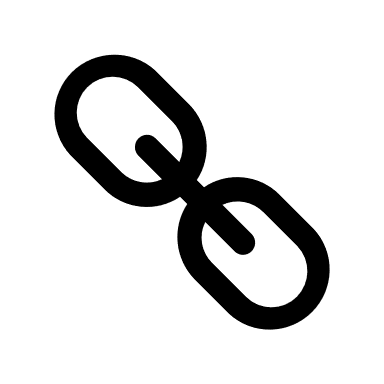
**Fornecer informações e ouvir**

**MÓDULO 10**

**Introdução**

Este módulo é a segunda parte das sessões de treinamento sobre a participação da comunidade. As preocupações recentes sobre a responsabilidade, juntamente com as mudanças na tecnologia e um aumento nas mídias sociais, significam que o conceito de participação na gestão do acampamento é mais amplo do que quando começou o setor de gestão do acampamento. Esta sessão aborda as formas dinâmicas de fornecer informações, dá voz aos diferentes grupos dentro das comunidades deslocadas, estabelece as etapas para garantir que os membros da comunidade do acampamento sejam ouvidos. Também aborda como as próprias organizações podem tomar as recomendações feitas pela população e ajustar sua própria programação como resultado.

Está ligado tematicamente ao:

* **Módulo 2: Funções e responsabilidades**
* **Módulo 6: Coleta de dados e gerenciamento de informações**
* **Módulo 9:** **Governança e participação da comunidade**

**Resumo do módulo:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tópico / Atividades** | **Descrição** | **Tempo**  **(min)** | **Recursos** |
| **1. Fornecer informações em acampamentos**  Atividade 1 | Apresentação sobre:   * Objetivos   Encenação sobre:   * Quais informações são necessárias? | 25 | PPT  Imprimir o Anexo 10.1  Notas autoadesivas  Tripés |
| **2. Mecanismos de retorno**  Atividade 2 | Trabalho em equipe sobre:   * Ferramentas de comunicação * Estabelecimento de um mecanismo de retorno | 90 | Imprimir o Anexo 10.2  Imprimir o Anexo 10.3  Tripés |
| **3. Fornecimento de informações em acampamentos**  Atividade 3 | Trabalho em equipe sobre:   * Desenvolvimento de mensagens-chave | 60 | Imprimir o Anexo 10.4  Papel em branco |
| **4. O que fazer e o que não fazer com os mecanismos para fornecimento de informações**  Atividade 4 | Trabalho em equipe sobre:   * Estratégia de comunicação | 45 | Tripés  Imprimir o Anexo 10.5 |
| Tópico opcional  **5. Comunicação bidirecional**  Atividade 5 | Apresentação sobre:   * Fornecer e receber informações | 15 | Tripé |
| **Cronograma total das atividades** | | **220 minutos** | |

**Dicas de contextualização e adaptação**

|  |  |
| --- | --- |
| **Atividade** | **Dica de adaptação** |
| **No geral**  **Atividade 4** | Este módulo é principalmente sobre atividades. Prepare-se com antecedência e não confie apenas no PowerPoint.  Tenha em mãos exemplos de diferentes estratégias de comunicação ou casos de "falha" para tornar esta sessão mais dinâmica |
| **Atividade 5** | Esta atividade é opcional |

**Mensagens principais do módulo**

* “As pessoas precisam de informações sobre água, comida, remédios ou abrigo. A informação pode salvar vidas, meios de subsistência e recursos. **A informação é poder**”[[1]](#footnote-1) e a informação é uma ajuda também.
* Em termos práticos, quanto mais essas informações sejam compartilhadas com os deslocados sobre as questões que os preocupam, eles estarão mais **envolvidos e engajados e habilitados**. Informações precisas e atualizadas os ajudarão a fazer escolhas e decisões informadas. Compartilhar informações com a comunidade deslocada demonstra confiança, abertura e respeito por eles e por sua capacidade de tomar decisões acertadas com base nas informações apresentadas.[[2]](#footnote-2)
* Uma variedade de **divulgação das informações e mecanismos de compartilhamento para divulgação** deve ser usada. Verifique se o design e a estratégia usados para compartilhá-los no acampamento estão de acordo com as necessidades dessa população. Procure garantir que as informações cheguem à população mais ampla do acampamento, incluindo aqueles com **necessidades específicas** e aqueles que podem não ser alfabetizados, incluindo mulheres, meninas, pessoas com deficiência e outros grupos em risco (tente usar diferentes atividades para compartilhar mensagens, tais como facilitadoras, pictogramas e fotos, megafones, peças de teatro, canções).
* Os **mecanismos de retorno e reclamação** podem ser formais ou informais, mas precisa estar em vigor (e ser usado) para canalizar informações da população do acampamento para àqueles em funções de tomada de decisão. Este processo pode envolver várias partes interessadas dentro e fora do setor humanitário e é usado para **melhorar a assistência**.
* Os atores da gestão do acampamento devem incluir as contrapartes de proteção e usar mecanismos de retorno e reclamação para **melhorar os serviços relacionados à violência baseada no gênero em um acampamento**.
* Um **ponto focal de engajamento da comunidade** deve ser nomeado na equipe de GA como uma questão de boa prática. Dependendo do tamanho da operação, uma equipe de pessoas treinadas e dedicadas é necessária para lidar com reclamações e acompanhar sistematicamente, fornecer informações e ouvir a população deslocada.
* A população do acampamento deve conhecer os **canais de informação** que estejam disponíveis, tanto para dar como para receber informações.
* As mensagens para a comunidade devem ser traduzidas para a **língua da comunidade anfitriã, bem como dos deslocados.** Humanizar a comunicação eliminar o jargão pode ajudar no fornecimento das informações com as quais as pessoas poderão interagir mais profundamente.
* As mensagens complexas sobre proteção e violência baseada no gênero devem ser tratadas com sensibilidade ordinária e cultural. Mulheres, meninas, meninos e homens devem se envolver no **desenvolvimento de mensagens de proteção e trabalho em conjunto com as estratégias de divulgação** para que sejam adequados à idade, ao sexo e cultura.
* Os **líderes do acampamento** facilitam a comunicação eficaz entre a população do acampamento e a AGA, enquanto os **comitês de acampamento e outros grupos representativos** devem ser usados como veículos para a divulgação das informações.
* Uma variedade de **mecanismos de divulgação e compartilhamento de informações** deve ser empregado de acordo com a necessidade. Em todos os momentos, eles procuram garantir que as informações cheguem à população mais ampla do acampamento, incluindo aqueles com necessidades específicas e aqueles que podem não ser alfabetizados, incluindo mulheres, meninas, pessoas com deficiência e outros grupos em risco (por exemplo, usando facilitadoras, pictogramas e fotos , megafones, peças de teatro, músicas)
* As **necessidades de grupos com necessidades específicas** devem ser reconhecidas na concepção e uso de mecanismos de comunicação
* Quando **tradutores / intérpretes** forem usados, a mensagem a ser comunicada deve ser verificada novamente quanto à precisão.
* A **comunicação** entre a população do acampamento e a Agência de GA deve ser um **processo seguro, acessível e bidirecional.** Para os desentendimentos entre a população do acampamento e a AGA pode ser necessário um método de comunicação separado.
* A **comunicação sobre como denunciar incidentes de violência baseada no gênero** e onde acessar cuidados (bem como informações sobre riscos e prevenção) precisam ser compartilhados em locais visíveis, seguros e acessíveis, onde todo o acampamento possa compreender e refletir sobre eles (por exemplo, creches, escolas, escritórios do governo local, centros de acolhimento, centros de saúde). Uma variedade de métodos de comunicação deve ser usada para alcançar a população com mensagens de violência baseada no gênero, tendo em mente os níveis de alfabetização e as necessidades da população do acampamento.
* Os residentes do acampamento devem ser informados sobre seu direito de **confidencialidade** respeito de suas informações privadas. Cada pessoa deve consentir que suas informações sejam coletadas, saber quais informações estão sendo coletadas sobre ela, para que será usada e que tipo de retorno e acompanhamento esperar.
* As mensagens complexas (como aquelas relacionadas à violência baseada no gênero ou proteção) devem ser tratadas com sensibilidade e clareza. Envolver-se com mulheres, meninas, meninos e homens no **desenvolvimento de mensagens e estratégias** para a sua divulgação é importante para garantir que sejam adequados à idade, sexo e cultura.

**1. Fornecer informações em acampamentos**

**Atividade 1: *Sou novo… preciso de informações!***

**Objetivo do aprendizado**

Identifique as necessidades de informação dos diferentes grupos da população do acampamento.

**Preparação e materiais**

* Configurar projetor
* Imprimir o Anexo 10.1: Folha de funções para o formador. Adapte as funções ao contexto.
* Notas autoadesivas para cada grupo pequeno
* Pendure tripés na frente da sala com os seguintes títulos:
  + Assistência e prestação de serviços
  + Proteção
  + Proteção e segurança
  + Coordenação
  + Equipe do acampamento
  + Sistemas de governança

**Duração:**  **25 min**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Slide** | **Instruções** | |
| **Objetivos** | * Compartilhe os objetivos do módulo. |
| **Trabalho em equipe** | * Atribua uma função a cada participante da lista incluída no Anexo 10.1: Exercício sobre folha de funções. Diga a eles que a próxima atividade é uma tarefa individual e que o objetivo é identificar as necessidades de informação das diferentes partes interessadas no acampamento. * Explique aos participantes “Você acabou de chegar a um novo acampamento. Com base na função atribuída a você, faça um rascunho de 3 perguntas sobre o que você deseja / precisa saber. Pense em sua situação pessoal e nas expectativas que você pode ter, em consideração ao desastre. * Reserve alguns minutos para reflexão. * Faça com que cada participante escreva suas perguntas em notas adesivas separadas (uma pergunta por nota) e, em seguida, vá para a frente da sala de treinamento e coloque suas perguntas em um tripé central. * Peça a um voluntário para ler o conteúdo e organizar as notas com você em diferentes tripés temáticos de acordo com o tipo de pergunta (assistência e prestação de serviços, proteção, proteção e segurança, coordenação, equipe do acampamento e sistemas de governança). |
| **Deliberação** | * Deliberem e peça a alguns participantes para compartilhar com o grupo:   + Qual foi sua função?   + O que é importante para você saber?   + Por que essas informações são relevantes para você? |
| **Fornecer informações em acampamentos** | * Fale: como uma AGA, fornecer informações significa mudar seu ponto de vista para fornecer informações que a população deseja receber e talvez seja diferente de sua visão/prioridades. * As possíveis áreas sobre as quais eles precisam receber informações estão vinculadas à sua função e às circunstâncias e podem incluir:   + Códigos de conduta aplicáveis e onde denunciar exploração e abuso sexual   + Mandato da GA e plano de projeto   + Funções e responsabilidades da AGA   + Governança do acampamento   + Níveis de participação   + Coordenação   + Segurança e questões de segurança   + Redução do risco da violência baseada no gênero (prevenção, direitos do sobrevivente, onde denunciar, como ter acesso a cuidados)   + Reuniões regulares   + Novas iniciativas no acampamento * As necessidades de informação das diferentes partes interessadas também podem variar de acordo com a idade, sexo, situação pessoal e profissional e interesses * Tire quaisquer perguntas ou comentários do grupo e conclua com as mensagens-chave para esta sessão. |
| **Mensagens-chave** | **Recapitulação das mensagens principais:** “As pessoas precisam de informações sobre água, comida, remédios ou abrigo. A informação pode salvar vidas, meios de subsistência e recursos. **A informação é poder**”[[3]](#footnote-3) e a informação é uma ajuda também.  Em termos práticos, quanto mais essas informações sejam compartilhadas com os deslocados sobre as questões que os preocupam, eles estarão mais **envolvidos e engajados e habilitados**. Informações precisas e atualizadas os ajudarão a fazer escolhas e decisões informadas. Compartilhar informações com a comunidade deslocada demonstra confiança, abertura e respeito por eles e por sua capacidade de tomar decisões acertadas com base nas informações apresentadas.[[4]](#footnote-4)  ***Dica do facilitador: Peça aos participantes para conversarem sobre a mensagem principal antes de mudar o slide da foto para a mensagem.*** | |
|  |  |
|  |  |

1. **Mecanismos de retorno**

**Atividade 2: *Estabelecimento de um mecanismo de retorno***

**Objetivo do aprendizado**

Definir a comunicação com a comunidade e ver as ferramentas para apoiá-la.

**Preparação e materiais**

* Imprimir o Anexo 10.2: Como configurar um exercício de mecanismo de retorno para todos os participantes
* Imprima e corte as cartas no Anexo 10.3: Cartas de mecanismo de retorno (um conjunto para cada grupo pequeno)
* Tripés para cada pequeno grupo, fita, marcadores

**Duração:**  **90 min**

|  |  |
| --- | --- |
| **Slide** | **Instruções** |
| **Trabalho em equipe**  group work logo.png | * Convide os participantes a se levantarem e formarem um círculo. Jogue o jogo do telefone sem fio, e permita até 10 minutos para o jogo e, depois, fazer conversa. * Peça aos participantes que se sentem em círculo ou em linha reta. Os participantes precisam estar próximos o suficiente para que sussurros sejam possíveis, mas não tão próximos que os jogadores possam ouvir um ao outro sussurrar. A primeira pessoa na linha ou círculo sussurra uma palavra ou frase no ouvido da pessoa sentada ou em pé à sua direita. Os jogadores sussurram a frase para seus vizinhos até que chegue ao último jogador da fila. O último jogador diz a palavra ou frase em voz alta para que todos possam ouvir o quanto ela mudou desde o primeiro sussurro no início do círculo ou linha. * Analise o jogo rapidamente, permitindo que os participantes pensem sobre a importância da comunicação para os gerentes do acampamento e como garantir que as informações certas cheguem às pessoas. * Peça exemplos sobre situações de acampamento onde uma mensagem errada foi passada para uma comunidade e os efeitos disso (por exemplo, as pessoas não compareceram a reuniões ou distribuições), ou reflita sobre quantas vezes pensamos que a informação foi passada, mas não aconteceu porque deixamos de verificar os destinatários esperados ou usamos apenas um canal em vez de vários, etc. |
| **CcaC** | * Peça aos grupos para escreverem o que eles acham que é Comunicação com as Comunidades, mesmo que sejam apenas algumas palavras-chave.   ***Dica do facilitador: N***ão debata a definição neste ponto, mas mantê-la para o final deste exercício |
| **Ferramentas de comunicação** | * No grupo plenário, escreva todas as ferramentas de comunicação conhecidas do grupo. Vá de mesa em mesa até que uma longa lista seja escrita em um tripé ou quadro branco. As respostas possíveis podem incluir pôsteres, mensagens de rádio, camisetas, quadros de avisos, drama, megafones, discussões de grupos focais, reuniões de líderes comunitários, folhetos, brochuras, TV, boletins informativos, etc. |
| **Por que você está se comunicando?** | * Embora você tenha abordado isso no exercício anterior, peça aos participantes que pensem criticamente por que você, como AGA, está se comunicando com essa população. * Receba as respostas do grupo. Entre as respostas usuais incluirão: conscientização, sensibilização, dando informações, explicando como as coisas funcionam, é um direito. * Observe que a maioria dos grupos não inclui esse impacto e a responsabilidade também são motivos pelos quais uma AGA está fornecendo informações. Informe-os sobre isso e conecte-se a outras sessões que foram incluídas em seu treinamento, conforme o caso. |
| **Mecanismos de retorno** | * A maioria das AGA diz que coleta retorno da população do acampamento. No entanto, o problema não está na coleta de informações, mas na capacidade de adaptar a programação ou responder sistematicamente ao retorno recebido. * No plenário, discuta com os participantes:   + Qual é a finalidade de um mecanismo de retorno? Forneça exemplos sobre seu acampamento.   + Qual é a diferença entre os mecanismos de retorno formais e informais?   + Sobre que tipo de informação as pessoas devem fornecer retorno?   + Os mecanismos de retorno devem coletar casos de violência baseada no gênero?   + Quem deve usar essas informações? Para que?   + O que deve ser considerado ao definir um mecanismo de retorno? |
| **Trabalho em equipe**  group work logo.png | * Peça aos participantes que formem 4 pequenas equipes e organizem as etapas para configurar um mecanismo de retorno. Forneça a cada equipe uma folha de tripé e os cartas recortadas do Anexo 10.3. As equipes devem colar as tiras de papel em um tripé em ordem. * Assim que os grupos terminarem a tarefa, corrija o exercício em plenário: * Gabarito:   + Etapa 1: Consulte a comunidade e decida o método mais apropriado para canalizar informações de retorno   + Etapa 2: Identifique as ferramentas e canais de comunicação a serem estabelecidos no acampamento   + Etapa 3: Defina o processo (desenvolver diretrizes e procedimentos) e identificar funções e responsabilidades   + Etapa 4: Configure o mecanismo e treine a equipe   + Etapa 5: Classificar, analisar, verificar   + Etapa 6: Resolva, responda e compartilhe o aprendizado * Em seguida, peça aos grupos para pegar um marcador e anotar no tripé em cada etapa:   + Recursos necessários   + Considerações específicas   + Como fazer (forneça exemplos de ferramentas a usar) |
| **Definição de CcaC** | * Revelar a definição de CcaC e discutir mais detalhadamente com os participantes como funciona a CcaC no acampamento * Na CAGA, a CcaC é outra forma dos métodos da AGA para promover a participação (a fundação da Casa de GA), e permita que as opiniões das pessoas afetadas sejam ouvidas e incluídas nas decisões e envolva mais membros do acampamento fora das posições de liderança tradicionais. * Alternativamente, fale sobre o retorno e como ele se relaciona com a CcaC:   + Que tipo de retorno coleta sua organização atualmente?   + Em qual forma? Como?   + Quais setores da comunidade têm acesso aos mecanismos de retorno?   + Com que frequência você faz isso?   + O que sua organização faz com o retorno coletado? |
| **Mensagens-chave** | **Recapitulação das mensagens principais:** Uma variedade de **divulgação das informações e mecanismos de compartilhamento para divulgação** deve ser usada. Verifique se o design e a estratégia usados para compartilhá-los no acampamento estão de acordo com as necessidades dessa população. Procure garantir que as informações cheguem à população mais ampla do acampamento, incluindo aqueles com **necessidades específicas** e aqueles que podem não ser alfabetizados, incluindo mulheres, meninas, pessoas com deficiência e outros grupos em risco (tente usar diferentes atividades para compartilhar mensagens, tais como facilitadoras, pictogramas e fotos, megafones, peças de teatro, canções).  Os **mecanismos de retorno e reclamação** podem ser formais ou informais, mas precisa estar em vigor (e ser usado) para canalizar informações da população do acampamento para àqueles em funções de tomada de decisão. Este processo pode envolver várias partes interessadas dentro e fora do setor humanitário e é usado para **melhorar a assistência**.  Os atores da gestão do acampamento devem incluir as contrapartes de proteção e usar mecanismos de retorno e reclamação para **melhorar os serviços relacionados à violência baseada no gênero em um acampamento**.  Um **ponto focal de engajamento da comunidade** deve ser nomeado na equipe de GA como uma questão de boa prática. Dependendo do tamanho da operação, uma equipe de pessoas treinadas e dedicadas é necessária para lidar com reclamações e acompanhar sistematicamente, fornecer informações e ouvir a população deslocada.  ***Dica do facilitador:*** Peça aos participantes para conversarem sobre a mensagem principal antes de mudar o slide da foto para a mensagem. |

1. **Fornecimento de informações em acampamentos**

**Atividade 3: *Desenvolvimento de mensagens-chave[[5]](#footnote-5)***

**Objetivo do aprendizado**

Refletir sobre a eficácia e adequação dos diferentes canais de divulgação das informações.

**Preparação e materiais**

* Use os tripés da Atividade 1 (rotulados como assistência e prestação de serviços, proteção, proteção e segurança, coordenação, equipe do acampamento e sistemas de governança)
* Reorganize o espaço para os participantes serem agrupados em torno de cada tripé
* Imprimir o Anexo 10.4: Folheto de pontos de ação do CP para todos os participantes
* Papel em branco

***Dica do facilitador:*** Os slides não são essenciais para esta atividade, mas podem ser usados para apoiar a facilitação, se necessário.

**Duração:**  **60 min**

|  |  |
| --- | --- |
| **Slide** | **Instruções** |
| **Trabalho em equipe**  group work logo.png | * Organize os participantes em 6 grupos de acordo com o número de tripés desenvolvidos durante a Atividade 1: Assistência e prestação de serviços, proteção, segurança e proteção, coordenação, funcionários do acampamento e sistemas de governança. * Peça aos participantes para pensarem sobre uma campanha na qual estiveram envolvidos (ou da qual estão cientes) a partir de um acampamento. Peça-lhes que escrevam os principais lemas/mensagens da campanha. * Após 5 minutos, peça a cada mesa para compartilhar seus exemplos, e percorra a sala plenária. Escreva qualquer jargão humanitário listado pelos grupos. As palavras podem incluir:   + Proteção   + Direitos humanos   + Violência baseada no gênero   + Empoderamento   + Prestação de contas * Reveja cada termo e tente estabelecer uma frase mais simples ou equivalente para cada um da lista. Alternativamente, peça aos participantes que encenem explicando o termo para alguém que nunca ouviu falar dele, e escreva as palavras-chave como eles fazem.   ***Dica do facilitador:*** O resultado dessa discussão deve ser a compreensão de que é muito difícil explicar alguns termos e conceitos e que o fornecimento de informações em acampamentos deve ter um significado claro para os beneficiários do acampamento, não para os trabalhadores humanitários. Certifique-se de fornecer um exemplo de seu trabalho em que o jargão humanitário deu errado, pois os participantes responderão melhor aos exemplos práticos. Um exemplo compartilhado de Bangladesh lembrou que “violência contra as mulheres”, foi traduzido como “mulheres violentas”, o que tem um significado muito diferente. |
| **Trabalho em equipe**  group work logo.png | * Em seguida, entregue a cada grupo um dos tripés (complete com notas adesivas) e peça a cada grupo para desenvolver uma mensagem-chave para fornecer à comunidade do acampamento para responder às informações solicitadas. Por exemplo, se na “prestação de serviços”, as pessoas querem saber sobre o tempo e o acampamento da distribuição de alimentos, a equipe precisa trazer a mensagem e o meio (ferramenta) para compartilhar essas informações com as pessoas-alvo.   ***Dica do facilitador:*** Permita que os participantes do treinamento adaptem todas as mensagens-chave ao contexto de treinamento atual e incluam as limitações, desafios, fatores propícios existentes, etc. |
| **Faça perguntas** | * Dê 20 minutos a cada grupo para preparar suas apresentações. Peça aos grupos que forneçam retorno e reflitam sobre:   + Por que esse mecanismo pode funcionar ou não?   + Você acha que ele cumpre seu propósito?   + As mensagens são compreensíveis para as pessoas?   + Como elas podem ser melhoradas?   + O formato é apropriado para o tipo de informação que transmitem? * Reagrupe-se em plenário para discutir as respostas em grupo. |
| **Mensagens-chave** | **Recapitulação das mensagens principais:** A população do acampamento deve conhecer os **canais de informação** que estejam disponíveis, tanto para dar como para receber informações.  As mensagens para a comunidade devem ser traduzidas para a **língua da comunidade anfitriã, bem como dos deslocados.** Humanizar a comunicação eliminar o jargão pode ajudar no fornecimento das informações com as quais as pessoas poderão interagir mais profundamente.  As mensagens complexas sobre proteção e violência baseada no gênero devem ser tratadas com sensibilidade ordinária e cultural. Mulheres, meninas, meninos e homens devem se envolver no **desenvolvimento de mensagens de proteção e trabalho em conjunto com as estratégias de divulgação** para que sejam adequados à idade, ao sexo e cultura.  Os **líderes do acampamento** facilitam a comunicação eficaz entre a população do acampamento e a AGA, enquanto os **comitês de acampamento e outros grupos representativos** devem ser usados como veículos para a divulgação das informações.  ***Dica do facilitador:*** Peça aos participantes para conversarem sobre a mensagem principal antes de mudar o slide da foto para a mensagem. |

1. **O que fazer e o que não fazer na provisão de mecanismos de informação**

**Atividade 4: *Estratégia de comunicação***

**Objetivo do aprendizado**

Rever os critérios que seriam relevantes no contexto de treinamento para efetuar uma campanha de comunicação.

**Preparação e materiais**

* Tripés para cada grupo pequeno rotulado, em uma metade, com "O que fazer" e, na outra metade, com "O que não fazer"
* Tripé na frente da sala
* Pequeno prêmio para a equipe que pensa nas coisas mais exclusivas sobre o que devemos e não devemos fazer
* Imprimir o Anexo 10.5: Folheto de intérpretes de SMS

**Duração:**  **45 min**

|  |  |
| --- | --- |
| **Slide** | **Instruções** |
| **Trabalho em equipe**  group work logo.png | * Use um energizador rápido para reorganizar os grupos. Organize uma competição curta entre as equipes para discutir o que devemos e não devemos fazer na comunicação, e anote uma lista longa. Dê um prêmio à mesa que tiver mais itens que não se repitam na lista dos outros grupos. Faça uma longa lista em um tripé na frente da sala. As respostas possíveis podem ser: * Faça   + Tenha meta, objetivo   + Use as línguas locais   + Tenha um público-alvo   + Personalize as mensagens principais para o público   + Considere o “mensageiro”   + Considere o canal de comunicação   + Use vários métodos de comunicação   + Mapeie os recursos de comunicação existentes   + Monitore a implementação e ajuste a estratégia conforme necessário * Evite   + Usar jargão   + Usar apenas materiais impressos   + Confiar em um método de comunicação   + Supor que as mensagens estejam alcançando os grupos mais marginalizados |
| **Trabalho em equipe**  group work logo.png | * Destaque a ligação entre as listas de fazer/não fazer à medida que percorre os principais componentes em um slide de estratégia de comunicação. Enfatize que para a comunidade deslocada será muito mais fácil para eles falarem com a AGA se a troca puder ser mais parecida com uma conversa entre amigos e familiares do que com estranhos. Pergunte que tipo de atitude pode ter uma agência de gestão de acampamento para ajudar a facilitar isso. Incentive-os a levar essas duas respostas para o próximo exercício.      * Distribua o Anexo 10.5: Os intérpretes de SMS distribuem e revisam o uso de intérpretes em acampamentos e estruturas semelhantes. * Peça aos participantes para voltarem aos mesmos 6 grupos da atividade anterior. Peça a cada grupo que analise as frases-chave e perguntas e, em seguida, crie uma estratégia de comunicação para fornecer ao acampamento as informações que eles solicitaram. Por exemplo, se na “prestação de serviços”, as pessoas queriam saber sobre o tempo e o acampamento da distribuição de alimentos, a equipe precisa encontrar uma forma de divulgar essas informações para as pessoas-alvo. Todas as estratégias apresentadas pelos participantes devem ser adaptadas ao contexto de treinamento atual e incluir limitações, desafios, fatores propícios existentes, etc. Todas as estratégias devem refletir pelo menos o seguinte:   + O(s) grupo(s) alvo   + Mensagens-chave   + Mecanismo/canal de fornecimento de informações   + Abordagem baseada na comunidade (evite o jargão humanitário) * Dê 20 minutos a cada grupo para preparar suas apresentações. * Forneça uma situação de dramatização e peça aos grupos que apresentem sua estratégia aos representantes da comunidade. Para isso, dê a cada grupo 3 minutos para apresentar e usem qualquer método de sua escolha (tripé, dramatização, simulação, etc.). As apresentações serão organizadas no método “World Cafe”: Dois grupos se sentarão ao redor de cada uma das três mesas ou espaços dispostos na sala de treinamento. Cada grupo terá 3 minutos para apresentar ao outro grupo em sua mesa/espaço e alguns minutos para responder às perguntas. Em seguida, os grupos de apresentação passarão para a próxima mesa/espaço. Assim que os grupos de escuta tiverem ouvido as três apresentações, troque e peça aos grupos de escuta para se apresentarem e revezarem. |
| **Mensagens-chave** | **Recapitulação das mensagens principais:**Uma variedade de **mecanismos de divulgação e compartilhamento de informações** deve ser empregado de acordo com a necessidade. Em todos os momentos, eles procuram garantir que as informações cheguem à população mais ampla do acampamento, incluindo aqueles com necessidades específicas e aqueles que podem não ser alfabetizados, incluindo mulheres, meninas, pessoas com deficiência e outros grupos em risco (por exemplo, usando facilitadoras, pictogramas e fotos , megafones, peças de teatro, músicas)  As **necessidades de grupos com necessidades específicas** devem ser reconhecidas na concepção e uso de mecanismos de comunicação  Quando **tradutores / intérpretes** forem usados, a mensagem a ser comunicada deve ser verificada novamente quanto à precisão.  ***Dica do facilitador:*** Peça aos participantes para conversarem sobre a mensagem principal antes de mudar o slide da foto para a mensagem. |

1. **Comunicação bidirecional TEMA OPCIONAL**

**Atividade 5: *Fornecer e receber informações[[6]](#footnote-6)***

**Objetivo do aprendizado**

Praticar a comunicação bidirecional com a comunidade do acampamento e analisar a relevância e o impacto na dignidade das pessoas.

**Preparação e materiais**

* Tripé e marcador na frente da sala de treinamento

**Duração:**  **15 min**

|  |  |
| --- | --- |
| **Slide** | **Instruções** |
| **De casa em casa** | * Peça a dois voluntários que venham à frente do grupo para representar uma visita típica de casa em casa. * Normalmente segue uma situação semelhante a esta:   + Agente de extensão: Olá. Eu sou ... de uma ONG ...   + Beneficiário: Olá.   + Agente de extensão: Estou aqui para falar sobre prevenção de cólera   + Beneficiário: Está bem   + Agente de extensão: Se você não quer pegar cólera, tem que lavar as mãos ...   + Beneficiário: Está bem * Desenhe duas pessoas no quadro branco ou tripé: uma delas é o trabalhador comunitário e, a outra, o beneficiário. Peça a alguém do grupo para desenhar uma seta para indicar a direção do fluxo das informações da cena que acabou de ser encenada. * Normalmente, a seta vai da equipe da ONG para o membro da comunidade. Se eles desenharem uma seta em duas direções, pergunte quais informações vieram do membro da comunidade. * Peça a alguém do grupo novamente para desenhar uma seta para mostrar quem é o provedor de informações e quem está recebendo. * Peça às duas pessoas que representaram a cena para repeti-la, mas desta vez peça que tentem criar uma conversa em que o beneficiário tenha uma função. * Observe que normalmente o que acontecerá é que o trabalhador comunitário começará a fazer perguntas, ou tentará, mas essas perguntas serão, na maioria das vezes, algo como “o que você acha? Você concorda?" e só será perguntado APÓS ele entregar a mensagem. * Eventualmente, a cena deve ser semelhante a esta:   + Agente de extensão: Olá. Eu sou ... de uma ONG ...   + Beneficiário: Olá.   + Agente de extensão: Estou aqui para falar sobre como prevenir a cólera   + Beneficiário: Está bem   + Agente de extensão: Você sabe o que é cólera?   + Beneficiário: Não   + Agente de extensão: Cólera é….   + Beneficiário: Está bem   + Agente de extensão: Você está tomando alguma das medidas preventivas para prevenir-se da cólera?   + Beneficiário: Não, não conheço essas medidas * Desenhe duas pessoas no quadro branco/tripé, perto do esboço anterior, e peça a alguém do grupo para desenhar uma seta para indicar a direção do fluxo de informações da cena que acabou de ser representada. Desta vez, peça-lhe para se certificar de que só desenhe uma flecha para o agente comunitário se o beneficiário lhe tiver transmitido uma informação importante. * Deliberação em grupo: * Destaque que o trabalhador da ONG pode ter muito conhecimento, mas isso não significa que não precise fazer perguntas. Faça as pessoas pensarem sobre outras razões pelas quais o trabalhador da ONG deve fazer perguntas, por exemplo:   + Para permitir que o membro da comunidade fale para entender melhor porque a comunidade pode tomar ou não medidas contra a cólera   + Porque fazer perguntas fará com que o beneficiário se sinta melhor. Isso se vincula ao argumento básico da CcaC: devolver às pessoas seu senso de dignidade. * Faça a ligação com sobreviventes de violência baseada no gênero que podem chegar com uma reclamação vaga sobre algo não relacionado, mas realmente precisam de ajuda para algo mais complexo. * Peça aos grupos para voltarem à lista de ferramentas de comunicação da Atividade 2. Peça a alguém do grupo para escolher da lista de ferramentas que usa com frequência: Cartazes, divulgação, mensagens de rádio, reuniões com líderes comunitários/mulheres/jovens, etc. * Pergunte ao grupo como isso pode ser usado para gerar retorno e ter mais conversas bidirecionais com a comunidade. * As respostas do grupo devem seguir as seguintes linhas:   + Use pôsteres/folhetos existentes para facilitar a conversa, em vez de apenas divulgá-los. Uma pergunta inicial poderia ser: essa imagem se parece com algo que você conhece?   + Adicionar mais canais: linha de texto ou linha direta, serviço de ajuda   + Aproveite as reuniões para fazer perguntas, não apenas para passar informações * Eventualmente, pergunte ao plenário: **Quais são os desafios de usar perguntas fechadas** (lembre aos participantes do módulo sobre as habilidades de comunicação interpessoal)? Os dois problemas principais são:   + Fadiga: some todas as pesquisas e visitas de trabalhadores comunitários e você entenderá por que as pessoas estão cansadas de responder às mesmas perguntas repetidamente.     - Soluções possíveis: coordenação entre agências; comunicar os (principais) resultados à comunidade e conversar sobre isso: eles se reconhecem nas estatísticas?; ter um sinal a cada intervenção que faça a ligação com os dados utilizados para justificar a intervenção.   + Aumentar as expectativas: fazer perguntas (o que você quer do Papai Noel?) Pode produzir solicitações irrealistas da comunidade.     - Soluções possíveis: faça as perguntas certas: não "o que você quer?" mas “onde você instalaria as latrinas?”; e use tanto quanto possível os canais que permitem retorno instantâneo; indique os limites do que você pode fazer. |
| **Mensagem-chave** | **Recapitulação da mensagem principal:** A **comunicação** entre a população do acampamento e a Agência de GA deve ser um **processo seguro, acessível e bidirecional.** Para os desentendimentos entre a população do acampamento e a AGA pode ser necessário um método de comunicação separado.  A **comunicação sobre como denunciar incidentes de violência baseada no gênero** e onde acessar cuidados (bem como informações sobre riscos e prevenção) precisam ser compartilhados em locais visíveis, seguros e acessíveis, onde todo o acampamento possa compreender e refletir sobre eles (por exemplo, creches, escolas, escritórios do governo local, centros de acolhimento, centros de saúde). Uma variedade de métodos de comunicação deve ser usada para alcançar a população com mensagens de violência baseada no gênero, tendo em mente os níveis de alfabetização e as necessidades da população do acampamento.  Os residentes do acampamento devem ser informados sobre seu direito de **confidencialidade** respeito de suas informações privadas. Cada pessoa deve consentir que suas informações sejam coletadas, saber quais informações estão sendo coletadas sobre ela, para que será usada e que tipo de retorno e acompanhamento esperar.  As mensagens complexas (como aquelas relacionadas à violência baseada no gênero ou proteção) devem ser tratadas com sensibilidade e clareza. Envolver-se com mulheres, meninas, meninos e homens no **desenvolvimento de mensagens e estratégias** para a sua divulgação é importante para garantir que sejam adequados à idade, sexo e cultura.  ***Dica do facilitador:*** Peça aos participantes para conversarem sobre a mensagem principal antes de mudar o slide da foto para a mensagem. |
| **Perguntas** | **Resolva quaisquer perguntas ou comentários** |
| **FIM DO MÓDULO** | |

1. FIRC. 2005. Relatório mundial de desastres de 2005 - dados ou diálogo? O papel das informações em desastres. <http://www.ifrc.org/en/publications-and-reports/world-disasters-report/wdr2005/> [↑](#footnote-ref-1)
2. ACNUR. 2006. Proteção operacional em acampamentos e assentamentos: Um guia de referência de boas práticas na proteção de refugiados e outras pessoas interessadas. <http://www.unhcr.org/publications/legal/448d6c122/operational-protection-camps-settlements-reference-guide-good-practices.html> [↑](#footnote-ref-2)
3. FIRC. 2005. Relatório mundial de desastres de 2005 - dados ou diálogo? O papel das informações em desastres. <http://www.ifrc.org/en/publications-and-reports/world-disasters-report/wdr2005/> [↑](#footnote-ref-3)
4. ACNUR. 2006. Proteção operacional em acampamentos e assentamentos: Um guia de referência de boas práticas na proteção de refugiados e outras pessoas interessadas. <http://www.unhcr.org/publications/legal/448d6c122/operational-protection-camps-settlements-reference-guide-good-practices.html> [↑](#footnote-ref-4)
5. Esta atividade foi retirada do Internews, parceiro da CcaC da CAGA, "Manual de comunicação com as comunidades TOT" no Sudão do Sul e usada com permissão [↑](#footnote-ref-5)
6. Esta atividade foi retirada do Internews, parceiro da CcaC da CAGA, "Manual de comunicação com as comunidades TOT" no Sudão do Sul e usada com permissão [↑](#footnote-ref-6)