्य समूह कैसे बनाएँ	40
निर्देशन 7	कैसे तय करें कि सर्वेक्षण करना है अथवा नहीं	42
निर्देशन 8	बाल–सुरक्षा आवश्यकताओं का आंकलन कैसे करें	43
निर्देशन 9	अवलोकन कैसे करें	44
निर्देशन 10	संकेतकों का प्रयोग कैसे प्रारंभ करें	45
निर्देशन 11	सबक सीखने की बैठक कैसे लें	48
निर्देशन 12	शिकायत तथा प्रतिक्रिया प्रणाली कैसे तय करें	49
निर्देशन 13	मौखिक रिपोर्ट कैसे दें	52
निर्देशन 14	अलविदा कैसे कहें	53

'कार्योपयोगी' निर्देशनों का प्रयोग करना

याद रखें : 'कार्योपयोगी' तरीक़े का प्रयोग करने का तात्पर्य ऐसे निर्देशन चुनना है जो आपकी कामकाजी परिस्थिति में आवश्यक, सुरक्षित, त्वरित तथा प्रयोग में आसान हों। यह निर्देशन ब्लूप्रिंट नहीं हैं। यह कोई एकमात्र निर्देशन नहीं हैं। किसी विशेष निर्देशन का प्रयोग करना है या नहीं, कब करना है तथा अपनी कामकाजी समय तथा परिस्थिति में इसे कैसे अपनाना है यह तय करने के लिए स्वयं अपने अनुभवों तथा ज्ञान का प्रयोग करें।

कोई निर्देशन 'कार्योपयोगी' है या नहीं, यह जाँच करने में आपकी मदद करने वाले प्रश्नों में शामिल हैं :

- क्या हम फ़ील्ड स्टाफ तथा आपात स्थिति से प्रभावित लोगों को ख़तरे में डाले बिना इस निर्देशन का प्रयोग कर सकते हैं?
- क्या यह वर्तमान समय, वर्तमान परिप्रेक्ष्य में आवश्यक शर्तों को पूरा करता है?
- क्या यह यथार्थवादी है?
- क्या हमारे पास इसका प्रयोग करने के लिए संसाधन – समय, स्टाफ, स्वयंसेवक तथा पैसा है?
- क्या यह लागू करने वालों के लिए उपयोगी हैं?
- क्या यह जितना ज़रूरी है उतना आसान भी है ?
- क्या हमने विस्तृत रूप से अपनाए जाने वाले मानवतावादी मूल्यों, मानकों तथा दिशानिर्देशों को देखा है?
- क्या यह कल भी 'कार्योपयोगी' रहेगा? इस निर्देशन के अपने प्रयोग की समीक्षा हम कब करेंगे?

निर्देशन 1:

अपनी एजेंसी का परिचय कैसे कराएँ: जानने योग्य बातों की चेकलिस्ट

इस चेकलिस्ट का प्रयोग यह सुनिश्चित करने के लिए करें कि फ़ील्ड स्टाफ उन प्रश्नों के उत्तर जानता है जो लाभार्थियों, सरकारी अधिकारियों तथा अन्य लोगों द्वारा पूछे जा सकते हैं।

आप इसका प्रयोग किसी परियोजना के प्रारंभ में अथवा नए स्टाफ को संबोधित करने के लिए निर्देशन 11 के साथ संयुक्त रूप से कर सकते हैं।

हम कौन हैं?

1. एक स्वयंसेवी संस्था क्या होती है?
2. हमारा अधिदेश क्या है?
3. हमारी एजेंसी यहाँ किसलिए है?
4. हमें पैसा कहाँ से मिलता है?

हमारा लक्ष्य

5. हम आपात स्थिति से प्रभावित लोगों के लिए इन मामलों में क्या कर सकते हैं :
   अ) जल तथा स्वच्छता
   ब) छत
   स) आजीविका
   द) जनता के स्वास्थ्य को बढ़ावा देना
   इ) अन्य प्रकार की परियोजना
6. अन्य चीज़ों के बजाए हमें यही क्यों करते हैं?

परियोजना तथा समुदाय

7. हमारा परियोजना क्षेत्र क्या है?
8. किसने निर्णय लिया?
9. परियोजना गतिविधियों को तय करने में कौन शामिल था?
10. पूरी परियोजना के लिए योजना क्या है?

11. यह कब तक चलेगी?
12. लाभार्थी कौन हैं?
13. क्यों कुछ लोग चुनें गए हैं और अन्य नहीं?
14. लाभार्थी कौन होने चाहिए यह तय करने में कौन शामिल था?
15. परियोजना कैसे कार्य करती है? लाभार्थीगण कैसे शामिल हैं?
16. लाभार्थीगण क्या सहयोग करेंगे?
17. हम क्या सहयोग करेंगे?
18. हमें वस्तुओं की लागत कितनी लगेगी?
19. इस माह की प्रगति क्या रही? अगले माह के लिए क्या योजना है?
20. इस माह तकनीकी स्टाफ के लिए मुख्य चुनौतियाँ कौन–कौन सी रहीं?
21. इन चुनौतियों के समाधान के लिए तकनीकी स्टाफ क्या कर रहा है?
22. लाभार्थीगणों को सचमुच क्या मिलेगा?
23. वह इसे कब प्राप्त करेंगे?

समस्याओं या शिकायतों से निपटना (निर्देशन 13 भी देखें)

24.. यदि परियोजना में कुछ गड़बड़ी हो गई तो लोग क्या कर सकते हैं?
25. यदि हमारे साथ कार्य करने वाले किसी समुदाय के मुखिया या समुदाय के सदस्य के साथ कोई दिक्कत हुई तो लोग क्या कर सकते हैं?
26. यदि हमारे किसी स्टाफ के साथ कोई दिक्कत होती है (भष्टाचार, धोखाधड़ी, गलत बर्ताव) तो लोग क्या कर सकते हैं?

अन्य संगठन तथा सरकार

27. परियोजना के स्थान पर कौन से अन्य स्वयंसेवी संगठन कार्य कर रहे हैं?
28. वह क्या कर रहे हैं?
29. कौन सी शासकीय सहायता उपलब्ध है? लोग इस तक कैसे पहुँचते हैं?
30. लोगों की अन्य समस्याएँ क्या हैं?

    (उदाहरण के लिए विस्थापन, भूमिहीन होना, समस्याओं के समाधान के लिए सरकारी अधिकारियों से मुलाकात में अक्षमता)

टी. जॉर्जोनियो एवं ए.मिलर (2005) द्वारा. 'जानने योग्य बातों की सूची', ऑक्सफ़ैम जी.बी. (आंतरिक, अंगीकृत)।

निर्देशन 2 :

आप कितने दायित्वपूर्ण हैं?

सार्वजनिक जानकारी की जाँच करना

यह निर्देशन यह जाँच करने में आपकी मदद कर सकता है कि आप आपात स्थिति से प्रभावित लोगों को अपनी एजेंसी तथा परियोजना के बारे में मूलभूत जानकारी दे रहे हैं अथवा नहीं। लोगों से यह पूछकर कि उन्हें क्या जानकारी प्राप्त हुई, आप यह जाँच कर सकते हैं कि आपके प्रति उनका क्या नज़रिया है तथा यह भी जाँच सकते हैं कि आपके द्वारा ठीक समय पर ठीक तरह से आवश्यकतानुसार जानकारी मिल रही है अथवा नहीं।

इस निर्देशन का प्रयोग परियोजना के विभिन्न चरणों में किया जा सकता है: शुरूआत में यह बताने के लिए कि आप कौन हैं तथा आपकी एजेंसी क्या कर सकती है (**निर्देशन 1** भी देखें); फिर कुछ उल्लेखनीय बदलावों के बाद, जैसे यदि खाद्य राशन का स्तर कम करने पर, और समापन नीति के भाग के रूप में परियोजना के अंत में।

फ़ील्ड टीम सदस्यों के लिए

क्या आपने लाभार्थियों तथा उनके प्रतिनिधियों को सुगम तरीके से चेकलिस्ट की जानकारी (सामने) प्रदान की है?

आपात स्थिति से प्रभावित लोगों के लिए

क्या आपने परियोजना के स्टाफ से चेकलिस्ट की जानकारी (सामने) प्राप्त किया है?

चेकलिस्ट

	बुनियादी जानकारी हाँ नहीं	हाँ	नहीं
1.	स्वयंसेवी संस्था के पृष्ठभूमि की जानकारी		
2.	वर्तमान परियोजना का विवरण		
3.	परियोजना की संपर्क जानकारी		
	परियोजना कार्यान्वयन पर रिपोर्ट		
4.	परियोजना निष्पादन पर नियमित रिपोर्ट		
5.	नियमित वित्तीय रिपोर्ट		
6.	उल्लेखनीय परियोजना बदलावों के बारे में जानकारी		
	शामिल करने के लिए जानकारी		
7.	भाग लेने वाले मुख्य कार्यक्रमों की तिथियाँ तथा स्थान		
8.	टिप्पणी या सुझाव देने के लिए विशिष्ट संपर्क विवरण		
9.	स्वयंसेवी संस्था की गतिविधियों के बारे में शिकायत कैसे करें, इसका विवरण		

ए. जैकब्स (2005) द्वारा. 'लाभार्थियों के प्रति दायित्व : एक व्यावहारिक चेकलिस्ट', मसौदा, मैंगो फॉर ऑक्सफ़ैम जी.बी. (अंगीकृत)

निर्देशन 3:
संपूर्ण परियोजना के दौरान लोगों को कैसे शामिल करें

यह निर्देशन परियोजना के प्रत्येक चरण में आपात स्थिति से प्रभावित लोगों को सूचित करने, परामर्श देने, शामिल करने तथा रिपोर्ट देने के तरीक़े सुझाता है। यह मूल रूप से एसेह के गाँवों में प्रयोग के लिए बनाया गया था। इसे अन्य स्थानों में भी अपनाया जा सकता है।

आंकलन पूर्व

- आंकलन के उद्देश्यों को तय करें तथा स्पष्ट रूप से बताएँ
- यदि हो सके तो आंकलन करने से काफ़ी समय पहले स्थानीय समुदाय तथा स्थानीय प्राधिकारियों को सूचित करें
- परियोजना टीम में महिलाओं तथा पुरुषों, दोनों को शामिल करें
- आंकलन के समय पहचान करने के लिए ज़रूरतमंद समूहों की सूची बनाएँ
- अन्य स्वयंसेवी संस्थाओं ने उस समुदाय में क्या किया है इसकी जाँच करें तथा उनके रिपोर्टों की एक प्रतिलिपि हासिल करें

आंकलन के दौरान

- टीम के सदस्यों तथा उनकी भूमिकाओं का परिचय दें
- आंकलन की समयसीमा बताएँ
- स्थानीय लोगों के प्रतिनिधियों को भाग लेने के लिए आमंत्रित करें
- व्यक्तियों या समूहों के खुलकर बोलने के लिए अनुकूल वातावरण बनाएँ
- विभिन्न समूहों जैसे: स्थानीय अधिकारियों, समुदाय के समूहों, पुरुषों, महिलाओं तथा स्थानीय स्टाफ के लिए पृथक चर्चा तथा साक्षात्कार रखें
- ज़रूरतों तथा प्राथमिकताओं पर इन समूहों के विचार पूछें

लिए गए निर्णयों के बारे में इन्हें बताएँ

नोट : यदि एक बार में समुदाय के भीतर के सभी समूहों से परामर्श करना संभव नहीं है तो स्पष्ट सूचित करें कि फिलहाल किन समूहों को छोड़ा गया है और मिलने के लिए उनके पास यथाशीघ्र वापस आएँ। अपने परिणामों को लिखें तथा अपनी क्रियाविधि तथा उसकी सीमाओं का वर्णन करें। भविष्य के निर्णय लेने में विश्लेषण का प्रयोग करें।

परियोजना डिज़ाइन के दौरान

- आंकलन के परिणाम ग्राम समिति तथा प्रभावित समूह के प्रतिनिधियों सहित स्थानीय प्राधिकारियों तथा समुदाय को दें
- स्थानीय लोगों के प्रतिनिधियों को परियोजना डिज़ाइन में भाग लेने के लिए आमंत्रित करें

- आपदा प्रभावित लोगों के अधिकारों के बारे में उन्हें बताएँ
- परियोजना बजटिंग में भाग लेने के लिए ग्राम समिति को सक्षम बनाएँ
- लाभार्थियों के विभिन्न समूहों के साथ परियोजना डिज़ाइन की जाँच करें
- शिकायत तथा प्रतिक्रिया प्रणाली डिज़ाइन करें

परियोजना कार्यान्वयन के दौरान

- लाभार्थियों के चयन के मानदंडों के विकास में भाग लेने के लिए स्थानीय समुदाय, ग्राम समिति, तथा स्थानीय प्राधिकारियों को आमंत्रित करें
- मानदंडों की घोषणा करें तथा इन्हें सार्वजनिक स्थान पर प्रदर्शित करें
- लाभार्थियों के चयन में स्थानीय समुदाय तथा ग्राम समिति को आमंत्रित करें
- लाभार्थियों की घोषणा करें तथा इनकी सूची सार्वजनिक स्थान में प्रदर्शित करें
- शिकायत तथा प्रतिक्रिया प्रणाली तथा लाभार्थियों हेतु शिकायत उठाने वाले मंच की घोषणा करें

वितरण के दौरान

- यदि वितरण के लिए अतिरिक्त स्टाफ की भर्ती करते हैं तो खुला विज्ञापन दें, जैसे समाचार पत्रों में
- एक वितरण समिति बनाएँ जिसमें ग्राम समिति, सरकारी अधिकारी (गण) तथा स्वयंसेवी संस्था के स्टाफ शामिल हों
- सोचें कि वितरण में सबसे ज़रूरतमंद कैसे शामिल होंगे, जैसे अक्षम, वयोवृद्ध लोग, तथा अन्य गरीब या सीमांत समूह
- स्थानीय प्राधिकारियों तथा स्थानीय समुदाय को वितरण के लिए एक तिथि तथा स्थान दें जो सुरक्षित हो
- वितरण की मदें तथा उनकी लागतों की सूची बनाएँ तथा इस सूची को अग्रिम में सार्वजनिक स्थान में प्रदर्शित करें
- गाँव या वितरण स्थल से दूर रहने वाले लोगों को शामिल करने के लिए उन्हें परिवहन लागत प्रदान करने पर विचार करें
- ज़रूरतमंद लोगों जैसे गर्भवती महिलाओं को शामिल करने के लिए उन्हें पहले वितरित करें
- सुनिश्चित करें कि लोग जानते हैं कि शिकायत कैसे दर्ज की जाती है

निरीक्षण के दौरान

- निरीक्षण प्रक्रिया में भाग लेने के लिए ग्राम समिति को आमंत्रित करें
- ग्राम समिति तथा समुदाय को परिणाम बताएँ

एस. फोएयक (2005) द्वारा 'मानवतावादी दायित्व पर व्यावहारिक दिशानिर्देश'. ऑक्सफ़ैम जी.बी. कंबोडिया (आंतरिक, अंगीकृत)

निर्देशन 4 :

प्रभावित समुदाय के प्रोफ़ाइल तथा प्रारंभिक आवश्यकताओं का आंकलन कैसे करें

यह निर्देशन प्रभावित समुदाय का प्रोफ़ाइल बनाने में आपकी मदद कर सकता है। इसका प्रयोग **निर्देशन 5** तथा **निर्देशन 6** के साथ संयुक्त रूप से किया जा सकता है तथा जैसे–जैसे परिस्थिति बदलती है, दुहराया जा सकता है।

सुझाए गए प्रश्न

1. प्रभावित समूह(समूहों) की पृष्ठभूमि क्या है? वह शहरी पृष्ठभूमि के हैं या ग्रामीण?
2. प्रभावित लोगों की लगभग संख्या तथा उनके जनसांख्यिकी लक्षण क्या हैं? (जनसंख्या को लिंग, तथा पाँच वर्ष से कम आयु के बच्चों में बाँटें। यदि आंकड़े उपलब्ध हों तो 5–14 वर्ष आयु के, गर्भवती तथा दुग्धपान कराने वाली महिलाओं, तथा 60 वर्ष से अधिक उम्र में भी बाँट सकते हैं।)
3. जनसंख्या समूह में सीमांत/परित्यक्त समूह कौन हैं (उदाहरण के लिए महिला प्रधान घर, बेसहारा बच्चे, अक्षम, बीमार, वृद्ध, नस्लीय अल्पसंख्यक इत्यादि)। क्या उनकी विशिष्ट ज़रूरतें हैं? वह वर्तमान संकट से कैसे प्रभावित हुए हैं?
4. क्या प्रभावित लोगों में कोई परिवार, नस्ल, धर्म, या अन्य विशिष्ट समूहिकता है? क्या किसी समूह में पहुँचना विशेषकर मुश्किल है?
5. परामर्श/संपर्क करने के लिए प्रमुख लोग कौन हैं? क्या आपात स्थिति से प्रभावित लोगों की अगुआई करने वाला कोई समुदाय सदस्य या वृद्ध है? क्या स्थानीय विशेषज्ञता युक्त कोई संगठन मौजूद है (उदाहरण के लिए, चर्च, मस्ज़िद, या स्थानीय स्वयंसेवी संगठन), जो निर्णय का हिस्सा बन सकता है?
6. स्वास्थ्य और हिंसा से सुरक्षा से संबंधित सबसे बड़े जोखिम कौन–कौन से हैं जिनका सामना इस आपात स्थिति से प्रभावित विभिन्न समूहों के लोगों ने किया है और कौन सी एजेंसी इनसे निपट रही है?

महिलाएँ कैसे प्रभावित हुई थीं? क्या उनकी कोई विशिष्ट ज़रूरतें हैं?

'गुजरात के शुरूआती चरणों में हमारी लगभग सभी वितरण टीमें पुरुषों की थीं। स्फ़ियर दिशानिर्देशों ने हमें भूकंप प्रभावित समुदायों में महिलाओं से बात करने के लिए सभी–महिला वाली सर्वेक्षण टीम भेजने का संकेत दिया। परिणामस्वरूप महिलाओं के लिए हमने एक स्वच्छता किट का विकास किया तथा 23,000 किटों के लिए कोश प्राप्त किया'

'श्रीलंका की तुरंत राहत कार्रवाई बृहत रूप से लिंग–केंद्रित थी। कुछ संगठनों ने महिलाओं को स्वच्छता ज़रूरतें, अंडरवियर या संस्कृति के अनुसार कपड़े प्रदान करने पर विचार किया। गर्भवती तथा दुग्धपान कराने वाली माताओं की ज़रूरतों की पूर्ति पर्याप्त रूप से नहीं की गई।'

स्रोतः स्रोडेकी (2001), आई.एफ.आर.सी (2005)

ऑक्सफ़ैम (तिथि नहीं) द्वारा 'पृष्ठभूमि जानकारीः आपात स्थिति में त्वरित आंकलन की चेकलिस्ट' (अंगीकृत); आई.एफ.आर.सी. (2000) आपदा की तैयारी का प्रशिक्षण मैन्युअल (अंगीकृत); आई.एफ.आर.सी. (2005) विश्व आपदा रिपोर्ट 2005 (अंगीकृत); जे. स्रोडेकी (2001) 'बड़े पैमाने की आपात स्थिति में स्फ़ियर मानकों के वर्ल्ड विज़न प्रयोग : शरद 2001 गुजरात प्रतिक्रिया का एक केस अध्ययन', वर्ल्ड विज़न (आंतरिक, अंगीकृत)।

निर्देशन 5:

एक व्यक्तिगत साक्षात्कार कैसे लें

आंकलनों तथा सर्वेक्षणों के दौरान व्यक्तिगत साक्षात्कारों का प्रयोग किया जा सकता है। एक व्यक्तिगत साक्षात्कार का अर्थ अनौपचारिक भ्रमण के दौरान एक दस मिनट की बातचीत हो सकता है या ऐसी लंबी तथा सुगठित चर्चा भी हो सकती है, जिसमें किसी विशेष विषय पर प्रश्नों की श्रृंखला का प्रयोग किया गया हो। जो भी हो, आवश्यक जानकारी पर ध्यान केंद्रित करें तथा अपना साक्षात्कार वर्तमान मुद्दों के इर्द'–गिर्द बनाएँ, उदाहरण के लिए प्रोफ़ाइल तथा आवश्यकता का आंकलन करना, बदलावों का हिसाब–किताब लेना अथवा फ़ीडबैक लेना।

लोगों का साक्षात्कार लेने का समय ऐसा रखें जो स्टाफ तथा साक्षात्कारदाता दोनों के लिए सुरक्षित तथा सुविधाजनक हो। आपका साक्षात्कार कितनी देर चलता है यह इस बात पर तय होना चाहिए कि साक्षात्कारदाता के पास कितना समय उपलब्ध है। सुनिश्चित करें कि लोग इस बात को समझते हैं कि आप उनसे बात करना किसलिए चाहते हैं तथा वह जो जानकारी देंगे उनका आप क्या करेंगे। जानकारी का प्रयोग करते समय लोगों या उनके अभिभावकों की अनुमति के बिना उनके नाम का प्रयोग कदापि न करें।

ऐसे प्रश्नों से प्रारंभ करें जो तथ्यात्मक हों तथा उत्तर देने में अपेक्षाकृत सीधे हों। यदि साक्षात्कार देने वाला व्यक्ति जब अधिक सहज हो जाए, तभी यदि आवश्यक हो तो संवेदनशील मुद्दों पर आएं।

सुनिश्चित करें कि लोग इस बात को जानते हैं कि आप समय तथा सहभागिता की कद्र करते हैं। साक्षात्कार को अचानक समाप्त न करें। यदि संवेदनशील मुद्दों पर चर्चा होती है तो अपने साक्षात्कारदाता पर पड़ने वाले प्रभाव के लिए आप जिम्मेदारी लें।

जानकारी को सुरक्षित रूप से अभिलिखित, एकत्रित तथा प्रयोग करें।

साक्षात्कार में कुछ 'करने वाली बातें'

- सुनिश्चित करने का प्रयास करें कि आपके पास अच्छा अनुवादक है।
- बड़ों/मुखियाओं को पहले ढूँढें, बताएँ कि आप कौन हैं और क्या कर रहे हैं, और साक्षात्कार करने के लिए उनकी अनुमति लें।
- व्यक्तियों से साक्षात्कार लेने के लिए उनकी अनुमति लें; उदाहरण के लिए, 'क्या ठीक होगा कि मैं यहाँ के हालात के बारे में कुछ प्रश्न पूछ लूँ?' और इसके बाद उनका धन्यवाद करें।
- महिलाओं तथा बच्चों के साथ चर्चा को प्राथमिकता देने का प्रयास करें, और अन्य लोग विशेषकर कठिनाई महसूस कर सकते हैं।
- आप जो जानकारी प्राप्त कर रहे हैं उनकी तिर्यक जाँच करने के लिए प्रत्येक स्थान पर कम से कम तीन परिवारों का साक्षात्कार लेने का प्रयास करें।
- यह सुनिश्चित करने का प्रयास करें कि आपने किसी शिविर या स्थल के किनारे के लोगों को शामिल किया है वहाँ आपको बिल. कुल गरीब परिवार सीमांत पर मिल सकते हैं।
- यदि संभव हो तो अपने इर्द–गिर्द की भीड़ से परहेज करें, क्योंकि यह साक्षात्कारकर्ता तथा साक्षात्कारदाता के बीच हस्तक्षेप कर सकती है।

स्रोतः स्कॉफ़ील्ड (2003)

एस.बर्न्स एवं एस.कुपिट (2003) द्वारा, 'परिणाम प्रबंधन करनाः घरविहीनता संगठनों के लिए एक मार्गदर्शिका', चैरिटीज़ इवैल्युएशन सर्विसेज़ (अंगीकृत); आर. स्कॉफ़ील्ड, मेडेयर (आंतरिक, अंगीकृत)।

निर्देशन 6

एक लक्ष्य समूह कैसे बनाएँ

यदि संभव हो तो एक लक्ष्य समूह बनाएँ तथा इनसे एकत्र की गई जानकारियों की तुलना अन्य स्रोतों से करें।

एक लक्ष्य समूह क्या है?

विशिष्ट विषय पर विस्तार से बोलने के लिए छः से बारह लोग आमंत्रित किए जाते हैं।

एक लक्ष्य समूह में ऐसे लोगों को एक साथ रखा जाता जिनमें कुछ बातें एक समान मौजूद हों। इनमें कोई विशिष्ट समस्या साझा होती है, या हो सकता है यह बड़ी बैठकों में बोलने में सक्षम न हों (उदाहरण के लिए, नवयुवक लोगों, महिलाओं या अल्पसंख्यकों के समूह), या ऐसे लोग होते हैं जो समुदाय में मात्र बाहर से शामिल होते हैं, जैसे बंजारे। अच्छा यह है कि इनमें मुखियाओं या प्राधिकारी लोगों को न लें – इनका साक्षात्कार पृथक रूप से करें।

मात्र छः से बारह लोग ही क्यों?

बड़े समूह में :

- बोलने का समय बंधा होगा तथा हावी होने वाले लोग अधिक बोलेंगे
- प्रोत्साहक को नियंत्रक भूमिका में अधिक काम करना पड़ेगा
- समूह के कुछ सदस्य यदि नहीं बोल पाए तो हताष हो जाएंगे
- सहभागी पूरे समूह में बातें न कर आपस में करने लग जाएंगे
- समूह का लक्ष्य समाप्त हो जाएगा तथा किसी और बात पर बात होने लगेगी

आपको किन चीज़ों की आवश्यकता होगी?

- एक अनुभवी प्रोत्साहकः एक स्थानीय वक्ता, जो नेतृत्व कर सके, जो नहीं बोलते हैं, उन्हें खोले और, जो अत्याधिक बोलते हैं उन्हें रोक सके।

- खुले सिरे वाले प्रश्नों की तैयारी तथा लक्ष्य समूह चुनने के लिए समय
- जो कहा जा रहा है उसे लिखने के लिए एक या कभी–कभी दो व्यक्ति
- एक सामूहिक भाशा
- एक शांत स्थान जहाँ समूह को सुनने में अधिक बाधा या व्यवधान न हो।
- एक वृत्ताकार आरामदेह बैठक
- चर्चा के उद्देश्य के बारे में साझा समझ तथा सहमति
- आधारभूत नियम, उदाहरण के लिए: प्रत्येक को बोलने का अधिकार है, किसी के पास सही उत्तर नहीं है, कृपया हस्तक्षेप न करें
- समूह से नोट्स लेने (या टेपरिकॉर्डर के प्रयोग) की अनुमति
- लगभग एक से डेढ़ घंटे का समय तथा जलपान

इस दौरान क्या किया जाता है?

- प्रोत्साहक सुनिश्चित करता है कि प्रत्येक को बोलने का मौक़ा मिले तथा चर्चा विषय पर केंद्रित रहे
- नोट लेने वाला नोट्स लिखता है
- सत्र के अंत में जो कुछ कहा गया है उसका सारांश प्रोत्साहक बताता है तथा यदि किसी को कुछ और जोड़ना है तो वह कहता है
- प्रोत्साहक जाँच करता है कि लिखित रिकॉर्ड में मुख्य मुद्दे पकड़ लिए गए हैं तथा चर्चा में सहभागियों के संलग्न होने के स्तर प्रदर्शित हो गए हैं।

वी.एम.वाल्डेन (तिथि नहीं) द्वारा 'लक्ष्य समूह चर्चा', ऑक्सफ़ैम (आंतरिक, अंगीकृत); एल. गोस्लिंग एंड एम.एडवर्ड्स (2003) *निर्देशनकिट: योजना बनाने, निरीक्षण, मूल्यांकन तथा प्रभाव के माप की व्यावहारिक मार्गदर्शिका,* सेव द चिल्ड्रन (अंगीकृत); यूसैड (1996) *निष्पादन निरीक्षण एवं मूल्यांकन युक्ति क्र.10,* यूसैड सेंटर फॉर डेवलपमेंट इनफ़ॉर्मेशन एंड इवैल्यूएशन (अंगीकृत)

निर्देशन 7:
कैसे तय करें कि सर्वेक्षण करना है अथवा नहीं

सर्वेक्षण का प्रयोग परियोजना के पहले, दौरान तथा पश्चात जानकारी को ढेर सारे लोगों से एकत्र करने के लिए किया जाता है। सर्वेक्षण एक उपयोगी निर्देशन हैं परंतु अनुप्रयोग में यह जटिलता होती है तथा इनमें अत्याधिक संसाधन लगता है। आप कोई सर्वेक्षण करने के लिए तैयार हैं या नहीं, यह तय करने से पहले कुछ लाभों तथा हानियों पर गौर करें।

सर्वेक्षण : कुछ लाभ और हानियाँ

लाभ	**हानियाँ**
एक सर्वेक्षण अल्प समय में ढेर सारे लोगों के बारे में विशिष्ट जानकारी प्रदान कर सकता है। कुछ लोगों से प्राप्त जानकारी का प्रयोग सभी लोगों के लिए योजना बनाने में किया जा सकता है। जानकारी एकत्रण विधि तथा प्रपत्र का मानकीकृत होना आवश्यक है ताकि परिणामों की तुलना में आसानी हो सके (उदाहरण के लिए, देखें **निर्देशन 8**) सर्वेक्षण के लिए क्या जानकारी किससे, कैसे तथा कब पूछनी है इसके लिए सावधानी से विचार करने की आवश्यकता होती है। यदि आर्थिक भुगतान न करना पड़े या स्वयंसेवकों का प्रयोग किया जाए तो ढेर सारी जानकारी सस्ते में पाई जा सकती है।	प्रत्येक व्यक्ति के साथ अल्प समय मात्र दिया जा सकता है अतः आप जो जानकारी प्राप्त करते हैं वह सीमित हो सकती है। आपको सभी एकत्रित जानकारियों के विश्लेषण तथा प्रयोग करने के लिए भी समय चाहिए। चुने गए लोग संभव है कि सुलभ हों, सहयोग के लिए राजी हों परंतु ज़रूरी नहीं कि जनसंख्या का ठीक प्रतिनिधित्व करते हों। यह विधियाँ सतही जानकारी पैदा कर सकती हैं। साक्षात्कारदाता अपनी समझ से वह जानकारी दे सकता है जो आप सुनना चाहते हैं। समय की कमी हो सकती है। यदि लोगों की जीवनचर्या पूरी तरह नहीं समझी गई तो उनके द्वारा दी गई जानकारी गुमराह करने वाली हो सकती है। एक बड़े पैमाने के सर्वेक्षण के पर्यवेक्षण में अकसर मुश्किलें आ सकती है क्योंकि स्टाफ का वेतन तथा दूरियाँ आड़े आती हैं।

मूल्यांकन में भागीदार : सहभागियों के साथ विकास तथा सामुदायिक कार्यक्रमों का मूल्यांकन
© मारी थेरीज़ फीयर्सटीन 1986. मैकमिलन पब्लिशर्स लि. की अनुमति से पुनर्प्रस्तुत।

निर्देशन 8:

बाल–सुरक्षा आवश्यकताओं का आंकलन कैसे करें

इस मूल चेकलिस्ट का प्रयोग उन अनेक क्षेत्रों में किया जा सकता है जिनमें आप कार्य करते हैं या कार्य करने की योजना बनाते हैं। दूसरे ज़रूरतमंद समूहों की सुरक्षा आवश्यकताओं के आंकलन के लिए इसे और परिमार्जित भी किया जा सकता है।

अन्य संसाधनों तथा चेकलिस्ट के लिए पृष्ठ 59–62 देखें।

1. क्या बच्चों का कोई ऐसा मामला रिपोर्ट किया गया है :
   - आपदा द्वारा मृत्यु
   - घायल
   - गुमशुदगी?
2. क्या बच्चों के ऐसे समूह हैं जिनकी पहुँच में यह नहीं हैं:
   - भोजन
   - पानी
   - छत
   - स्वास्थ्य की देखभाल
   - शिक्षा?
3. क्या ऐसे मामले रिपोर्ट किए गए हैं? किस संगठन को?
4. क्या कोई ऐसे मामले रिपोर्ट किया गए हैं :
   - परित्यक्त बच्चे
   - गुमशुदा बच्चों वाले परिवार
   - बच्चे सुरक्षित स्थानों को भेजे गए?
5. क्या परिवार आमतौर पर समूह के रूप में आते–जाते हैं?
6. क्या बच्चों के यह समूहों वयस्कों के बिना एक साथ रहते हैं? क्या इनमें पाँच वर्ष से छोटा बच्चा शामिल है?
7. क्या ऐसे वयस्क व्यक्ति हैं जिनके पास बच्चों के बड़े समूह के देखभाल की जिम्मेदारी है?
8. परित्यक्त बच्चों की देखभाल करने वाले संगठन की सूची दें।
9. क्या लड़कियों की सुरक्षा तथा देखभाल की कोई गंभीर समस्या जो उपरोक्त में चिह्नित नहीं हैं?
10. क्या लड़कों की सुरक्षा तथा देखभाल की कोई गंभीर समस्या जो उपरोक्त में चिह्नित नहीं हैं?

11. इस क्षेत्र में बाल–सुरक्षा के कौन–कौन से संगठन कार्य कर रहे हैं?

वर्ल्ड विज़न (तिथि नहीं) द्वारा, 'प्राकृतिक आपदाओं की स्थिति में त्वरित बाल सुरक्षा आंकलन प्रपत्र', (आंतरिक, अंगीकृत)

निर्देशन 9 :
निरीक्षण कैसे करें

कई बार हालात ऐसे होते हैं कि आंकलन या बदलावों का हिसाब–किताब करने के दौरान आप मात्र अनौपचारिक अवलोकन ही कर पाते हैं और यही 'कार्योपयोगी' हो सकता है।

'मैं यह जानने के लिए देखता हूँ कि लोग घरों में जा रहे हैं या नहीं। मैं पूछता हूँ कि वह सुरक्षित महसूस करते हैं या नहीं। क्या वह मुस्कुरा रहे हैं? क्या वह खुश हैं? मैं यह जानने के लिए देखता हूँ कि बच्चे पुनः स्कूल जा रहे हैं या नहीं।' (जॉन वॉट)

लोगों का अवलोकन करना

युक्तियाँ	**संभावित समस्याएँ**
बताएँ कि आप उनके स्थल पर लोगों का अवलोकन क्यों करना चाहते हैं, और आप जो जानकारी एकत्र करेंगे उसका प्रयोग किस कार्य में होगा। वहाँ रहने वाले लोगों से अनुमति मांगें।	लोगों को अवलोकन करने से उनका सामान्य व्यवहार तथा दिनचर्या पर असर पड़ सकता है।
वहाँ रहने वाले लोगों को अपने साथ अवलोकन करने के लिए आमंत्रित करें।	यदि एक अवलोकनकर्ता यह जानता है कि लोगों का अवलोकन भली–भाँति हो रहा है, तब उसका तटस्थ बने रहना मुश्किल हो जाता है।
अवलोकनकर्ताओं को संक्षिप्त प्रशिक्षण तथा सहयोग दें। आप अवलोकन के द्वारा जो जानकारी एकत्र करना चाहते हैं उस पर एकमत करें।	अनेक अवलोकनकर्ताओं को शामिल करने से विचार तथा व्याख्याएँ भिन्न–भिन्न हो सकती हैं।
तत्पश्चात, यथासंभव नोट्स की तुलना करें तथा अवलोकित जानक. ारी को जोड़ें। अपने परिणामों को लिखित रूप में दर्ज करें और उनका प्रयोग करें।	ऐसे परिणाम जो तुरंत दर्ज नहीं किए जा सकते, उनकी विश्वसनीयता कम हो जाती है।

मूल्यांकन में भागीदार द्वारा : सहभागियों के साथ विकास तथा सामुदायिक कार्यक्रमों का मूल्यांकन © मारी थेरीज़ फीयर्सटीन 1986. मैकमिलन पब्लिषर्स लि. की अनुमति से पुनर्प्रस्तुत।

निर्देशन 10:
संकेतकों का प्रयोग कैसे प्रारंभ करें

संकेतकों को लेकर आपकी एजेंसी का अपना अलग रूख हो सकता है। यदि नहीं, तो यह परिचय आपको आपात स्थिति से प्रभावित लोगों के लिए 'कार्योपयोगी' संकेतकों के विकास में मदद कर सकता है।

संकेतक वह अंक या कथन होते हैं जो बदलावों तथा प्रभाव को मापने, सरलीकृत करने तथा संप्रेषित करने में सहायक होते हैं।

संख्यात्मक संकेतक अंकों तथा गुणात्मक संकेतक शब्द या चित्रों का प्रयोग करते हैं। दोनों प्रकार के संकेतक आवश्यक होते हैं। उदाहरण के लिए, एक संख्यात्मक संकेतक राशन प्राप्त करने वाले बच्चों की संख्या बता सकता है: एक गुणात्मक संकेतक बता सकता है कि इस भोजन से वह कितने संतुष्ट हैं।

संकेतकों के बारे में विचार करते समय 'कार्योपयोगी' तरीक़ा:

- पता करें कि क्या परियोजना का पहले ही कोई संकेतक है अथवा नहीं
- बहुत ज़्यादा नए संकेतक न बनाएँ: जितना हो सके कम प्रयोग करें
- संख्यात्मक तथा गुणात्मक संकेतकों के बीच संतुलन बनाने का प्रयास करें
- वही जानकारी एकत्र करें जिनकी आपको सबसे अधिक ज़रूरत हो
- जाँच करें कि चुना गया संकेतक सचमुच अपेक्षित बदलावों को मापेगा।
- बदलावों का हिसाब—किताब रखने के लिए अपने संकेतकों का प्रयोग करने के पश्चात, इस जानकारी का प्रयोग विश्लेषण तथा निर्णय लेने में करें

स्फ़ियर संकेतक

'कार्योपयोगी' तरीक़ा यह जानता है कि विस्तृत अपनाए जाने वाले

मानकों को पढ़ने की आवश्यकता है। स्फ़ियर ऐसे संकेतक प्रदान करता है जो मानवतावादी प्रभावों में सर्वश्रेष्ठ माने जाते हैं। यह एक 'सामूहिक भाषा' बनाते हैं तथा परियोजनाओं के बीच तुलना की क्षमता प्रदान करते हैं।

स्फ़ियर मानते हैं कि संकेतकों को कुछ परिपेक्ष्यों में संशोधित किया जा सकता है। निम्न मामले में एक एजेंसी बताती है कि वह क्यों प्रतिदिन एक व्यक्ति को 7–15 लीटर जल की अनुशंसित मात्रा नहीं प्रदान कर सकी। जहां संकेतकों को जोड़ा नहीं जा सकता, वहाँ आंकलन एवं प्रभाव निरीक्षण के दौरान कारण दर्ज करते समय पारदर्शिता बरतना महत्वपूर्ण होता है, और, यदि संभव हो तो अपना पक्ष रखा जाए ताकि संकेतक मिलाए जा सकें।

ईथोपिया परियोजना

ईथोपिया में सन 2000 में एक सूखा परियोजना में हमने 400,000 से अधिक लोगों को जल प्रदान किया। हमने प्रतिदिन एक व्यक्ति को 7–15 लीटर जल की अनुशंसित मात्रा के बजाए लगभग 5 लीटर जल प्रदान किया। यह मात्रा दानदाता तथा संभारण क्षमता से अधिक थी। हमने स्पष्ट रूप से बता दिया कि हम मात्र भोजन बनाने तथा पीने के लिए दे रहे हैं।

बदलावों के संकेतक

आपात स्थिति से प्रभावित महिलाएँ तथा बच्चे क्या बदलाव देखना चाहते हैं यह तय करने के लिए जब भी संभव हो, उन्हें शामिल करें। किसी बैठक, कार्यशाला तथा व्यक्तिगत चर्चा में समुदाय के सदस्यों को शामिल करें, कि जब परियोजना समाप्त हो तब वह क्या देखने की आशा करते हैं। महिलाओं तथा अन्य समूहों के लिए पृथक बैठक आयोजित करें।

प्रभावित लोगों से पूछें कि यदि परियोजना सफल रही तो क्या हो जाएगा। 'कल्पना करें कि परियोजना समाप्त हो गई है। लोग कैसे लाभान्वित होंगे? इससे आपकी ज़िंदगी कैसे प्रभावित होगी? आप क्या घटित होता पाएंगे?' इन प्रश्नों के प्रति लोगों की प्रतिक्रिया आपको ऐसे संकेतक प्राप्त करने में मदद करेगी जिनकी आवश्यकता प्रगति तथा बदलावों के हिसाब–किताब में पड़ती है।

एक समुदाय द्वारा विकसित बदलावों के संकेतक :

- अन्य संकेतकों के संगत हो सकते हैं अथवा नहीं भी हो सकते
- बाहरी व्यक्तियों को यह बेतुके लग सकते हैं
- दूसरी आपात स्थितियों तथा दूसरे समुदायों में संभव है कि लागू न हों
- संभव है कि समय–सीमा से बंधे न हों
- संभव है कि परियोजनाओं के बीच तुलना के लिए सक्षम न हों

तथपि, परियोजना स्टाफ लाभार्थियों के नज़रिए से देख सकता है, लोगों को अपने दृष्टिकोण व्यक्त करने में सक्षम बना सकता है, तथा उनके अनुभवों तथा इच्छाओं का ध्यान रख सकता है, यह सुनिश्चित करने का ऐसा तरीक़ा मौजूद है।

सूडान परियोजना

दक्षिणी सूडान में एक जल परियोजना में परियोजना स्टाफ ने सफलता की माप ऐसे स्फ़ियर संकेतक के जरिए की जिसमें समुदाय की जल स्थान से दूरी मापी जाती है।

परंतु इसी परियोजना में समुदाय ने सफलता की माप स्कूल जाने वाली लड़कियों की संख्या गिनकर की। जब जलस्थान समुदाय के निकट होता, तो लड़कियाँ बाल्टी स्कूल ले जातीं तथा घर लौटते समय पानी भर लातीं।

जल आपूर्ति निकट होने के परिणामस्वरूप लोग अपने समुदाय में होने वाले बदलाव तथा इस तथ्य को कैसे महसूस कर पाए? संतुष्टि को कैसे मापें यह पृष्ठ 23 के बॉक्स में दिखाया गया है।

वी.एम.वाल्डेन (2005) द्वारा, 'समुदाय संकेतक' ऑक्सफ़ैम (आंत. रिक); एल. बिशप (2002) 'निरीक्षण एवं मूल्यांकन में पहला क़दम' चैरिटीज़ इवैल्यूएशन सर्विसेज़; मार्गरीटा क्लार्क द्वारा साक्षात्कार, सेव द चिल्ड्रन।

निर्देशन 11:
सबक सीखने की बैठक कैसे लें

उद्देश्य

- परियोजना स्टाफ के मिलने तथा परियोजना जानकारी आदान–प्रदान करने के लिए
- आप जो गतिविधियाँ कर रहे हैं उन पर सहमति बनाने के लिए
- आप जो बदलाव लाने का लक्ष्य बना रहे हैं, उन पर सहमति बनाने के लिए
- मुख्य जानकारी तथा निर्णयों के दस्तावेजीकरण तथा उन पर कार्य करने के लिए

आपको आवश्यकता होगी

- यदि दायित्व सलाहकार मौजूद है, तो उसकी,
- प्रोत्साहक के रूप में कार्य करने वाले एक व्यक्ति की
- मुख्य परिणाम, टिप्पणियाँ तथा निर्णयों को रिकॉर्ड करने के लिए अन्य व्यक्ति की

परियोजना स्टाफ के लिए प्रश्न

1. आप किन लोगों के साथ कार्य कर रहे हैं?
2. इन लोगों में विशेषकर ज़रूरतमंद कौन हैं?
3. अंतिम बैठक से लेकर आपने किनसे बात की है?
4. आपने उनसे क्या सीखा?
5. आपने परिणामों के सहसंदर्भ किसके पास देखा हैं?
6. परिणामों की तुलना आपके बैठक अभिलेखों एवं / अथवा आधारभूत डेटा के साथ कैसे की जाती है?
7. लाभार्थी कौन सी आवश्यकताओं को प्राथमिकता देते हैं?
8. यह आपकी वर्तमान गतिविधियों से कैसे संबंधित है?
9. ठीक से कारगर क्या है?
10. ठीक से कारगर क्या नहीं है?
11. आप कौन से परिणाम प्राप्त कर रहे हैं/करने का लक्ष्य होना चाहिए और कैसे?
12. प्रभाव को सुधारने के लिए आपको क्या चाहिए?

जब बैठकें मुख्य परिणामों, टिप्पणियों, निर्णयों और नोट की गई तिथियों के साथ नियमित होती हैं, तो वह आपको परियोजना जानकारी अद्यतन करने तथा परियोजना प्रभाव मापने में मदद करती हैं। शुरूआती स्तर पर यह करना विशेषकर महत्वपूर्ण होता है क्योंकि तब आप प्रतिक्रिया देने में व्यस्त रहते हैं, जब स्टाफ का टर्नओवर उच्च होता है और जब टीमों के पास प्रणाली को स्थापित करने के लिए समय बहुत कम होता है।

पाओलिन विल्सन एवं स्टाफ के साथ लिखित पत्रव्यवहार द्वारा वर्ल्डविज़न इंटरनेशनल पर (अंगीकृत)

निर्देशन 12 :
शिकायत तथा प्रतिक्रिया प्रणाली कैसे तय करें

फ़ीडबैक सकारात्मक या नकारात्मक हो सकते हैं: शिकायत का मतलब यह है कि संभव है कुछ गलत हुआ हो। शिकायतों तथा प्रतिक्रिया प्राप्त करने प्रक्रिया, प्रभाव, दायित्व तथा सबक के केंद्रीय भाग में होती है।

जानकारी

लोगों से बताएँ कि शिकायत कैसे करनी है तथा यह करना उनका अधिकार है।

- शिकायत प्रक्रिया की सूचना देने के लिए स्टाफ तथा सूचना पटल का प्रयोग करें।
- शिकायतों के उन प्रकारों के बारे में स्पष्ट रहें जिनसे आप निपट सकते हैं तथा जिनसे नहीं निपट सकते।
- लाभार्थियों के प्रति दुर्व्यवहार तथा शोषण पर अपने एजेंसी की प्रक्रिया जानें
- अपील प्रक्रिया का विवरण बताएँ

सुगमता

सुनिश्चित करें कि शिकायत प्रक्रिया यथासंभव आसान तथा सुरक्षित हैं। इन पर गौर करें:

- दूरस्थ स्थानों के लाभार्थी शिकायत करने में कैसे सक्षम होंगे?
- क्या शिकायत मौखिक रूप में प्राप्त की जा सकती है या मात्र लिखित रूप में?
- क्या किसी और की ओर से कोई शिकायत दर्ज करना संभव है (उनकी निरक्षरता, निजी सुरक्षा के लिए डर, आने–जाने में असमर्थता इत्यादि के कारण)?

प्रक्रियाएँ

- वर्णन करें कि शिकायतों से कैसे निपटा जाएगा।
- एक मानक शिकायत प्रपत्र बनाएँ
- शिकायतकर्ता को एक रसीद दें, अच्छा होगा कि उनके हस्ताक्षरित प्रपत्र की एक प्रतिलिपि दें।
- जाँच–पड़ताल को हिसाब–किताब के योग्य बनाएँ तथा शिकायतों तथा प्रतिक्रियाओं के आंकड़े रखें।
- शिकायत फ़ाइलों को गोपनीय रखें। सुनिश्चित करें कि शिकायतों के बारे में चर्चाओं के जरिए व्यक्तिगत शिकायतकर्ता का पता न चल पाए।
- स्टाफ के खिलाफ़ शिकायत से निपटने की अपने एजेंसी की प्रक्रिया जानें।

प्रतिक्रिया

लाभार्थियों को उनकी शिकायतों की प्रतिक्रिया दें

- सुनिश्चित करें कि प्रत्येक शिकायतकर्ता को प्रतिक्रिया तथा समुचित कार्रवाई मिले
- सतत रहेंः सुनिश्चित करें कि समान शिकायत की समान प्रतिक्रिया मिले
- शिकायत प्रक्रिया की निगरानी बरकरार रखें तथा एक अपील की प्रक्रिया रखें

सबक

शिकायतों तथा गलतियों से सबक लें।

- आंकड़े एकत्र करें तथा किसी भी प्रकार के रूझान का हिसाब–किताब करें
- सबक की बात निर्णयकर्ताओं के बीच तथा परियोजना की गतिविधियों के दौरान बताएँ

कार्यरूप में एक शिकायतों तथा प्रतिक्रिया की प्रणाली

मेडेयर ने अक्टूबर 2005 में कश्मीर भूकंप में आपात छत तथा अखाद्य पदार्थों के साथ प्रतिक्रिया की थी। टीम ने जल्दी ही महसूस किया कि उसे लगातार प्रश्नों तथा शिकायतों की सुनवाई के लिए एक प्रणाली की आवश्यकता है। प्रमुख परियोजना आधार स्थल पर प्रतिदिन एक घंटा सुनवाई के लिए ही रखा गया। यही इकलौता समय था जब मेडेयर शिकायत स्वीकार कर सकता था।

एक शिकायतकर्ता व्यवस्थापक या कार्यालय प्रबंधक से बात करने में सक्षम हुआ। यदि संभव हुआ तो शिकायतों का समाधान अनौपचारिक रूप से कर दिया गया। अन्यथा, कार्यालय स्टाफ ने शिकायत प्रपत्र भरकर उसे फ़ील्ड की मूल्यांकन टीम को प्रेषित कर दिया। प्रत्येक आधार स्थल पर परियोजना प्रबंधक ने स्टाफ सदस्यों के बारे में शिकायतों की जाँच पड़ताल की।

अधिकांश शिकायतें ऐसे भूकंप–पीड़ितों से प्राप्त हुईं जिन्हें छत नहीं मिली थी। यह शिकायतें मेडेयर के अपने क्षेत्र के बाहर के लोगों की भी आई थीं। इन मामलों में मेडेयर ने जिम्मेदार एजेंसी से गठजोड़ किया। कई बार, यदि कुछ नहीं बना तो, मेडेयर ने स्वयं ही मदद की। यदि किसी आंकलन टीम द्वारा पड़ताल वाली शिकायत सही पाई गई, तो लाभार्थी को मेडेयर के संसाधनों के मुताबिक मदद मिली।

प्रत्येक गाँव से प्राप्त शिकायतें तथा जितनी शिकायतों का समाधान हुआ, यह संख्या एक स्प्रेडशीट में दर्ज की गई। इससे प्रोजेक्ट स्टाफ को कार्यक्रम के आंकलन तथा शिकायतों को परियोजना की योजना में शामिल करने में मदद मिली।

आपात–अवस्था की समाप्ति तक मेडेयर ने लगभग 1600 शिकायतों का सामना किया, जो कि कुल शिकायतों के 70 प्रतिशत अंश हैं। सभी शिकायतों की पड़ताल नहीं हो सकी क्योंकि मार्च 2006 तक मेडेयर ने अपनी परियोजना कोष का प्रयोग कर लिया था। अधिक घरों की जाँच करने से गलत उम्मीदों को बढ़ावा मिला। साथ ही, भूकंप के पाँच माह बाद, अधिकांश घरों को पुनः बसा दिया गया। पड़ताल की गईं 18 प्रतिशत शिकायतें सही पाई गईं। स्टाफ के बारे में शिकायतों के कारण ऐसे तीन को बर्ख़ास्त किया गया जिन्होंने अपने क़बीले या परिवार के सदस्यों को प्राथमिकता दी थी।

शिकायत प्रणाली ने फ़ील्ड तथा कार्यालय में मेडेयर टीम का समय उल्लेखनीय रूप से बचाया तथा क्षेत्र में कमियों की पहचान की। इस प्रणाली का प्रयोग कर मेडेयर ने 290 परिवारों की सहायता की जो अन्यथा अनदेखे रह जाते।

मेडेयर पाकिस्तान में नया था तथा शिकायत व प्रतिक्रिया प्रणाली ने सीमित स्थानीय ज्ञान की भरपाई करने में मदद की। परियोजना के अंत तक, समुदाय यदि वितरण में कोई अनियमितता देखते, तो इस भरोसे के साथ मेडेयर से संपर्क कर सकते थे कि एजेंसी उपयुक्त कार्रवाई करेगी।

रॉबर्ट स्कॉफ़ील्ड तथा जॉन प्रिमरोज़ के लिखित पत्रव्यवहार द्वारा, मेडेयर (अंगीकृत)

निर्देशन 13:
मौखिक रिपोर्ट कैसे दें

भले ही लोग आपात स्थिति से प्रभावित हों, उन्होंने पूरी परियोजना में भाग लिया हो, फिर भी इस बारे में कुछ लोगों को दूसरों की तुलना में अधिक जानकारी होगी। परियोजना के बारे में समुदाय को आमतौर पर मौखिक रिपोर्ट देने की कुछ युक्तियाँ दी गई हैं।

छोटा रखें

जानकारी को न छिपाएँ परंतु उद्देश्य लोगों को यह याद करने में मदद करना हो, कि जो कुछ भी कार्य हुआ है, उसके मुख्य बिंदु क्या हैं।

सोचें कि लोग क्या जानना चाहते हैं

एक ऐसा मौखिक प्रस्तुतिकरण तैयार करें जो लोगों की आवश्यकता के अनुकूल हो।

मुख्य बिंदुओं पर ज़ोर दें

यदि आप कर सकें तो पोस्टरों, उक्तियों, फोटो, स्लाइड, तालिक. ाओं तथा चार्ट का प्रयोग करें।

सहभागिता को बढ़ावा दें

एक प्रश्नोत्तर सत्र, एक पेनल या एक छोटा नाटक मदद कर सकता है।

लोग जो कुछ सोचते हैं उसे कहने के लिए प्रोत्साहित करें

परियोजना तथा इससे जो बदलाव हो रहे हैं उसके बारे में लोगों के विरोधी दृष्टिकोण हो सकते हैं। आप इन भिन्न–भिन्न दृष्टिकोणों से कैसे निपटेंगे, इस बारे में सोचें।

सुनें और तरकीब से काम लें

एक अच्छा वातावरण तथा लोगों से अच्छे संबंध बनाए रखने का प्रयास करें, विशे ाकर जब वह विभिन्न दृष्टिकोण व्यक्त करते हैं। चर्चा को एक सकारात्मक नोट के साथ समाप्त करने का प्रयास करें।

मूल्यांकन में भागीदार द्वारा : *सहभागियों के साथ विकास तथा साम. ुदायिक कार्यक्रमों का मूल्यांकन* © मारी थेरीज़ फीयर्सटीन 1986. मैकमिलन पब्लिशर्स लि. की अनुमति से पुनर्प्रस्तुत।

निर्देशन 14: अलविदा कैसे कहें

यह निर्देशन सुनिश्चित करने में मदद करता है कि परियोजना के समापन में एजेंसी की विदाई ठीक तथा पारदर्शिता सहित हो। आपकी परियोजना में लाभार्थी, स्टाफ, स्थानीय सहभागी एजेंसियाँ तथा प्राधिकारी सहित जो लोग शामिल रहे हैं, उन्हें यह पता चलना चाहिए कि क्या और क्यों हो रहा है।

ज़रूरतों और गतिविधियों के बारे में विस्तार से पत्र लिखें।

इस दौरान निम्नलिखित कार्य किए जा सकते हैं :

1. स्टाफ को पत्र लिखना और उसके पश्चात सामूहिक एवं व्यक्तिगत बैठकें
2. क्षेत्रीय, जिला तथा ग्रामीण मुखियाओं, जिनमें वयोवृद्ध तथा अनौपचारिक मुखिया भी शामिल हैं, को परियोजना की समाप्ति के बारे में एक आधिकारिक पत्र लिखना
   पत्रों के बाद आमने–सामने बातचीत
   पत्र की एक प्रति गाँव के मुखियाओं के पास सूचना पटल पर टांगें।
3. जब लाभार्थियों से परियोजना के अंत के बताते समय स्टाफ के मार्गदर्शन के लिए एक प्रश्नोत्तर शीट का प्रयोग करना
4. समुदायों से समाप्ति बैठक आयोजित करने की योजना बनाना
5. परियोजना की उपलब्धियों तथा सबक पर रिपोर्ट देना
6. अन्य स्वयंसेवी संस्थाओं को पत्र लिखना तथा तत्पश्चात आमने–सामने की मुलाकात तथा बैठकें
7. लक्ष्य समूह बनाना एवं /या महिलाओं एवं ऐसे ज़रूरतमंद समूहों तक पहुँचने के लिए घर–घर घूमना, जो औपचारिक बैठकों में आने में असमर्थ होते हैं।
8. ऐसे पोस्टरों तथा लीफ़लेट का प्रयोग करना, जिनका प्रारूप अल्प शिक्षित लोगों के अनुकूल हो
9. परियोजना की गतिविधियों पर फ़ीडबैक/टिप्पणियाँ आमंत्रित करना
10. सफल कार्यों के बारे में कहानियाँ तथा सकारात्मक समुदाय प्रतिक्रिया एकत्रित करना और इसे वापस समुदाय को लौटाना; उदाहरण के लिए हस्तांतरण के दौरान फोटो प्रदर्शनी लगाना
11. जब परियोजना समुदाय को हस्तांतरित की जा रही हो, तब उपयुक्त सांस्कृतिक गतिविधियों या समारोह को सहायता देना
12. विदाई के संवाद की गतिविधियों का मूल्यांकन करना तथा सीखे गए सबक को अभिलेखित करना।

टी.जॉर्जोनियो (2006) द्वारा, 'जब कार्यक्रम बंद होता है तो समुदायों से दायित्वपूर्ण बिदाई पर नोट्स', ऑक्सफ़ैम जी.बी. फिलीपींस (आंतरिक, अंगीकृत)

खंड 7:

दायित्व के अन्य प्रयास

कार्योपयोगी मार्गदर्शिका की उत्पत्ति ढेर सारे संगठनों के कार्यों से हुई है, इसमें सहायता–क्षेत्र के प्रयास जैसे एलनैप, हैप इंटरनेशनल, पीपुल इन ऐड, एवं स्फ़ियर शामिल हैं। अधिक जानकारी के लिए निम्न लिंक पर क्लिक करें।

एलनैप

एलनैप की स्थापना रवांडा के नरसंहार के बहु एजेंसीय मूल्यांकन की प्रतिक्रिया के बाद सन 1997 में हुई। एलनैप सदस्यों में मानवतावादी क्षेत्रों के संगठन तथा विशे ाज्ञ होते हैं, जिनमें दानदाता, स्वयंसेवी संस्थाएँ, रेडक्रॉस/रेड क्रीसेंट, यू.एन., तथा स्वतंत्र/शैक्षणिक संगठन शामिल हैं। एलनैप सबक को साझा करने सामूहिक समस्याओं को पहचानने एवं जहाँ आवश्यक हो, वहाँ तौर–तरीक़े पर सहमति बना कर मानवतावादी कार्रवाई के दायित्व तथा गुणवत्ता में सुधार करने के लिए वचनबद्ध है।
www.alnap.org

हैप इंटरनेशनल

मानवतावादी दायित्व सहभागिता की स्थापना आपदाग्रस्त लोगों के प्रति अपने कार्य को अधिक दायित्वपूर्ण बनाने के लिए वचनबद्ध मानवतावादी एजेंसियों के समूह द्वारा सन 2003 में हुई। हैप की सदस्यता के लिए हैप दायित्व के उन सिद्धांतों को मानने के औपचारिक वचनबद्धता ज़रूरी है जो पाँच वर्ष के कार्योन्मुखी अनुसंधान तथा फ़ील्ड परीक्षणों द्वारा विकसित किए गए हैं। हैप दायित्व तथा गुणवत्ता प्रबंधन मानकों में वह लेखायोग्य बेंचमार्क शामिल हैं जो लाभार्थियों के प्रति उत्तरदायित्व सुनिश्चित करते हैं। हैप के दायित्व मैन्युअल में कार्योपयोगी मार्गदर्शिका के खंड शामिल हैं। **www.hapinternational.org**

`पीपुल इन ऐड

सन 1995 में स्थापित पीपुल इन ऐड विकास एवं मानवतावादी सहायता एजेंसियों का एक विश्वव्यापी नेटवर्क है। यह संगठनों को बेहतर प्रबंधन करने तथा स्टाफ एवं स्वयंसेवकों के योगदान से अपना परियोजना प्रभाव बढ़ाने में मदद करता है। पीपुल इन ऐड के उत्तम व्यवहार की संहिता में संकेतकों द्वारा परिभाषित सात सिद्धांत हैं।

एक बाहरी सामाजिक लेखापरीक्षक एक नियमित अंतराल में इन संहिताओं के प्रति वचनबद्धता का सत्यापन कर सकता है। सन 2001 से इन संहिताओं के पालन को पीपुल इन ऐड क्वालिटी मार्क के पुरस्कार से सम्मानित किया जा रहा है। www.peopleinaid.org

स्फ़ियर

स्फ़ियर की स्थापना मानवतावादी स्वयंसेवी संगठनों के एक समूह तथा रेडक्रॉस/रेड क्रीसेंट आंदोलन ने सन 1997 में की।

इसने एक हैंडबुक की रचना की जिसमें मानवतावादी चार्टर, चार क्षेत्रों (जल/सफ़ाई तथा शुद्धता को बढ़ावा देना, खाद्य सुरक्षा, पोषण एवं भोजन सहायता, निपटारा तथा अखाद्य मद एवं स्वास्थ्य सेवाएँ) के लिए मानक तथा सभी क्षेत्रों के लिए आम मानक शामिल हैं। यह चार्टर तथा मानक, आपदा सहायता में दायित्व के एक कार्यकारी ढाँचे पर योगदान देते हैं। यह हैंडबुक उपयोक्ताओं के परामर्श से नियमित रूप से संशोधित होती है। इसका ताज़ा संस्करण सन 2004 में प्रकाशित हुआ तथा अगला संस्करण सन 2009 में आने वाला है।
www.sphereproject.org