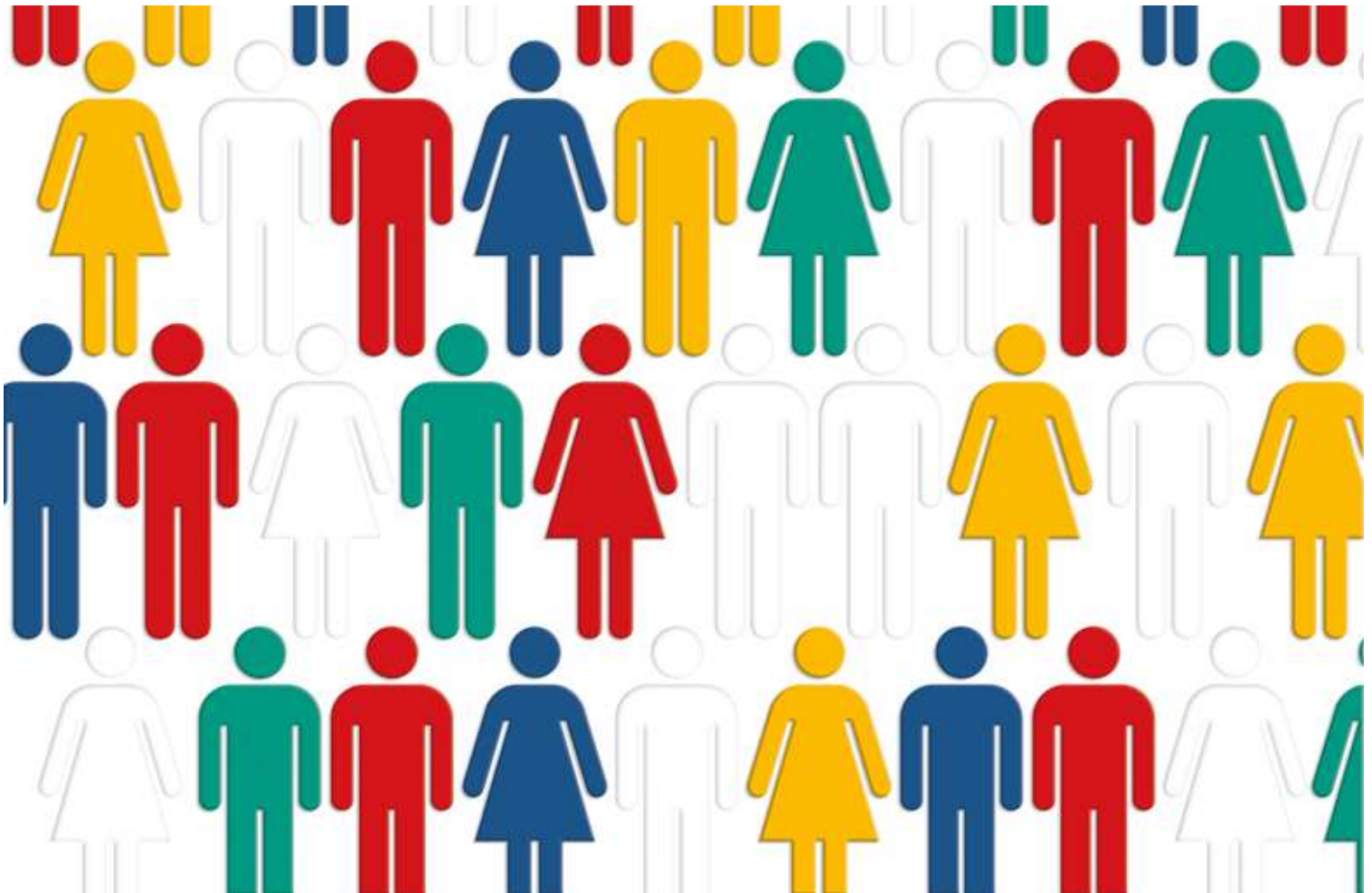




Συμμετοχικότητα, Επικοινωνία και Δέσμευση (ΣΕΔ)

ΕΡΓΑΛΕΙΟ 8:

**ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΟΝΤΑΣ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΗΣ
ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΣΕ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΗΝ
ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ**



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- 01.** Εισαγωγή1
- 02.** Τι είναι τα κριτήρια επιλογής1
- 03.** Είδη κριτηρίων επιλογής3
- 04.** Συζητώντας τα κριτήρια επιλογής με την κοινότητα4
- 05.** Αγνοώντας την κοινότητα κατά τη θέσπιση κριτηρίων6
- 06.** Κριτήρια επιλογής: Πως τα επικοινωνούμε σωστά;7
- 07.** Τεχνικές προσέγγισης.....8
- 08.** Ανατροφοδότηση10

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Βασικός πυλώνας στην προσέγγιση της Συμμετοχικότητας, Επικοινωνίας και Δέσμευσης (ΣΕΔ) είναι η συνεχής αλληλεπίδραση και η συνεργασία με τον επωφελούμενο πληθυσμό, προκειμένου να σχεδιαστούν και να υλοποιηθούν προγράμματα στοχευμένα και προσαρμοσμένα στις ανάγκες των ατόμων.

Κύρια στόχευση του εργαλείου 8 είναι η παροχή πρακτικής καθοδήγησης σχετικά με τις ποικίλες συμμετοχικές διαδικασίες και τεχνικές που πρέπει να ακολουθηθούν από τους επαγγελματίες και το εθελοντικό δυναμικό του ΕΕΣ, προκειμένου να συμφωνηθούν και να επικοινωνηθούν σωστά με την κοινότητα τα κριτήρια επιλογής ενός προγράμματος.

Οι εν λόγω διαδικασίες απαιτούν χειρισμούς οι οποίοι βασίζονται στο σεβασμό, τη διαφάνεια και την αξιοπιστία τηρώντας ταυτόχρονα τις θεμελιώδεις αρχές του ανθρωπισμού, της αμεροληψίας και της ανεξαρτησίας, με στόχο πάντα να δίνεται προτεραιότητα σε εκείνες τις πληθυσμιακές ομάδες που χρειάζονται περισσότερη υποστήριξη.

Το εν λόγω εργαλείο βασίστηκε στο αντίστοιχο εργαλείο της ΔΟΕΣ *“Community engagement and accountability toolkit, Tool 18: Participatory approaches to selection criteria.”*



ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ



Όταν σχεδιάζεται ένα ανθρωπιστικό πρόγραμμα, ορίζονται εκ των προτέρων τα κριτήρια επιλογής του προγράμματος, δηλαδή συμφωνείται και προαποφασίζεται ποιοι θα είναι οι αποδέκτες του προγράμματος, εάν θα εξυπηρετηθεί όλος ο πληθυσμός ή μέρος αυτού, δίνοντας προτεραιότητα στα νοικοκυριά με τη μεγαλύτερη ευαλωτότητα.

Συνήθως η επιλογή κριτηρίων εξαρτάται από τα τεχνικά χαρακτηριστικά του υλοποιούμενου προγράμματος, όπως συγκεκριμένος ή περιορισμένος προϋπολογισμός, όροι και περιορισμοί που τίθενται από την πλευρά του χρηματοδότη, δικαιολογητικά που αποδεικνύουν την ευαλωτότητα του ατόμου κ.ο.κ.

Σε κάθε περίπτωση, τα κριτήρια επιλογής θα πρέπει να πληρούν τις εξής προδιαγραφές:

01

- Να συμβάλλουν στην επίτευξη των στόχων του προγράμματος, να βασίζονται σε **αξιοκρατικά κριτήρια** και να στοχεύουν σε εκείνα τα άτομα που έχουν διαπιστωμένη ανάγκη, εξασφαλίζοντας τη σωστή και αξιόπιστη προτεραιοποίηση των αναγκών εάν κριθεί απαραίτητο (π.χ θέματα υγείας, απώλεια περιουσίας κ.τ.λ.)

02

- Να είναι **κατανοητοί και αποδεκτοί** από την κοινότητα οι λόγοι για τους οποίους η παροχή βοήθειας προορίζεται για συγκεκριμένο πληθυσμό, όπου κάποιιοι θα λάβουν ενίσχυση και κάποιιοι άλλοι όχι.

03

- Να συνάδουν με το **προφίλ και τους διαθέσιμους πόρους** του προγράμματος. Εάν οι πόροι είναι περιορισμένοι, τότε θα πρέπει να θεσπιστούν συγκεκριμένα κριτήρια, τα οποία θα πρέπει να επικοινωνηθούν σωστά προκειμένου να αποφευχθούν συναισθήματα δυσαρέσκειας και απογοήτευσης.

04

- Να έχουν **ελεγχθεί, επιβεβαιωθεί και να μπορούν να πιστοποιηθούν** από την πλευρά των δικαιούχων με ευκολία (λόγου χάρη στην περίπτωση που ο αποδέκτης είναι πυρόπληκτος, η προσκόμιση του δικαιολογητικού που θα αποδεικνύει την απώλεια της κατοικίας του από την Πυροσβεστική Υπηρεσία, να είναι μια διαδικασία εύκολη και βατή.)

ΕΙΔΗ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΕΠΙΛΟΓΗΣ



Τα κριτήρια επιλογής των δικαιούχων κατηγοριοποιούνται με βάση το είδος και τον τύπο τους (κριτήρια που βασίζονται σε φυσικά και κοινωνικά χαρακτηριστικά, καθώς και με βάση το είδος της καταστροφής) και μπορεί να διαφέρουν εξ' ολοκλήρου ανάλογα με τη στόχευση του εκάστοτε προγράμματος.

Πιο συγκεκριμένα:

ΦΥΣΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ

Τα κριτήρια αυτά βασίζονται στα **φυσικά χαρακτηριστικά της κοινότητας** π.χ. το επίπεδο του υποσιτισμού, ο αριθμός των εγκύων γυναικών ή ατόμων με χρόνια νοσήματα.

Χρησιμοποιούνται περισσότερο σε **προγράμματα υγείας** και συνήθως βασίζονται σε σταθερά πρωτόκολλα υγείας.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά είναι σταθερά και λιγότερο εύκαμπτα, **δεν υπάρχει η ευελιξία** να διευρυνθούν ή να τροποποιηθούν.

Είναι πολύ σημαντικό **να επεξηγούνται με ευκρίνεια** στα μέλη της κοινότητας, οι λόγοι για τους οποίους επιλέχθηκαν τα συγκεκριμένα κριτήρια, γιατί είναι δύσκολη η τροποποίησή τους.

Είμαστε ενήμεροι και **κατανοούμε τους κοινωνικούς κανόνες** που διέπουν την κοινότητα π.χ. η παροχή μερίδων σε υποσιτισμένα παιδιά μπορεί να μην έχει αποτέλεσμα εάν το φαγητό μοιράζεται συνήθως μεταξύ της οικογένειας ή εάν τα αγόρια έχουν προτεραιότητα έναντι των κοριτσιών.

Είμαστε ιδιαίτερα προσεκτικοί σε περιπτώσεις όπου τα κριτήρια επιλογής θα μπορούσαν να προκαλέσουν **κοινωνικό στίγμα**, στοχοποιώντας συγκεκριμένα μέλη στην κοινότητα π.χ. άτομα με HIV.



ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΕΙΔΟΣ ΤΗΣ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗΣ

Τα συγκεκριμένα κριτήρια ορίζονται με βάση το **είδος της κρίσης**, π.χ. νοικοκυριά που έχουν χάσει το 50% των καλλιεργειών τους ή έχουν καταστραφεί τα σπίτια τους.

Χρησιμοποιούνται συνήθως μετά από **μία καταστροφή** όπως πλημμύρα, πυρκαγιά κ.ο.κ και δύνανται να βασίζονται στην οικονομική κατάσταση των νοικοκυριών, π.χ. σπίτια με χρέη άνω του X ποσού.

Είναι σημαντικό να συζητήσουμε και να ορίσουμε τα κριτήρια **σε συνεργασία με τα μέλη της κοινότητας**, καθώς μπορεί να έχουν διαφορετικές απόψεις για το ποιος είναι πιο ευάλωτος, για παράδειγμα, ένα πλούσιο νοικοκυριό του οποίου το σπίτι έχει καταστραφεί μπορεί να θεωρηθεί λιγότερο ευάλωτο από μια ηλικιωμένη γυναίκα της οποίας το σπίτι έχει υποστεί μόνο υλικές ζημιές, αλλά δεν έχει τα μέσα να το επισκευάσει.

Απαιτούνται **σαφείς ορισμοί και επεξηγήσεις** αναφορικά με τα περιοριστικά κριτήρια: π.χ. τότε ένα σπίτι θεωρείται ότι έχει υποστεί ολική ή μερική ζημιά; τι χαρακτηρίζεται ως αναπηρία; Μέχρι πόσο πρέπει να είναι το ετήσιο οικονομικό εισόδημα για να είναι κάποιος δικαιούχος του προγράμματος;

Τα παραπάνω ενδέχεται **να είναι δύσκολο να εξηγηθούν** με σαφήνεια στις κοινότητες αλλά απαιτείται καθώς οι άνθρωποι μπορεί να απογοητευτούν και να αισθανθούν άδικη μεταχείριση εάν πιστεύουν ότι πληρούν τα κριτήρια αλλά δεν συμπεριλήφθηκαν για υποστήριξη ή απλώς δεν πληρούν τα κριτήρια με μικρή διαφορά.

Τα συγκεκριμένα κριτήρια μπορεί να **απαιτούν πολλούς πόρους** (ανθρώπινο δυναμικό και χρόνο) προκειμένου να ελεγχθεί και να διαπιστωθεί ποιος πληροί τα κριτήρια, π.χ. δηλαδή να απαιτείται η επίσκεψη σε κάθε σπίτι για να διαπιστωθεί εάν έχει καταστραφεί.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ

Στη συγκεκριμένη περίπτωση τα κριτήρια επιλέγονται με βάση τα **κοινωνικά χαρακτηριστικά** της κοινότητας και στοχεύουν σε συγκεκριμένες πληθυσμιακές ομάδες λόγω χάρη μονογονεϊκές ή πολύτεκνες οικογένειες, πρόσφυγες ή άτομα με αναπηρίες.

Επίσης, χρησιμοποιούνται συνήθως σε **οποιοδήποτε τύπο προγράμματος** ή παρέμβασης π.χ πρόγραμμα οικονομικής ενίσχυσης, πρόγραμμα ανάπτυξης δεξιοτήτων κτλ



Το γεγονός ότι είναι κατανοητό σε εμάς **τι κάνει κάποιον ευάλωτο** δε σημαίνει ότι είναι κατανοητό και για την κοινότητα, ειδικά όταν όλοι θεωρούν ότι η δική τους περίπτωση είναι μοναδική και πρέπει να προτεραιοποιηθεί. Σε περίπτωση που υπάρχει τελείως διαφορετική αντίληψη της έννοιας της ευαλωτότητας ίσως χρειαστεί να συμβιβαστούμε με τα κριτήρια για να κερδίσουμε την αποδοχή της κοινότητας, π.χ να συμπεριλάβουμε πρόσθετες ομάδες για να διασφαλίσουμε ότι μπορεί να υποστηριχτεί η αρχική στοχευμένη ομάδα

Οφείλουμε να γνωρίζουμε τις **δυναμικές εξουσίας και τις υπάρχουσες προκαταλήψεις**, για παράδειγμα, εάν μια ομάδα είναι ήδη περιθωριοποιημένη, αυτοί που βρίσκονται στην εξουσία μπορεί να επιτείνουν τον κοινωνικό αποκλεισμό αυτής της ομάδας.

Μπορεί να είναι **δύσκολο και να απαιτούνται έλεγχοι** για να επαληθευτεί ποιος πληροί τα κριτήρια, π.χ επίσκεψη σε κάθε σπίτι για να διαπιστωθεί εάν πληρούνται οι προϋποθέσεις για ένταξη στο πρόγραμμα.

ΣΥΖΗΤΩΝΤΑΣ ΤΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΜΕ ΤΗΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ



Στο πλαίσιο εναρμόνισης του προγράμματος με τις αρχές της Συμμετοχικότητας, Επικοινωνίας και Δέσμευσης (ΣΕΔ), θα πρέπει να επικοινωνούμε και να συμφωνούμε τα εκάστοτε κριτήρια επιλογής με τον ίδιο τον επωφελούμενο πληθυσμό.

Ακόμη και στην περίπτωση που τα κριτήρια είναι προσυμφωνημένα (λόγου χάρη έχουν εκ των προτέρων οριστεί από τον χρηματοδότη) και πάλι θα πρέπει να τα συζητήσουμε και να επεξηγήσουμε τους τρόπους και τους λόγους για τους οποίους έχουν επιλεγεί να ενισχυθούν συγκεκριμένα άτομα της κοινότητας ή συγκεκριμένες πληθυσμιακές ομάδες.

Οι λόγοι που επιτάσσουν το παραπάνω είναι οι εξής:



Τα ίδια τα μέλη της κοινότητας μπορούν να εντοπίσουν και **να μας υποδείξουν ευάλωτες περιπτώσεις** οι οποίες δεν έχουν πέσει στην αντίληψή μας με αποτέλεσμα να μην έχουν συμπεριληφθεί στους αποδέκτες του προγράμματος.



Γίνεται **σωστή διαχείριση των προσδοκιών** από πλευράς των επωφελούμενων και γίνεται κατανοητό ότι δε μπορούν να συμμετέχουν όλοι στο πρόγραμμα για συγκεκριμένους λόγους (π.χ περιορισμένος προϋπολογισμός.)



Αποφεύγονται τυχόν εντάσεις και διαμαρτυρίες οι οποίες μπορούν να δυναμιτίσουν την ομαλή διεξαγωγή του προγράμματος.



Τα μέλη της κοινότητας **αισθάνονται ότι το πρόγραμμα έχει σχεδιαστεί με τη σύμφωνη γνώμη τους**, από και για τους ίδιους, με αποτέλεσμα να ενισχύεται η αποτελεσματικότητα και να επιτυγχάνονται τα περισσότερα δυνατά οφέλη.



Ο ίδιος ο πληθυσμός **συμμετέχει στην πολύ δύσκολη διαδικασία της θέσπισης των κριτηρίων**, δηλαδή ποιος θα λάβει ενίσχυση και ποιος όχι, γεγονός που αποτρέπει συναισθήματα αδικίας και αποκλεισμού.



Οι διαφανείς διαδικασίες επιλογής συμβάλλουν στην **πρόληψη πιθανών περιπτώσεων διαφθοράς** από τους εκπροσώπους ή μέλη της κοινότητας ή ακόμη και από τον ίδιο τον Εθνικό Σύλλογο.



Προλαμβάνεται η **παραπληροφόρηση και η δημιουργία εσφαλμένων εικόνων και ψευδών ειδήσεων** (π.χ δε συμπεριλήφθηκαν άνεργοι άνω των 50 ετών.)



Ενισχύεται η **εικόνα και η καλή φήμη του Εθνικού Συλλόγου**, καθώς αποδεικνύει ότι πραγματικά ενδιαφέρεται και λαμβάνει υπόψη τις προτάσεις, τις ιδέες ακόμη και τις ενστάσεις των επωφελούμενων.

ΑΓΝΟΩΝΤΑΣ ΤΗΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΘΕΣΠΙΣΗ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ

Στην περίπτωση που δεν είναι εφικτό να εμπλέξουμε την κοινότητα στη διαδικασία ορισμού και επιλογής των κριτηρίων είτε λόγω συγκεκριμένων προδιαγραφών από πλευράς χρηματοδότη, είτε λόγω έλλειψης χρόνου εξαιτίας του επείγοντος της καταστροφής και της παρέμβασης, είτε λόγω περιορισμένου προϋπολογισμού, αντιμετωπίζουμε τις εξής προκλήσεις και δυσκολίες:



- Μπορεί να ενισχύσουμε τις υπάρχουσες **κοινωνικές ανισοροπίες και δυναμικές ισχύος**, αυξάνοντας τη δύναμη και την εξουσία μελών της κοινότητας λόγω χάρη των εκπροσώπων της κοινότητας ή των υπευθύνων λήψης αποφάσεων.

- Εάν η κοινότητα είναι δυσαρεστημένη ή διαφωνεί εξ' ολοκλήρου με τα κριτήρια επιλογής, είναι πιθανόν να διακυβευτεί η **ασφάλεια του προσωπικού και των εθελοντών** λόγω έντονων διαμαρτυριών, καθώς και η ομαλή υλοποίηση του όλου προγράμματος.

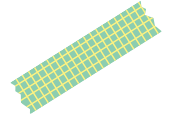
- Ενδέχεται να δημιουργήσουμε την αντίληψη ότι ως Εθνικός Σύλλογος **είμαστε προκατειλημμένοι και μεροληπτούμε** υπέρ συγκεκριμένων πληθυσμιακών ομάδων.

- Δεν ενισχύεται το **στοιχείο της διαφάνειας**, θέτοντας σε κίνδυνο την αξιοπιστία και τη φήμη του Οργανισμού.

- Δε συμβάλουμε στην **εδραίωση σχέσεων εμπιστοσύνης και διαλόγου** με την κοινότητα, δημιουργώντας ένα κλίμα αμφιβολίας και καχυποψίας αναφορικά με την αξιοπιστία του προγράμματος.

- Μπορεί εν αγνοία μας να συμβάλουμε **στο στιγματισμό μίας κοινωνικής ομάδας** ή ακόμη και να θέσουμε σε κίνδυνο βίας ή βλάβης τους δικαιούχους.

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ: ΠΩΣ ΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΟΥΜΕ ΣΩΣΤΑ;



1

Εξηγούμε αναλυτικά και με σαφήνεια τους στόχους του προγράμματος και επισημαίνουμε τις πληθυσμιακές ομάδες στις οποίες στοχεύει π.χ "πρόκειται για ένα πρόγραμμα οικονομικής ενίσχυσης των νοικοκυριών για αγορά οικιακού εξοπλισμού και απευθύνεται σε εκείνα τα μέλη της κοινότητας που έχουν ετήσιο εισόδημα κάτω από 20.000 ευρώ."

2

Εξηγούμε στην κοινότητα τους λόγους για τους οποίους απαιτείται να τεθούν κριτήρια επιλογής ως προς τη λήψη βοήθειας, ενώ παράλληλα είμαστε προετοιμασμένοι για την περίπτωση που τα μέλη της κοινότητας δεν κατανοήσουν ή συμφωνήσουν με τους λόγους, ειδικά όταν όλοι έχουν πληγεί από το καταστροφικό γεγονός.

3

Είμαστε ειλικρινείς και διαφανείς: Ο ΕΕΣ έχει περιορισμένους πόρους, με αποτέλεσμα να μην μπορεί να ενισχύσει το σύνολο του πληθυσμού και να χρειάζεται να προτεραιοποιηθούν τα νοικοκυριά που έχουν πληγεί σοβαρότερα π.χ "δίνεται προτεραιότητα σε πολύτεκνες οικογένειες και νοικοκυριά που έχει καταστραφεί πλήρως η οικία τους"

4

Δε δημιουργούμε ψευδείς προσδοκίες: Αποφεύγουμε να υπονοήσουμε ή να υποσχεθούμε πως ίσως στο μέλλον υπάρξει πρόβλεψη να επωφεληθεί όλος ο πληθυσμός, από τη στιγμή που δεν προβλέπεται κάτι τέτοιο.

5

Ρωτάμε τους ίδιους τους πληγέντες τη γνώμη τους για τα κριτήρια που έχουν τεθεί και τους ζητάμε να μας υποδείξουν οι ίδιοι ποιους θεωρούν περισσότερο ευάλωτους και ποιους όχι π.χ εάν πρόκειται για ένα πρόγραμμα οικονομικής ενίσχυσης ρωτάμε την ίδια την κοινότητα ποιες είναι εκείνες οι ομάδες πληθυσμού που δυσκολεύονται να εξασφαλίσουν ακόμη και την καθημερινή τους σίτιση. Από τη στιγμή που μας αποδεικνύουν τη συγκεκριμένη πληθυσμιακή ομάδα, αυτομάτως κιάλας αναγνωρίζουν και αποδέχονται την ευαλωτότητα και την προτεραιοποίησή τους.

6

Βεβαιωνόμαστε πως το προσωπικό και οι εθελοντές είναι γνώστες των κριτηρίων και μπορούν να απαντήσουν **με σαφήνεια και ακρίβεια** στις ερωτήσεις του πληθυσμού. Επίσης, μπορούν να διαχειριστούν τυχόν παράπονα και διαμαρτυρίες και να αντιμετωπίσουν την κατάσταση με σεβασμό στη διαφορετικότητα των απόψεων και στο δικαίωμα του κάθε ανθρώπου να εκφράζει ανοιχτά την αντίθετη γνώμη του.

7

Ρωτάμε τα μέλη της κοινότητας τι είδους προκλήσεις ή ζητήματα μπορεί να προκύψουν από τη χρήση των συγκεκριμένων κριτηρίων καθώς και πως μπορούμε να τα αντιμετωπίσουμε π.χ μπορεί να μας υποδείξουν πως υπάρχει μια συγκεκριμένη μειονότητα στην κοινότητα η οποία χαρακτηρίζεται για την αξιοπρέπειά της και θεωρεί πως το να χαρακτηρίζεται “άπορη” είναι για αυτή μειωτικό και προσβλητικό, πληροφορία η οποία θα μας επιτρέψει να σχεδιάσουμε προσεκτικά εξ αρχής την προσέγγισή μας με τη συγκεκριμένη ομάδα.”

8

Προστατεύουμε τα προσωπικά δεδομένα, δεν κοινοποιούμε ανοιχτά στην κοινότητα λίστες με τους συμμετέχοντες στο πρόγραμμα και τηρούμε το απόρρητο και την εχεμύθεια.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ

Σε κάθε περίπτωση, η εξασφάλιση της συμμετοχικότητας του πληθυσμού στη θέσπιση και στη συζήτηση των κριτηρίων, θα πρέπει να αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της επικοινωνίας μας με την κοινότητα.

Παρακάτω αναλύονται οι μέθοδοι και οι πρακτικές που μπορούν να χρησιμοποιηθούν, καθώς και τα δυνατά και αδύνατα σημεία που οφείλουμε να λάβουμε υπόψη, προκειμένου να εξασφαλίσουμε ότι τα μέλη της κοινότητας κατανοούν και είναι σύμφωνα με τα κριτήρια που ορίζει το εκάστοτε υλοποιούμενο πρόγραμμα:



Οι εκπρόσωποι της κοινότητας ή οι τοπικές αρχές είναι εκείνοι που αποφασίζουν ποιος θα επωφεληθεί από το πρόγραμμα

ΘΕΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ



- Συνήθως η πιο γρήγορη και εύκολη επιλογή για τον Εθνικό Σύλλογο
- Διασφαλίζεται η προσέγγιση των σωστών ατόμων, καθώς γνωρίζουν καλύτερα την κοινότητά τους και τις ανάγκες της
- Εάν οι εκπρόσωποι της κοινότητας και οι τοπικές αρχές χρήζουν εμπιστοσύνης και σεβασμού από όλα τα μέλη της κοινότητας, τότε και τα κριτήρια θα είναι κοινώς αποδεκτά και έτσι θα εξασφαλιστεί η βιωσιμότητα του προγράμματος

ΣΗΜΕΙΑ ΠΡΟΣ ΔΙΕΡΕΥΝΙΣΗ



- Με τι διαδικασίες έχουν επιλεγεί οι εκπρόσωποι της κοινότητας; Χρήζουν εμπιστοσύνης και κοινής αποδοχής; Όντως εκπροσωπούν το σύνολο του πληθυσμού ή μήπως μεροληπτούν υπέρ συγκεκριμένων ατόμων ή πληθυσμιακών ομάδων;
- Εάν όχι, ενδέχεται να μη συμπεριληφθούν στην ανθρωπιστική βοήθεια τα άτομα που έχουν πραγματική ανάγκη, ενώ συγχρόνως διακυβεύεται η φήμη και η διαφάνεια του Εθνικού Συλλόγου
- Οι εκπρόσωποι κοινότητας και οι τοπικές αρχές έχουν σίγουρα συμπεριλάβει άτομα από περιθωριοποιημένες ή μειονοτικές ομάδες;
- Αποδεχόμενοι τα κριτήρια επιλογής που ορίζονται από τους αρχηγούς κοινότητας ή τις τοπικές αρχές, αυτόματως συμβάλλουμε στην αποδοχή και στην αναγνώριση της εξέχουσας θέσης τους, γεγονός που μπορεί να επηρεάσει τις δυναμικές εξουσίας των μελών της κοινότητας

Δεν ξεχνάμε!



- Βεβαιωνόμαστε ότι οι εκπρόσωποι και οι τοπικές αρχές της κοινότητας κατανοούν πλήρως τα κριτήρια επιλογής και ποιον πρέπει να στοχεύουν
- Επαληθεύουμε τις λίστες επωφελούμενων με έναν δειγματοληπτικό έλεγχο, προκειμένου να βεβαιωθούμε ότι πληρούνται τα κριτήρια επιλογής
- Κοινοποιούμε συχνά και είμαστε σε επικοινωνία με την κοινότητα, έτσι ώστε όλα τα μέλη να γνωρίζουν τα κριτήρια επιλογής, ώστε η κοινότητα να μπορεί να ζητά από τους εκπροσώπους ή τις τοπικές αρχές να λογοδοτούν για τις αποφάσεις στόχευσης
- Διαθέτουμε τουλάχιστον έναν μηχανισμό ανατροφοδότησης, έτσι ώστε τα μέλη της κοινότητας να μπορούν να απευθυνθούν με ασφάλεια και εμπιστευτικότητα σε περίπτωση που επιθυμούν να εκφράσουν τη γνώμη τους ή τυχόν αντιρρήσεις

Στην επιλογή κριτηρίων συμμετέχουν ενεργά όλα τα μέλη της κοινότητας

ΘΕΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ



- Ισότιμη συμμετοχή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων για τη θέσπιση των κριτηρίων, εξασφαλίζοντας την κοινή αποδοχή και τη βιωσιμότητα του προγράμματος
- Λιγότερες ερωτήσεις ή παράπονα σχετικά με τα κριτήρια καθώς αποφασίζονται από την ίδια την κοινότητα

“Η διεξαγωγή μίας συνάντησης των μελών της κοινότητας ή η διοργάνωση ψηφοφορίας, είναι συνήθως οι επικρατέστερες μέθοδοι για να εξασφαλιστεί η συμμετοχή όλων των ατόμων”

ΣΗΜΕΙΑ ΠΡΟΣ ΔΙΕΡΕΥΝΙΣΗ



- Κίνδυνος εντάσεων και συγκρούσεων μεταξύ των μελών της κοινότητας εάν δεν συμφωνούν για το ποιος πληροί τα κριτήρια
- Η λήψη αποφάσεων για τα κριτήρια μπορεί να επηρεάζεται από υπάρχουσες φυλετικές και κοινωνικές διακρίσεις π.χ οι γυναίκες μπορεί να θεωρούνται λιγότερο σημαντικές από τους άνδρες
- Το να επιλέγονται ανοιχτά και δημόσια οι αποδέκτες ενός προγράμματος, μπορεί να απειλήσει την αξιοπρέπεια των ανθρώπων ή να οδηγήσει σε περαιτέρω στιγματισμό ή διακρίσεις

Δεν ξεχνάμε!



- Θα πρέπει να εξασφαλίσουμε ότι η διαδικασία θέσπισης κριτηρίων διεξάγεται δίκαια και αμερόληπτα και ότι δεν αποκλείονται οι περιθωριοποιημένες ομάδες
- Προστατεύουμε τις ευάλωτες πληθυσμιακές ομάδες από τον κοινωνικό στιγματισμό
- Αυτή η προσέγγιση συνήθως ενδείκνυται σε κοινότητες με μικρό αριθμό μελών και με υψηλή κοινωνική συνοχή
- Τουλάχιστον ένας μηχανισμός ανατροφοδότησης θα πρέπει να είναι διαθέσιμος, έτσι ώστε να εκφραστούν εμπιστευτικά ανησυχίες ή αντιρρήσεις

Διεξαγωγή έρευνας προκειμένου να διερευνηθεί ποιος θα συμμετέχει στο πρόγραμμα

ΘΕΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ



- Αντικειμενική, συμμετοχική και αμερόληπτη προσέγγιση καθώς τα άτομα/νοικοκυριά αξιολογούνται μεμονωμένα για να διαπιστωθεί εάν πληρούν τα κριτήρια
- Μειώνεται ο κίνδυνος διαφθοράς ή νεποτισμού, καθώς οι αποφάσεις βασίζονται σε δεδομένα ερευνών

ΣΗΜΕΙΑ ΠΡΟΣ ΔΙΕΡΕΥΝΙΣΗ



- Η διεξαγωγή έρευνας απαιτεί δέσμευση ανθρώπινου δυναμικού, χρόνου και αντίστοιχης τεχνογνωσίας (πχ ποιος και με ποιο τρόπο θα γίνει η επεξεργασία των αποτελεσμάτων;)
- Θα πρέπει να λάβουμε υπόψη το ζήτημα της υποκειμενικότητας της προσωπικής άποψης του καθενός

Δεν ξεχνάμε!



- Τα κριτήρια που προέκυψαν από την έρευνα, θα πρέπει να κοινοποιηθούν ανοιχτά στην κοινότητα και εάν είναι εφικτό να επιβεβαιωθούν και με μία άλλη μέθοδο (π.χ από τους τοπικούς φορείς)
- Θα πρέπει να επεξηγηθεί στην κοινότητα γιατί επελέγησαν να υποστηριχτούν κάποιοι και κάποιοι άλλοι όχι
- Τουλάχιστον ένας μηχανισμός ανατροφοδότησης θα πρέπει να είναι διαθέσιμος, προκειμένου να εκφραστούν απόψεις και παρατηρήσεις και να εντοπιστούν τυχόν άτομα ή ομάδες που δε συμπεριλήφθηκαν στη διαδικασία

ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ

Εάν θέλουμε να υλοποιήσουμε με διαφάνεια και ακεραιότητα ένα ανθρωπιστικό πρόγραμμα, θα πρέπει εκ των προτέρων να έχουμε λάβει υπόψη το αναφαίρετο δικαίωμα του επωφελούμενου πληθυσμού στο **να εκφράζει ελεύθερα και ανώνυμα τη γνώμη** του ως προς τις αποφάσεις που τον αφορούν.

Η εδραίωση **αξιόπιστων και εμπιστευτικών μηχανισμών ανατροφοδότησης** είναι ζωτικής σημασίας προκειμένου να διασφαλιστεί στα μέλη της κοινότητας η δυνατότητα να:

α) προβούν σε **ερωτήσεις και απορίες** αναφορικά με τα κριτήρια επιλογής

β) εκφράσουν την **άποψή τους** σχετικά με το ποιοι συμπεριλαμβάνονται στους αποδέκτες του προγράμματος και ποιοι όχι

γ) διατυπώσουν τη **δυσaréσκεια και τα παράπονά τους** εάν θεωρούν ότι έχουν αποκλειστεί άδικα από το πρόγραμμα

δ) εκφράσουν **ισχυρισμούς** που μπορεί να σχετίζονται με τη **μη δίκαιη και καταχρηστική τήρηση των κριτηρίων** (πχ περιπτώσεις διαφθοράς, δωροδοκίας, κακοποίησης κτλ.)

○ Για περισσότερη υποστήριξη σε θέματα μηχανισμών ανατροφοδότησης, μπορείτε να ανατρέξετε στην εργαλειοθήκη ΣΕΔ και συγκεκριμένα στο **Εργαλείο 3: Εγχειρίδιο Εδραίωσης Μηχανισμών Ανατροφοδότησης και Εργαλείο 7: Μηχανισμοί Ανατροφοδότησης: Βασικές Αρχές.**



Οι μηχανισμοί ανατροφοδότησης μπορεί **ήδη να χρησιμοποιούνται** από τον Εθνικό Σύλλογο π.χ να λειτουργεί ήδη μία τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης στον ΕΕΣ ή **να χρειαστεί να εδραιωθούν εκ νέου μηχανισμοί** π.χ τακτικές ομάδες συζήτησης με εκπροσώπους της κοινότητας. Σε κάθε περίπτωση, οι μηχανισμοί θα πρέπει να ορίζονται σε συνεργασία πάντα με τον επωφελούμενο πληθυσμό, να τους εμπιστεύονται και να αισθάνονται άνετα να τους χρησιμοποιήσουν.

Η εμπειρία μας έχει δείξει ότι **η πλέον συνηθισμένη ανατροφοδότηση** που εκφράζεται από τον πληθυσμό είναι για ποιο λόγο δεν συμπεριλήφθηκαν στους δικαιούχους του προγράμματος, εκφράζοντας ταυτόχρονα την δυσαρέσκεια και την απογοήτευσή τους αναφορικά με τα κριτήρια που έχουν οριστεί.

Ένας τρόπος για να διαχειριστούμε τέτοιας φύσεως ανατροφοδότηση είναι όχι μόνο να λάβουμε υπόψη τα σχόλια, τις προτάσεις, τα παράπονα ή τις ανησυχίες των ατόμων, αλλά και **να μεριμνήσουμε για την έγκαιρη απάντησή τους.** Το να κλείνουμε τον κύκλο της ανατροφοδότησης είναι πολύ σημαντικό, καθώς έτσι εξασφαλίζουμε την αξιοπιστία και τη διαφάνειά μας ως Φορέας, χτίζουμε σχέσεις εμπιστοσύνης με την κοινότητα, ενώ παράλληλα προλαμβάνουμε συνθήκες έντασης που ενδέχεται να δυναμιτίσουν την ομαλή διεξαγωγή του προγράμματος.

Μεγάλη προσοχή θα πρέπει να δίνεται και στον τρόπο με τον οποίο διαχειριζόμαστε την ανατροφοδότηση: θα πρέπει **να τηρούμε την εχεμύθεια και το απόρρητο, αποφεύγοντας το στιγματισμό** συγκεκριμένων ατόμων.

Επίσης, θα πρέπει **να έχουμε συνυπολογίσει τις περιπτώσεις καταγγελιών**, για τις οποίες θα πρέπει να υφίστανται για να ενεργοποιηθούν όλοι εκείνοι οι μηχανισμοί που συντελούν στην άμεση διερεύνησή τους.