



Ελληνικός  
Ερυθρός Σταυρός

ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΕΣΜΕΥΣΗ (ΣΕΔ)

# ΕΡΓΑΛΕΙΟ 7:



Μηχανισμοί  
Ανατροφοδότησης:  
Βασικές Αρχές





# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Εισαγωγή ..... 1

Πλαίσιο ..... 2

Προσβασιμότητα ..... 3

Μεθοδολογία ..... 4

Δέσμευση..... 5

Αρχή μη βλάπτειν..... 6

Επίλογος ..... 5

# ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το παρόν μεθοδολογικό εργαλείο, δημιουργήθηκε στο πλαίσιο της προσέγγισης της Συμμετοχικότητας, Επικοινωνίας και Δέσμευσης (ΣΕΔ) και στοχεύει στην παρουσίαση των βασικών αρχών που πρέπει να χαρακτηρίζουν τη διαδικασία ανατροφοδότησης, έτσι ώστε να θεθούν τα θεμέλια για τη δημιουργία σχέσεων αλληλεπίδρασης και εμπιστοσύνης μεταξύ ΕΕΣ και ομάδας στόχου. Απευθύνεται στο επαγγελματικό και εθελοντικό δυναμικό του Εθνικού Συλλόγου, που σχεδιάζει ανθρωπιστικές δράσεις και υποστηρίζει την εδραίωση και τη λειτουργία μηχανισμών ανατροφοδότησης στα υλοποιούμενα προγράμματα και υπηρεσίες του ΕΕΣ.

Οι μηχανισμοί λήψης ανατροφοδότησης, αποτελούν αναμφίβολα ένα από τα βασικότερα εργαλεία της εν λόγω προσέγγισης, καθώς διασφαλίζουν το δικαίωμα του επωφελούμενου να εκφράζει ελεύθερα τη γνώμη του σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες που τον αφορούν. Οι βασικές αρχές που αναλύονται στο παρόν έγγραφο τείνουν να συμβάλλουν στην εξασφάλιση υψηλής ποιότητας μηχανισμών ανατροφοδότησης δια μέσου των οποίων επιτυγχάνεται: α) η δυνατότητα αξιολόγησης των υπηρεσιών από την ομάδα στόχου β) η βελτίωση και η αναπροσαρμογή των προγραμμάτων με βάση τις προτάσεις και τις ανάγκες του εξυπηρετούμενου πληθυσμού.

## **Τι είναι ο μηχανισμός ανατροφοδότησης;**

- Ως μηχανισμός ανατροφοδότησης ορίζεται εκείνη η διαδικασία και η μεθοδολογία που ακολουθείται (πχ κτύπα παραπόνων, έρευνες μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης, ερωτηματολόγια, ομάδες εστιασμένης συζήτησης κτλ), δια μέσου της οποίας δίνεται η δυνατότητα στις ομάδες στόχου να εκφράσουν τις απόψεις τους, τις ιδέες τους, να μοιραστούν τις ανησυχίες και τις προτάσεις τους για ο,τιδήποτε τους απασχολούν. Πρόκειται για συνεχή διάλογο και όχι για μία δράση η οποία θα διεξαχθεί για μία και μόνο φορά.
- Θέτει τα θεμέλια μίας αλληλεπιδραστικής επικοινωνίας με την πληγείσα κοινότητα με στόχο πάντα την κάλυψη των αναγκών της, καθώς και της βελτίωσής της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού.

# 1. ΠΛΑΙΣΙΟ

Οι μηχανισμοί ανατροφοδότησης θα πρέπει να σχεδιάζονται σύμφωνα με το ευρύτερο πλαίσιο στο οποίο αναπτύσσονται, λαμβάνοντας υπόψη κοινωνικούς και πολιτιστικούς παράγοντες καθώς και έμφυλα ζητήματα.

Η μεθοδολογία λήψης ανατροφοδότησης θα πρέπει να επιλέγεται και να εδραιώνεται σε συνεργασία και σε συνεννόηση με την ομάδα στόχου, η οποία είναι και ο τελικός αποδέκτης της χρήσης του. Είναι ζωτικής σημασίας να λαμβάνονται υπόψη όλα εκείνα τα χαρακτηριστικά που διέπουν τη δυναμική της πληγείσας κοινότητας, ώστε να εξασφαλιστεί ότι οι μηχανισμοί που θα εδραιωθούν θα είναι στοχευμένοι όχι μόνο στις ανάγκες των επωφελούμενων, αλλά παράλληλα θα ανταποκρίνονται και στις ιδιαιτερότητες των συνθηκών που επικρατούν στην ευρύτερη κοινότητα.

Πιο συγκεκριμένα, οφείλουμε να αναγνωρίσουμε ότι τα μέλη μίας κοινότητας δεν είναι ομοιογενή, χαρακτηρίζονται από ανισότητες και σχέσεις εξουσίας, λόγω εθνοτικών, διαπολιτισμικών και λοιπών διαφορών, καθιστώντας έτσι μία πολυπλοκότητα στο ευρύτερο πλαίσιο μέσα στο οποίο καλούμαστε να σχεδιάσουμε σταθερούς και πρακτικούς μηχανισμούς ανατροφοδότησης.

Ειδικότερα:

- Οι μηχανισμοί ανατροφοδότησης θα πρέπει να είναι προσαρμοσμένοι στα **ιδιαίτερα χαρακτηριστικά**, το **προφίλ** του συγκεκριμένου πληθυσμού και τις **διαπολιτισμικές διαφορές** που ενδέχεται να χαρακτηρίζουν την κοινότητα (π.χ σχέσεις εξουσίας, εθνικότητες, ηλικιακές ομάδες, έμφυλα και πολιτισμικά ζητήματα, μορφωτικό επίπεδο, κουλτούρα, είδος καταστροφής που έχει συμβεί κ.ο.κ)
- Εντοπίζουμε και αναλύουμε τυχόν **τυπικές ή άτυπες σχέσεις εξουσίας** που μπορεί να υπάρχουν ανάμεσα στα μέλη της κοινότητας και να επηρεάζουν τη συμμετοχή των μελών ως προς τη χρήση των μηχανισμών ανατροφοδότησης
- Λαμβάνουμε υπόψη **τις εθνικές και πολιτισμικές προελεύσεις** των ατόμων, καθώς ενδέχεται να λειτουργήσουν ως εμπόδιο στην κατανόηση εννοιών όπως η έννοια της ανατροφοδότησης, καθώς πρόκειται για μια πρακτική που ενδέχεται να μην είναι ενταγμένη στην κουλτούρα τους, με αποτέλεσμα να αισθάνονται αμήχανα και άβολα, αμφισβητώντας έτσι την όλη τη διαδικασία
- Διερευνούμε τυχόν **εμπόδια** στην κοινότητα, που ενδέχεται να αποτρέψουν τα άτομα από το να υποβάλλουν το σχόλιό τους (κοινωνικός στιγματισμός, αδυναμία πρόσβασης στους μηχανισμούς κτλ)
- Οι μηχανισμοί μας θα πρέπει να περιλαμβάνουν όλες τις απαραίτητες διαδικασίες για τη συλλογή **ευαίσθητων και μη ανατροφοδοτήσεων** και να έχουμε κατάρτισει **πλάνα διαχείρισης των κινδύνων** που ενδέχεται να προκύψουν ως αποτέλεσμα της ανατροφοδότησης (συμπεριλαμβανόμενων των κινδύνων που σχετίζονται με παραπομπές και αντίποινα, στο ευρύτερο σύστημα διαχείρισης π.χ τοπικές αρχές και φορείς, καθώς και τον χειρισμό εμπιστευτικών πληροφοριών και προστασίας των θυμάτων)
- Οι μηχανισμοί θα πρέπει να απευθύνονται και να στοχεύουν με απόλυτα κατανοητό τρόπο στην εκπροσώπηση **ευάλωτων και περιθωριοποιημένων** ατόμων και ομάδων που ενδέχεται να αντιμετωπίζουν δυσκολίες χρήσης των εκάστοτε μηχανισμών (ομάδα ΛΟΑΤΚΙ, άτομα με αναπηρία κτλ)

# 2. ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ

Οι μηχανισμοί ανατροφοδότησης θα πρέπει να απευθύνονται σε όλα τα μέλη της κοινότητας, ανεξαιρέτως.

Οι αποτελεσματικοί μηχανισμοί ανατροφοδότησης θα πρέπει:

- α) να απευθύνονται σε όλα τα άτομα ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, ευαλωτότητας ή οποιασδήποτε άλλης έννοιας της διαφορετικότητας, δίνοντας τη δυνατότητα να εκφέρουν γνώμη για θέματα που τα αφορούν άμεσα ή έμμεσα,
- β) να εστιάζουν στις ανάγκες, τα πολιτισμικά χαρακτηριστικά, τους γλωσσικούς περιορισμούς, το μορφωτικό επίπεδο, τους φόβους και τα τρωτά τους σημεία.



Αναγνωρίζοντας την ποικιλομορφία των ανθρώπων αλλά και των πλαισίων με τα οποία συνεργαζόμαστε, απαιτείται η χρήση πολλαπλών καναλιών ανατροφοδότησης, ώστε να διασφαλιστεί ότι λαμβάνονται υπόψη τα σχόλια μίας μεγάλης μερίδας του πληθυσμού, συμπεριλαμβανομένων και των πιο ευάλωτων ατόμων. Απαραίτητα είναι τόσο εκείνα τα κανάλια όπου ζητείται απευθείας ανατροφοδότηση κατά τη διάρκεια των υλοποιούμενων δραστηριοτήτων, όσο και εκείνα τα κανάλια που διατίθενται προκειμένου να εκφραστούν τυχόν ανησυχίες του πληθυσμού τους σε χρόνο ή και τόπο της επιλογής του.

Τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των διαφορετικών προσεγγίσεων θα πρέπει να αξιολογούνται πάντα σε συνεννόηση με την κοινότητα και τις ομάδες των ειδικών. Είναι σημαντικό να αναγνωρίσουμε ότι οι μηχανισμοί λογοδοσίας που έχουν εδραιωθεί σε έναν ανθρωπιστικό φορέα είναι μόνο ένας πιθανός τρόπος για τις κοινότητες να παρέχουν ανατροφοδότηση και να εγείρουν ανησυχίες. Συχνά οι άνθρωποι αισθάνονται πιο άνετα να έχουν πρόσβαση σε άτυπους ή/και παραδοσιακούς μηχανισμούς που βασίζονται σε προσωπικές και οικείες σχέσεις.

Ειδικότερα:

- Οι μηχανισμοί ανατροφοδότησης θα πρέπει να απευθύνονται **σε όλους**: Ισότιμη πρόσβαση θα πρέπει να εξασφαλίζεται για όλους τους διαμένοντες της κοινότητας (γυναίκες, μοναχικοί άνδρες, οικογένειες, όλες οι εθνικότητες κτλ). Ιδιαίτερη μέριμνα πρέπει να δίνεται στις ευάλωτες και περιθωριοποιημένες ομάδες και υποομάδες, οι οποίες ενίοτε ενδέχεται να χρειάζονται διαφορετική προσέγγιση και να κρίνεται απαραίτητος ο σχεδιασμός και η εδραίωση ενός επιπρόσθετου μηχανισμού ανατροφοδότησης, προσαρμοσμένου επακριβώς στα χαρακτηριστικά και στο προφίλ του συγκεκριμένου πληθυσμού

- Οι μηχανισμοί πρέπει να είναι **προσβάσιμοι, ασφαλείς, εύχρηστοι** και να διασφαλίζουν τον **σεβασμό** όλων των εμπλεκόμενων ατόμων
- Δίνουμε **χώρο και χρόνο** σε όλες τις απόψεις να ακουστούν, προστατευμένες από επιρροές που μπορούν να τις αποσιωπήσουν

# 3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

66 *Οι μηχανισμοί ανατροφοδότησης θα πρέπει να σχεδιάζονται και να εδραιώνονται με βάση μίας σειράς επιλεκτικών κριτηρίων.*

Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να επιλέξουμε σωστά ποιόν ή ποιους μηχανισμούς θα χρησιμοποιήσουμε, μέσα από μία πληθώρα τεχνικών και μέσων, όπου ο κάθε ένας από αυτούς έχει τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία του. Προκειμένου να επιτευχθεί ο σκοπός μας, οφείλουμε να συνεργαστούμε και να ρωτήσουμε τον επωφελούμενο πληθυσμό αναφορικά με τον τρόπο που επιθυμεί ο ίδιος να δίνει ανατροφοδότηση. Λαμβάνοντας υπόψη τη διαφορετικότητα των μέσων επικοινωνίας που παρατηρείται σε μία κοινότητα, καθώς και την ποικιλότητα του πληθυσμού (π.χ μειονοτικές ομάδες, ηλικιωμένοι, γυναίκες κτλ), οφείλουμε να επιλέξουμε εκείνον τον μηχανισμό που θα προτρέψει τον επωφελούμενο να τον χρησιμοποιήσει με άνεση, χωρίς να διστάσει.

Επίσης, οφείλουμε να ανιχνεύσουμε όλους εκείνους τους παράγοντες που τείνουν να επηρεάσουν την επιλογή μας: Λόγου χάρη θα πρέπει να συνυπολογίσουμε πως κάποια άτομα νιώθουν πιο άνετα να αφήνουν το σχόλιό τους ανώνυμα και σε δεύτερο χρόνο (άρα μία επιλογή όπως το κουτί υποβολής προτάσεων θα έμοιαζε κατάλληλη), ενώ κάποια άλλα αισθάνονται άνετα με την άμεση αλληλεπιδραστική επικοινωνία, τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή (άρα σε αυτήν την περίπτωση θα μπορούσαμε να επιλέξουμε ένα ερωτηματολόγιο ή μία συνέντευξη).

Διερευνούμε τις διαφορετικές προτιμήσεις που μπορεί να έχουν οι επωφελούμενοι σχετικά με το είδος του μηχανισμού που αναμένεται να χρησιμοποιηθεί για τη λήψη ανατροφοδότησης, καθώς και τις διαδικασίες που θα ακολουθηθούν για τη επεξεργασία των σχολίων, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην αρχή της εμπιστευτικότητας.

Ειδικότερα:

- Φροντίζουμε να έχουμε εξηγήσει επαρκώς στους επωφελούμενους: α) **τι είναι** ο μηχανισμός ανατροφοδότησης; β) για **ποιο λόγο** τους παροτρύνουμε χρησιμοποιήσουν; γ) **με ποιον τρόπο** θα τον χρησιμοποιήσουν;
- Ενημερώνουμε πως κατά τη λήψη ανατροφοδότησης τηρείται πάντα η αρχή **της ανωνυμίας και της εμπιστευτικότητας**
- Χρησιμοποιούμε **τη συνδυαστική προσέγγιση**: Τοποθετούμε παραπάνω από έναν μηχανισμό, έτσι ώστε να δώσουμε τη δυνατότητα στην κοινότητα να εκφράσει την άποψη της με όποιο τρόπο επιθυμεί και αισθάνεται άνετα
- Σχεδιάζουμε εκ των προτέρων αναλυτικά **το σύστημα και τις μεθόδους** με τις οποίες θα συλλέξουμε, καταγράψουμε και **θα αναλύσουμε τα δεδομένα μας και καταμερίζουμε τις αρμοδιότητες** στο προσωπικό που θα υποστηρίξει την όλη διαδικασία
- **Εποπτεύουμε και αξιολογούμε συνεχώς την πορεία** των μηχανισμών ανατροφοδότησης και παρεμβαίνουμε σε περίπτωση που χρειαστούν αναπροσαρμογές ή βελτιώσεις
- Οι μηχανισμοί λήψης ανατροφοδότησης θα πρέπει να λειτουργούν **αλληλεπιδραστικά με τον επωφελούμενο**: Συλλέγουμε, καταγράφουμε και επεξεργαζόμαστε το σχόλιο και δε ξεχνάμε να έρθουμε σε επικοινωνία και να απαντήσουμε σε τυχόν απορίες, προτάσεις, παράπονα ή παρατηρήσεις
- Είμαστε **σε συνεργασία με λοιπές οργανώσεις** προκειμένου να αποφευχθούν αλληλοεπικαλύψεις (λόγου χάρη συμφωνούμε στη χρήση ενός κοινού μηχανισμού λήψης ανατροφοδότησης από την κοινότητα για όλους τους φορείς) αποφεύγοντας έτσι την τυχόν εξουθένωση του πληθυσμού

# 4. ΔΕΣΜΕΥΣΗ

Φροντίζουμε να κλείνουμε πάντα τον κύκλο της ανατροφοδότησης, λαμβάνοντας υπόψη και απαντώντας στα σχόλια της κοινότητας

Το κλειδί για την αποτελεσματικότητα και την επιτυχή λειτουργία των μηχανισμών ανατροφοδότησης είναι η δημιουργία σταθερών σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ του Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού και του επωφελούμενου πληθυσμού. Η ανάπτυξη υγιών σχέσεων με την κοινότητα, βασίζεται σε μεγάλο βαθμό από την φερεγγυότητα, την αξιοπιστία, το σεβασμό, την εμπιστευτικότητα, καθώς και το βαθμό και χρόνο ανταπόκρισης που θα επιδείξουμε ως προς το χειρισμό των σχολίων.

Παράλληλα, η έννοια της δέσμευσης θα πρέπει να αποτελεί το κύριο μέλημά μας, εάν θέλουμε να οικοδομήσουμε αλληλεπιδραστικές σχέσεις αξιοπιστίας μεταξύ του ΕΕΣ και της ομάδας στόχου, φροντίζοντας να κλείνουμε με επαγγελματισμό και ακεραιότητα τον κύκλο της ανατροφοδότησης, απαντώντας επαρκώς και με συνέπεια σε όλες τις ερωτήσεις, σχόλια, παρατηρήσεις, παράπονα και προτάσεις που έχουμε λάβει ως ανατροφοδότηση δια μέσου των μηχανισμών. Για να επιτευχθεί το προαναφερθέν απαιτείται δέσμευση για διαφάνεια και πλήρη λογοδοσία απέναντι στον πληγέντα πληθυσμό, δίκαιη και συνεπή διαχείριση των αιτημάτων τους με απόλυτο σεβασμό στις απόψεις και στις ανάγκες τους.

Ειδικότερα:

- Η ληφθείσα ανατροφοδότηση θα πρέπει να: α) **συλλέγεται**, β) **μεταφράζεται**, γ) **καταγράφεται**, δ) **επεξεργάζεται** ε) **απαντάται** και να στ) **αναλύεται** με την ομάδα στόχου εντός συγκεκριμένων και λογικών χρονικών πλαισίων
- Ενημερώνουμε και εξηγούμε επακριβώς στην κοινότητα **τις αλλαγές και τις αναπροσαρμογές** που έχουμε κάνει στα προγράμματά και στις υπηρεσίες μας με βάση τη ληφθείσα ανατροφοδότηση, χρησιμοποιώντας μία ευρεία μεθοδολογία όπως συναντήσεις κοινότητας, ομάδες εστιασμένης συζήτησης, κατ' οίκον επισκέψεις, έντυπο υλικό κτλ
- Στην περίπτωση διατύπωσης σχολίων εμπιστευτικού χαρακτήρα, είναι σημαντικό να **εντοπίζονται άμεσα και να αντιμετωπίζονται με διαφάνεια και λεπτούς χειρισμούς** τηρώντας πάντα την αρχή του απορρήτου

- Η ανατροφοδότηση θα πρέπει να **διαμοιράζεται** (υπό τη μορφή στατιστικών δεδομένων και αναφορών) σε όλα τα εμπλεκόμενα πρόσωπα και αρμόδιους φορείς και να **αναλύεται ενδεδειγμένα** σε ομάδες συναντήσεων με στόχο **την έγκαιρη ανταπόκριση** στις ανάγκες του πληθυσμού καθώς και **την αναπροσαρμογή και αναβάθμιση** των παρεχόμενων προγραμμάτων
- Η **αξιοπιστία και η φερεγγυότητα** του οργανισμού μας εξασφαλίζεται απέναντι στην ομάδα στόχου, ενώ ταυτόχρονα ενισχύεται η **εμπιστοσύνη** στην αξία του ίδιου του μηχανισμού
- **Είμαστε ειλικρινείς:** Δε διστάζουμε να ανακοινώσουμε στον πληθυσμό ότι σε κάποια σχόλια **αδυνατούμε να ανταποκριθούμε ως φορέας** και να προβούμε σε περαιτέρω ενέργειες βελτίωσης, εξηγώντας ωστόσο πάντα τους λόγους και τις αιτίες

# 5. ΑΡΧΗ ΤΟΥ ΜΗ ΒΛΑΠΤΕΙΝ

“Οι μηχανισμοί ανατροφοδότησης θα πρέπει να σχεδιάζονται με απόλυτο σεβασμό απέναντι στον πληγέντα πληθυσμό”

Είναι υψίστης σημασίας οι μηχανισμοί που θα χρησιμοποιηθούν για τη λήψη σχολίων όπως και οι μετέπειτα παρεμβάσεις μας, να μην επηρεάζουν αρνητικά τους ανθρώπους τους οποίους έχουν σχεδιαστεί να υποστηρίζουν.

Τα κανάλια ανατροφοδότησης θα πρέπει να σχεδιάζονται κατά τέτοιο τρόπο, έτσι ώστε οι επωφελούμενοι να μπορούν να αναφέρουν τις ανησυχίες τους με την απόλυτη διασφάλιση ότι με κανέναν τρόπο δεν πρόκειται να εκθέσουν τους εαυτούς τους τόσο στην ευρύτερη κοινότητα, όσο και στην ίδια την οργάνωση της οποίας κάνουν χρήση των υπηρεσιών της.

Με την άρτια διαχείριση της ανατροφοδότησης, με εχεμύθεια, ανωνυμία και σεβασμό στις ιδιαιτερότητες του προφίλ της εκάστοτε πληθυσμιακής ομάδας, θα εξασφαλιστεί ότι δε θα στιγματιστούν οι επωφελούμενοι και δεν θα υπάρξει καμία μορφή αντίποινων ή ανταποδοτικών σχέσεων με την κοινότητα.

Ειδικότερα:

- Τα άτομα που κάνουν χρήση των μηχανισμών ανατροφοδότησης θα πρέπει να μην εκτίθενται σε δυναμικές εξουσίας και επιρροής της κοινότητας στην οποία διαμένουν
- Θα πρέπει να εξασφαλίζεται η δυνατότητα της ελεύθερης έκφρασης του επωφελούμενου και να μπορεί να εκφράζει τη γνώμη του χωρίς φόβο, όσο αντίθετη και να είναι στα κέντρα λήψεως αποφάσεων ή στις μεθόδους που χρησιμοποιεί η οργάνωση για να παρέχει τις εκάστοτε υπηρεσίες
- Οι μηχανισμοί ανατροφοδότησης οφείλουν να είναι απόλυτα προσαρμοσμένοι και σχεδιασμένοι με βάση τα χαρακτηριστικά του πληθυσμού στον οποίο απευθύνονται και να σέβονται τα ανθρώπινα δικαιώματα, έμφυλα ζητήματα και θέματα αυτοδιάθεσης
- Η επεξεργασία της ανατροφοδότησης που λαμβάνεται θα πρέπει να διεξάγεται διεξοδικά και αμερόληπτα δια μέσου σαφών και διαφανών διαδικασιών
- Το εργαζόμενο και εθελοντικό προσωπικό που εμπλέκεται ενεργά στις διαδικασίες εδραίωσης μηχανισμών ανατροφοδότησης, θα πρέπει να ενστερνίζεται πλήρως τον κώδικα δεοντολογίας, να συνάδει και να σέβεται τις αρχές του ανθρωπιστικού κινήματος



# ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η συστηματική λήψη ανατροφοδότησης αποτελεί έναν από τους βασικότερους πυλώνες της προσέγγισης της Συμμετοχικότητας, Επικοινωνίας και Δέσμευσης (ΣΕΔ) καθώς θέτει τα θεμέλια για τη δημιουργία μίας υγιούς αλληλεπιδραστικής σχέσης μεταξύ του ΕΕΣ και του εξυπηρετούμενου πληθυσμού.

Οι μηχανισμοί ανατροφοδότησης μας επιτρέπουν να διατηρούμε "ανοιχτή επικοινωνία" με τους επωφελούμενους, να μαθαίνουμε τις απόψεις τους, να βασιζόμαστε σε αυτές και να αναπροσαρμόζουμε τις παρεχόμενες υπηρεσίες μας με βάση τα σχόλια και τις ανάγκες τους, αποδεικνύοντας με αυτόν τον τρόπο ότι είμαστε συνεπείς απέναντι στον πληθυσμό που εξυπηρετούμε και του δίνουμε παράλληλα τη δυνατότητα να συμμετέχει ενεργά στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων που τον αφορούν άμεσα ή έμμεσα.

Προτού ωστόσο προβούμε στην εδραίωση και στην τοποθέτηση αντίστοιχων μηχανισμών ανατροφοδότησης, οφείλουμε να λάβουμε υπόψη παραμέτρους που θα μας επιτρέψουν να υποστηρίξουμε την όλη διαδικασία της ανατροφοδότησης με ποιότητα, επιστημονικότητα και αξιοπιστία.

Οι βασικές αρχές που αναλύθηκαν στο συγκεκριμένο εργαλείο, αποτελούν τη βάση για τη δημιουργία αποτελεσματικών μηχανισμών, βασισμένων σε ένα τρόπο σκέψης και μία κουλτούρα που προάγει το σεβασμό στην ατομικότητα του κάθε επωφελούμενου καθώς και του αναφαίρετου δικαιώματός του να εκφράζει αναντίρρηση και χωρίς λογοκρισία τη γνώμη του.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

- *Accountability, Feedback and Complaint Mechanisms in Humanitarian Responses to Migration*, Start Network, Klea Kahn 2020
- *Eight Principles for Building Trust through Feedback, Key principles for designing and running accountable feedback mechanisms that can surface safeguarding concerns*, FALG Paper, Bond, Society Building, September 2018

## **ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ**

- *How to Establish and Manage a Systematic Community Feedback Mechanism, Special focus on migration programs*, IFRC, Ground Truth Solutions, Geneva 2018
- <https://communityengagementhub.org>