Контрольный список для проверки эффективности метода коммуникации

Проверьте используемый подход с помощью наблюдений, бесед с персоналом и членами сообщества.

### Наблюдения

Вы можете установить, эффективны ли методы коммуникации, с помощью наблюдений. Для этого можно совершить выезд на местность, посетить отделения офисов; просмотреть отчёты, базы данных и материалы коммуникации; присутствовать на собраниях членов сообщества в качестве наблюдателя, либо использовать другие возможности понаблюдать работу программы.

*На что обратить внимание*

|  |  |
| --- | --- |
| Население из целевых групп понимает язык и слова, которые используют сотрудники, и которые используются в информационных материалах. | □ |
| Метод коммуникации позволяет передать достаточно информации. | □ |
| Информация доступна. (она достигает все уязвимые группы населения, существует несколько барьеров, которые могут помешать людям понять её.) | □ |
| Отзывы, полученные в ходе работы программы, документируются и анализируются | □ |

### Поговорите с сотрудниками

Узнать, понимают ли руководители и сотрудники на местах суть плана коммуникации, можно, поговорив с ними во время собраний, неформальных интервью, выездов на места или дискуссий фокус-групп.

*На что обратить внимание*

|  |  |
| --- | --- |
| Персонал понимает общий смысл программы. | □ |
| Сотрудники могут объяснить, какой метод коммуникации используется в программе, и обмен какой информацией осуществляется в ходе работы программы. | □ |
| Сотрудники могут привести примеры того, как отзывы, полученные в ходе работы программы, использовались для повышения качества работы. | □ |

*Примеры вопросов*

* Можете ли вы объяснить суть программы? *(Попросите ответить подробнее: Как люди отбираются для участия в программе? Каковы основные цели программы, мероприятия и результаты? Каковы временные рамки программы?)*
* Что вы рассказываете членам сообщества и участникам программы о программе?
* Как вы доносите эту информацию?
* Когда вы общаетесь с членами сообщества и участниками?
* Какова ваша роль в информировании сообществ о программе?
* Как члены сообщества могут дать свои отзывы?
* Как вы информируете лиц, ответственных за принятие решений, о полученных отзывах? *(Можете ли привести пример того, как в ходе работы программы отзыв, полученный от сообщества, был использован для улучшения работы программы?)*
* Как, по вашему мнению, мы можем улучшить нашу коммуникацию с сообществами?

### Поговорите с членами сообщества

Вы можете узнать, получают ли члены сообщества необходимую им информацию, попросив их оставить отзыв во время собрания членов сообщества, неформальных интервью, выезда сотрудников на места, обсуждений в фокус-группах и опросов. Обязательно поговорите с людьми, которые находятся в более уязвимом положении.

*На что обратить внимание*

|  |  |
| --- | --- |
| Есть подтверждения тому, что все целевые группы населения получают информацию своевременно, и что они понимают информацию. | □ |
| В программе используются методы коммуникации, которые предпочитают члены сообщества. | □ |
| Все уязвимые группы населения имеют равный доступ к информации. | □ |
| Члены сообщества удовлетворены тем, в каком объёме предоставляется информация. | □ |
| Члены сообщества могут оставлять отзывы, и они чувствуют, что их комментарии будут рассмотрены. | □ |

*Примеры вопросов*

* Что вы знаете об этом проекте и об организациях, которые им руководят? *(Попросите ответить подробнее: Как люди отбираются для участия в программе? Каковы основные цели программы, мероприятия и результаты? Когда программа закончится?)*
* Как вы получили эту информацию?
* Как бы вы хотели, чтобы мы доносили до вас информацию об этом проекте?
* Какие люди или группы в этом сообществе знают о проекте больше всего? Какие люди или группы знают меньше всего? *(Почему одни люди знают больше других? Какие проблемы мешают людям получить доступ к информации?*
* Что ещё вы хотели бы знать о проекте? *(Есть ли у вас к нам сейчас какие-нибудь вопросы?)*
* В ходе программы была ли вам предоставлена возможность поделиться с нами своими отзывами и мнениями? Откликнулись ли мы на ваш отзыв?